

Formation

CRÉEZ LA FORMATION POUR VOS (FUTURS) COLLABORATEURS !

Avis d'experts

Séverine CHARLON

Grain's Créateur de Connaissance

Gestion des savoirs et de la formation en entreprise
Saint Saturnin Lès Apt

La loi du 5 mars 2014 a réformé la formation professionnelle notamment les obligations de l'employeur, les droits des salariés à travers le Compte Personnel de Formation et le financement de ce dispositif. Au-delà de la réforme, les modes de consommation de la formation évoluent dans ses formats et ses modes de diffusion. De nouveaux outils, très souvent utilisés à d'autres fins, sont accessibles pour permettre de créer soi-même des actions de formation pour ses (futurs) collaborateurs et communiquer pédagogiquement vers ses clients.

Séverine CHARLON

L'accès aux savoirs se transforme et notre manière d'apprendre se modifie. Notre environnement de travail devient de plus en plus collaboratif. Aujourd'hui, 3,1 milliards de comptes sont ouverts sur les réseaux sociaux (dont un milliard sur Facebook, 425 millions sur Twitter). (cf. Rapport entreprises 2020, CIGREF). En France, 1,4 milliard d'e-mails sont envoyés chaque jour (Données Planescape 2013). Plus d'un milliard de recherches sont effectuées sur Google (données Google 2015).

Aussi, plus de 80 % des salariés considèrent le modèle collaboratif (représenté grâce à des plateformes numériques) comme une bonne façon de se former (Cegos 2014).

Le marché de la formation et les pratiques de consommation de la formation évoluent notamment à travers le nouveau Compte Personnel de Formation (**voir encadré**), qui co-responsabilise le salarié sur son développement de compétences et sur son employabilité.

En 2015, le secteur de la formation est fortement caractérisé par le développement du numérique à travers le E-Learning, le Mobile Learning (accessibilité d'actions de formations sur des tablettes et des smartphones), et par de nouvelles prestations proposées aux entreprises de créer leurs « propres



Le lipdub, un outil ludique qui peut être utilisé dans le cadre de la formation des saisonniers.

formations et de se former soi-même ». Ces modules de formation sont disponibles grâce à des plateformes de formation collaboratives internes ou externes à l'entreprise (SPOC = formations privées à distance). Pour les collaborateurs, c'est un moyen de pouvoir se former sur de nouveaux contenus en ayant accès à des supports innovants (vidéos, quiz en ligne, jeux sérieux, projets collaboratifs etc...), ce que ne proposent pas forcément les centres de formation, attachés à la formation en présentiel (face à face pédagogique).

On peut citer par exemple le Mooc intitulé « L'éco-

« Le marché de la formation évolue à travers le nouveau CPF »

tourisme: Imaginons-le ensemble » proposé en collaboration par l'Université de Jendouba en Tunisie et l'Université Toulouse - Jean Jaurès en France sur la plateforme France Université Numérique.

Dans les contenus, de nouvelles thématiques apparaissent pour initier le collaborateur à travailler de manière différente et à s'adapter aux nouvelles organisations du travail, évoluant de plus en plus sur le collaboratif ou le participatif. On constate notamment les thèmes suivants :

- l'intelligence des situations et des signes,
- l'interculturalité des métiers,
- la collaboration virtuelle et l'habilité à travailler de façon productive et à susciter l'engagement,
- l'agilité dans le travail.

Pour l'entreprise, de nouvelles formations s'organisent pour accompagner les décideurs et les responsables à innover sur de nouveaux services. On retrouve par exemple :

- l'expérience client (relation entre les entreprises et les clients)
- le recueil et le traitement des données ou BIG DATA
- la gouvernance du numérique au sein de l'entreprise

La formation des (futurs) collaborateurs en dehors du temps de travail est devenue « FUN » !

Selon un des derniers baromètres du Groupe CEGOS, près d'un salarié sur deux serait disposé à se former en dehors du temps de travail. Les nou-

Reforme de la formation : les points clefs

Création du CPF par le salarié

Le collaborateur doit se connecter sur le site internet <http://www.le-compte-personnel-formation.com/> et ouvrir son compte (possible dès l'âge de 16 ans). Le compte est crédité chaque année à hauteur de 150 heures maximum sur 9 ans (contre 120 heures pour le DIF).

Mise en place des entretiens professionnels (obligatoire)

Tous les deux ans, chaque employeur doit réaliser un entretien professionnel avec chacun de ses salariés. L'entretien professionnel permet d'envisager ses perspectives d'évolution professionnelle. L'entretien doit avoir pour seul but de faire le point sur le parcours professionnel du salarié, et d'envisager les évolutions possibles et les moyens de formation associés.

La création d'une contribution unique pour les entreprises

A compter de 2016, toutes les entreprises devront verser la totalité de leurs contributions à leur OPCA.

Formation

velles modalités de la formation dépassent aujourd'hui le cadre du salariat notamment pour les entreprises du secteur touristique, employant des collaborateurs à durée déterminée et sur des périodes saisonnières.

De plus, les solutions numériques tels que les plateformes collaboratives offrent la possibilité de former « en dehors du temps de travail » des collabo-

« Le numérique modifie les formats de formations »

rateurs avant leur entrée en entreprise. De nombreux contenus sont disponibles en libre accès. Certains peuvent être créés par l'entreprise. L'intérêt de cette démarche est de préparer les futurs collaborateurs avant leur entrée en fonction dans l'entreprise en leur transmettant des contenus ludiques et pédagogiques nécessaires à l'exercice de leurs missions ou en diffusant des informations importantes sur l'organisation de l'entreprise. Par exemple, des contenus peuvent porter sur le règlement intérieur ou sur les aspects sécuritaires comme le plan d'évacuation du camping.

La formation des (futurs) collaborateurs peut aussi devenir un service proposé à vos clients !

La numérisation des affaires et des services amène les entreprises à proposer de nouvelles prestations à de services existants. Dans le domaine de la formation, de nombreux outils apparaissent pour favoriser sa diffusion et son organisation dans les entreprises. On parle aujourd'hui de plateformes d'apprentissage (Learning Management System), de solutions de Mobile Learning pour permettre au collaborateur d'apprendre en dehors de son poste de travail et à tout moment.

La formation des collaborateurs peut s'organiser aujourd'hui en dehors des structures traditionnelles. Elle est devenue un service en ligne proposé par des tiers ou directement par l'entreprise. Le numérique modifie les formats de formations (vidéos, présentations dynamiques et interactives, schémas pédagogiques, etc.) et l'espace de formation puisqu'il est aussi possible aujourd'hui de se former directement sur son poste de travail ou en dehors de l'espace de travail. Les outils du web 2.0 regorgent d'applications disponibles en libre accès et à usage gratuit. Ces outils, dynamiques et créatifs permettent de concevoir très rapidement des supports interactifs, de réaliser des formations pour vos collaborateurs et des outils de promotion très sympas pour vos clients !

Les outils 2.0 peuvent servir à former vos collaborateurs tout au long de l'année et préparer vos futurs recrutements

Des outils en libre accès permettent de construire des quiz en ligne pour réaliser une évaluation des connaissances tout au long de l'année ou par exemple avant la phase d'entretien de recrutement.



Application Thinglink: Dessin interactif présentant des liens internet (ex-vidéo You tube au centre de l'image) pour informer les clients d'un camping.

Ces outils facilitent la mise en place de supports d'auto-apprentissages pour vos collaborateurs sous forme de quiz ludiques et didactiques.

Ces quiz sont aussi utilisés pour déterminer ce qui sera réellement nécessaire dans la préparation du plan de formation et de disposer d'informations nécessaires dans la commande d'actions de formation.

Ces supports peuvent servir le collaborateur dans la réalisation des tâches importantes comme les

Commencer le quiz !



contrôles et autres activités liées à sa mission.

Enfin, les tests utilisés dans le cadre de la formation sont facilement réutilisables dans les processus de recrutement. De plus en plus, des tests de connaissances viennent compléter l'étude des CV et l'organisation des entretiens.

Recruter le bon profil ne signifie pas « forcément » que le candidat retenu dispose des connaissances attendues. Aussi, les quiz permettront aux recruteurs de mieux sélectionner leurs candidats et de vérifier le niveau de connaissance théoriquement détenu.

Dans la préparation du plan de formation 2016, l'enjeu pour les décideurs n'est plus uniquement de former les collaborateurs sur des compétences individuelles. Il s'agit aujourd'hui d'accompagner les collaborateurs à s'adapter à de nouvelles organisations du travail (collaboratif, participatif) et aux nouvelles exigences des métiers du tourisme, très fortement impactés par la « servicisation » des services (création de prestations associées à des services existants) et par l'emploi du numérique. ■

Astuce : réaliser une vidéo pédagogique « fait maison » pour former à distance vos (futurs) collaborateurs sur l'esprit d'équipe.

Vous filmez votre camping avec votre caméscope ou un smartphone. Vous récupérez le fichier sur votre ordinateur et vous montez gratuitement et très facilement une petite vidéo avec des outils en libre accès et gratuits comme Movie Maker. Inscrivez des messages importants sur le film pour transmettre ce qu'est l'esprit d'équipe dans votre camping ! La vidéo peut être diffusée en mode public ou privé sur votre écran interne, sur votre chaîne Youtube ou Vimeo ou sur votre site internet ! Et l'intérêt de ce type d'outils est de transmettre l'information pour :

- Former vos collaborateurs (à compléter avec un quiz en ligne sur la notion d'esprit d'équipe pour vérifier qu'ils ont appris)
- Sensibiliser vos clients
- A recruter les bons profils !

Mode d'emploi pour créer un plan interactif et pédagogique du camping pour former vos futurs collaborateurs et informer vos clients !

Prendre une photo du camping ou le plan du camping et la télécharger avec l'outil 2.0 « Thinglink ». Thinglink permet de créer des liens internet. Vous pouvez donc créer des interactions à partir de l'image pour diffuser une vidéo explicative sur les modalités de réservations, une information précise sur un emplacement (ex l'inventaire d'un mobil-home), les horaires de la piscine, ou du snack, etc. Les possibilités sont immenses pour créer des outils pédagogiques utiles à vos clients et à vos collaborateurs !