

## A l'occasion du salon Expolangues 2010, Vocable a convié les acteurs de la formation linguistique à 3 tables rondes pour mieux comprendre les enjeux de la formation de demain.

### **Formation : ce qui va changer en 2010**

La récente réforme de la formation professionnelle introduit de nouvelles priorités, permet la portabilité du Droit individuel à la formation (DIF) et instaure un fonds de sécurisation des parcours professionnels.

Intervenants :

Marc Denney – Auteur – [info@c-campus.fr](mailto:info@c-campus.fr) – [www.c-campus.fr](http://www.c-campus.fr)

Jean-Philippe Cépède - [www.centre-inffo.fr](http://www.centre-inffo.fr)

Yves Hinnekint – [www.opcalia.com](http://www.opcalia.com)

### **La formation en langue dans les entreprises : exemples concrets**

Des acteurs de la formation en langue dans l'entreprise ont pris la parole et présenté les problématiques auxquelles ils étaient confrontés. Témoignages des actions qu'ils ont mises en place pour améliorer la formation en langue.

Intervenants :

Christine Mingam – Resp. formation – FUJIFILM Medical Systems France

Anne-Françoise Brambach – Resp. formation et recrutement – Alliance Hospitality – [www.alliance-hospitality.com](http://www.alliance-hospitality.com)

Thierry Magimel – Resp. formation - Sagem Communication

Sylvie Canevet-Abderrahim – Dir. de Kangourou Conseils – [kangourou4@wanadoo.fr](mailto:kangourou4@wanadoo.fr) – [www.kangourou.net](http://www.kangourou.net)

Jean-Marc Lemer, Resp. formation – Sefico

Mark Levinson - consultant - The Paris Savannah Company – [mark.levinson@parisav.com](mailto:mark.levinson@parisav.com)

### **Les modes de formations de demain**

Vocable s'est penché sur l'évolution des modes de formation. Michel Diaz, directeur associé de Fefaur et responsable d'Elearning-infos et Peter Isackson directeur général de Learnscaper ont tenté de dessiner l'avenir.

Intervenants :

Michel Diaz – Dir. ass. de Fefaur, Resp. éditorial de Elearning-infos - [www.fefaur.com](http://www.fefaur.com) – [www.e-learning-info.com](http://www.e-learning-info.com)

Peter Isackson – Learnscaper – [peter@learnscaper.com](mailto:peter@learnscaper.com)

## Formation : ce qui va changer en 2010

La récente réforme de la formation professionnelle introduit de nouvelles priorités, permet la portabilité du Droit individuel à la formation (DIF) et instaure un fonds de sécurisation des parcours professionnels.

« Ce n'est ni une grande réforme, ni une réformette. » Pour Marc Dennery, directeur associé du cabinet C-campus, qui travaille sur l'innovation pédagogique dans les entreprises, la récente réforme de la formation s'inscrit dans la continuité de celles de 2003 et 2004 lorsque le concept de formation tout au long de la vie avait remplacé celui d'éducation permanente.

« Ces réformes visent à mettre le salarié au cœur du dispositif », détaille Jean-Philippe Cépède, directeur juridique au Centre INFFO, organisme spécialisé dans les questions de formation, « l'idée est qu'on ne forme pas les personnes, mais que ce sont les personnes qui se forment ».

Pour aller dans ce sens, la réforme permet la portabilité du Droit individuel à la formation (DIF), c'est-à-dire la possibilité de l'utiliser hors de l'entreprise où les droits ont été accumulés. Elle modifie également l'articulation entre le DIF et le Congé individuel de formation (CIF), en impliquant financièrement l'employeur dans le financement des CIF issus d'un refus répété de formation DIF.

Concernant la portabilité du DIF deux cas de figure sont possibles : utiliser le DIF durant une période de chômage ou dans une autre entreprise. « C'est en fait une monétisation des crédits DIF », précise Jean-Philippe Cépède, « il s'agit d'un compteur de droit avec deux ans de validité ». Pour Marc Dennery, 2010 devrait être l'année de vérité de la réforme de 2003 et pourrait voir le DIF exploser : « Nous arrivons au moment où les crédits DIF vont plafonner à 120 heures. De nombreux employés pourraient donc décider d'utiliser une partie de leurs droits pour en cumuler de nouveaux ». Une bonne nouvelle pour les organismes de formation en langues puisqu'au moins 50% des formations DIF sont effectuées dans ce domaine.

### Un fonds de 800 millions d'euros

La réforme crée également un fonds paritaire de sécurisation des parcours qui sera financé par les organismes paritaires collecteurs agréés (OPCA). Ce fonds de péréquation totalisera 800 millions

d'euros. « Cela représente 13% de la collecte des OPCA, donc une part conséquente des sommes collectées », précise Yves Hinnekint, directeur de l'OPCA Opcalia, troisième organisme collecteur en France. « Cet argent devra servir aux chantiers prioritaires, le maintien dans l'emploi, la formation hors entreprise, c'est un fonds d'urgence entre les mains des partenaires sociaux ... ». « Cela s'inscrit dans les nouveaux objectifs de la loi », renchérit Jean-Philippe Cépède, « notamment celui de la sécurisation des parcours qui s'appuie sur le droit à l'orientation pour tous et sur la notion de projet professionnel ».

### Faire mieux avec moins

« L'enveloppe globale dévolue à la formation professionnelle n'a pas changé », précise Yves Hinnekint, « il faudra donc faire mieux sur la même base et l'Etat incite à la mise en place de plans de formation ambitieux pour lutter contre la crise ». « Les entreprises devront travailler étroitement avec les OPCA pour obtenir les financements qu'elles souhaitent », précise Marc Dennery. Pour les organismes de formation, c'est un autre défi qui se dessine. « Il y aura moins d'argent, donc les organismes devront faire preuve d'inventivité dans leur offre », explique Marc Dennery, « par la baisse des fonds directement disponibles, la réforme pousse au développement de nouvelles techniques pédagogiques qui s'appuient sur la technologie, par exemple le e-learning.

C'est une opportunité pour les organismes de formation en langue, dont le métier s'adapte très bien aux nouveaux usages ».

Les organismes de formation devront par ailleurs montrer patte blanche, comme le précise Jean-Philippe Cépède : « la liste des organismes déclarés sera rendue publique, le processus d'accréditation sera plus pointu et toute action de formation devra désormais faire l'objet d'une attestation de fin de formation. Il s'agit de développer la traçabilité, c'est à mon sens un dû pour les stagiaires formés par ces organismes ».

## La formation en langue dans les entreprises : exemples concrets

Des acteurs de la formation en langue dans l'entreprise ont pris la parole et présenté les problématiques auxquelles ils étaient confrontés. Témoignages des actions qu'ils ont mises en place pour améliorer la formation en langue.

### **Christine Mingam, responsable de formation de FUJIFILM Medical Systems France :**

« Nous avons besoin d'un plan de formation sur les langues car nous sommes un groupe mondial et beaucoup de choses se font en anglais. Le niveau des salariés était très varié. Par ailleurs, ils sont répartis sur tout le territoire français et la plupart sont itinérants, donc cela posait problème pour les formations de groupe.

Nous avons adopté différentes solutions par rapport à ces contraintes : nous avons combiné des cours particuliers, des cours collectifs en petits groupes au sein de l'entreprise et des cours interentreprises avec les Chambres de commerces et d'industrie (CCI) qui maillent le territoire. Nous y avons adjoint un mix téléphone et e-learning développé par Vocabulaire. Nous avons remarqué que les gens avaient besoin d'être soutenus et encouragés et que les modules courts étaient plus efficaces, quitte à en faire plusieurs. Pour encourager la pratique de l'anglais, nous avons également créé un English Corner au sein de notre siège social avec deux ordinateurs connectés aux modules de Vocabulaire, une médiathèque et des animations ponctuelles. »

### **Thierry Magimel, responsable de formation de Sagem Communication et Sylvie Canevet-Abderrahim, directrice de Kangourou Conseils :**

« Sagem Communication totalise 600 employés, essentiellement des techniciens ingénieurs et des commerciaux. Quand nous avons commencé à travailler, le niveau de langue était catastrophique. Nous avons mis en place une véritable démarche dans le cadre du plan de formation. Nous avons d'abord procédé à une évaluation en nous basant sur le cadre européen de référence. Nous avons travaillé sur les modalités pédagogiques et nous avons élaboré un changement en nous appuyant sur des formules très diversifiées. Nous avons commencé par analyser la participation aux formations pour voir quelles étaient les périodes les plus favorables. Nous nous sommes rendu compte qu'en fonction des activités dans l'entreprise, le pic d'assiduité était différent, nous avons donc fractionné la formation. Nous nous remettons en cause chaque année et travaillons beaucoup avec les individus car nous voulons que chaque salarié s'approprie son parcours de formation. Nous souhaitons être de véritables conseillers en formation. »

### **Anne-Françoise Brambach, responsable formation et recrutement du groupe Alliance Hospitality :**

« Alliance Hospitality est un groupe de 45 hôtels avec 1200 collaborateurs aux métiers et aux horaires très variés. Les formations traditionnelles s'adaptaient mal à l'entreprise, il y avait beaucoup d'absentéisme, pas de suivi. Nous avons donc fait le choix du blended learning : cela paraissait la formule la plus optimale, notamment par la simplicité d'organisation et les facilités horaires pour nos employés. Nous avons mis en place des cours d'une demi-heure doublés d'un travail en e-learning, mais aussi des ateliers spécialisés, des cours d'alphabétisation, des stages intensifs en anglais, des cours par téléphone. Nous avons simplifié le catalogue de formation et nous avons beaucoup communiqué auprès des managers et des salariés. Nous avons mis en place des formules incitatives en offrant des crédits de formation supplémentaires à ceux qui respectaient les rythmes des cours. Nous avons également développé un accompagnement permanent et un suivi des cours. Au final, le taux de satisfaction est très élevé. »

### **Jean-Marc Lemer, responsable de formation chez Sefico et Mark Levinson consultant de The Paris Savannah Company :**

« Sefico fait de l'audit et de la comptabilité, nous souhaitons que nos collaborateurs connaissent les normes internationales dans ces domaines, le besoin de formation à l'anglais était donc très précis. Par ailleurs, notre activité est plutôt saisonnière, c'était donc une contrainte à intégrer. Nous avons commencé par une évaluation pour définir les besoins en fonction des activités et du temps disponible. Nous avons reporté l'ensemble des données sur des graphiques nous permettant de visualiser clairement les choses. Nous avons mis en place des séances de coaching, des séances de cours individuels, des cours par téléphone à la demande et des travaux pratiques avec un suivi par e-mail. En fin d'année nous avons effectué une nouvelle évaluation par rapport aux objectifs fixés, les résultats de chacun comptant pour son évolution dans le cabinet. Le bilan d'ensemble s'est révélé satisfaisant tant pour le cabinet que pour les collaborateurs.

## Les modes de formations de demain

Vocable s'est penché sur l'évolution des modes de formation. Michel Diaz, directeur associé de Fefaur et responsable d'Elearning-infos et Peter Isackson directeur général de Learnscaper ont tenté de dessiner l'avenir.

« L'apprentissage en ligne est un gros enjeu, notamment économique », explique Michel Diaz, directeur associé de Fefaur et responsable d'Elearning-infos, « c'est quelque chose dont on parle beaucoup depuis l'avènement du web 2.0 qui a vu l'internaute devenir acteur à part entière de son activité en ligne ». Pour Peter Isackson directeur général de Learnscaper, cette évolution n'est qu'une phase vers une nouvelle économie, centrée autour du secteur quaternaire où la relation sera fondamentale, « ce sera une économie des nouvelles technologies et de l'environnement ».

« Les usages ont changé », poursuit Michel Diaz, « aujourd'hui, le lecteur sédentaire a laissé la place à l'auteur nomade qui appartient à des tribus à travers les réseaux sociaux ». Ces évolutions ont permis de réfléchir à des outils pédagogiques différents, comme les serious games, les jeux sérieux, qui utilisent la même approche que les jeux vidéo mais dans une optique d'apprentissage d'une langue. L'utilisation du e-learning, des jeux de rôle, des mondes virtuels, des blogs, des wikis relèvent également de ce nouveau champ pédagogique.

### Des ressources infinies...

« Puisque nous allons de plus en plus vers la communication illimitée, il faut utiliser la communication comme ressource principale de l'apprentissage linguistique », affirme Peter Isackson. « Ces nouvelles pratiques s'imposent de plus en plus dans les entreprises. Elles nécessitent un certain nombre

de changements, mais, au final, elles permettent une gestion plus souple de l'apprentissage des langues, les ressources sont quasiment infinies et accessibles de partout », renchérit Michel Diaz. Pour le directeur associé de Fefaur, la nouvelle donne technologique permet de créer une communauté de pratique dans la durée, ce que ne permettaient pas les cours « physiques ». Il pense également que cela permet un gain de temps dans la transformation des connaissances en compétences professionnelles : « une partie de la transformation des connaissances en compétences se fait désormais lors de la formation elle-même, notamment grâce aux différentes simulations qui permettent de se tester en situation réelle. Cela permet à la fois d'apprendre plus vite et de réduire le coup des formations, c'est tout à l'avantage des entreprises ».

« Ces nouvelles dynamiques de groupe permettent d'encourager l'autonomie, ce qui est également un plus pour l'employeur », ajoute Peter Isackson. Il précise que la gestion de ces nouveaux modes d'apprentissage nécessite d'apprendre à gérer une multiplicité de ressources dynamiques et de prendre en compte la productivité de l'informel, ce qui n'est pas toujours évident. Il le reconnaît d'ailleurs lui-même : « l'efficacité des nouveaux types de formations n'est pas facile à déterminer, il n'y a pas, pour l'instant, d'instruments de mesure efficaces. Mais après tout, nous n'en avons pas vraiment non plus pour mesurer les formations plus traditionnelles ».