

# Economies à la clé pour les entreprises

## ÉVOLUTION

**Les entreprises ont tout à gagner à adopter les nouvelles technologies pour la formation continue de leur personnel. Elles permettent notamment de réduire les déplacements des salariés.**

*Les entreprises consacrent en moyenne entre 70 % à 80 % de leur budget formation aux déplacements et à l'hébergement du personnel, car jusqu'à présent la formation impliquait toujours, le regroupement physique des personnes dans un lieu »,* remarque Pierre Van Beneden, vice-président Europe, Moyen-Orient et Afrique de Lotus. Dans un pays où les entreprises consacrent à la formation sensiblement plus que ce que la loi leur impose (2,5 % de la masse salariale en moyenne dans les sociétés françaises contre 1,5 % obligatoire), tout ce qui contribue à diminuer les frais annexes et à consacrer des budgets plus importants au contenu des cours à proprement parler est bienvenu.

Pierre Van Beneden cite l'exemple de Cartier, mais tous les réseaux de distribution internationaux rencontrent le même problème. Chaque fois qu'il y a une nouvelle offre, des formateurs sillonnent le monde pour former le personnel des boutiques. Si les points de vente étaient équipés de terminaux interconnectés, l'entreprise pourrait élaborer un cours interactif et le diffuser sur les postes de travail connectés à son réseau informatique. Un professeur par grande zone géographique suffirait alors à suivre le déroulement de la formation et à assurer l'interactivité. De plus, l'information est disponible en permanence en cas de question ou d'hésitation ultérieure.

**Pas encore une réalité.** « *Mais l'usage des nouvelles technologies pour la formation continue est encore plus en devenir qu'une réalité* », souligne Pierre Leboulleux, consultant spécialisé. Les budgets engagés par les entreprises dans de tels projets ne dépassent pas 5 à 6 % du budget formation. Les projets pilotes comme ceux développés par Hewlett-Packard ou Philips pour former les techniciens à la maintenance de leurs équipements sont trop lourds à mettre en œuvre et trop chers pour la majorité des entreprises.

En fait, ces systèmes gagnent d'abord les entreprises qui considèrent les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) comme un atout stratégique de leur développement, puis celles du secteur des NTIC ou tout simplement celles pour lesquelles l'informatique est devenu l'outil de production comme les banques, les sociétés de services, les compagnies d'assurances, etc.

« *Dans ces entreprises, le système n'est plus seulement dédié à la formation, mais c'est aussi un système opérationnel* », explique Pierre Leboulleux. Lorsqu'il s'agit de former tous les mécaniciens des garages d'une marque à une nouvelle voiture en un mois ou de former tous les opérateurs de Sollac aux défauts de surface des tôles ou encore de former tout le personnel de guichet d'une banque à un nouveau produit, une borne interactive dans un des bureaux de la banque ou dans l'atelier facilite grandement non seulement la diffusion du cours mais ensuite la consultation en libre service.

La multiplication des intranets (réseaux internes basés sur les technologies Internet) favorise la diffusion de cours dans l'entreprise. Une sorte de bibliothèque virtuelle de formations est accessible à chacun. La formation est alors très individualisée, chacun apprend à son rythme. Le Centre de Formation de la Profession Bancaire (CFPB) a ainsi mis au point une banque de ressources pédagogiques accessible via Internet. Le personnel d'agence peut ainsi suivre des cours depuis son lieu de travail sous le tutorat du chef d'agence.

**L'échange doit perdurer.** Les systèmes à base de NTIC permettent aussi de former dans tous les domaines, y compris les domaines dangereux comme la maintenance nucléaire ou la conduite de camions. « *C'est un changement d'approche de la formation et sur comment elle s'inscrit dans le cadre du travail, mais la salle de cours regroupant des stagiaires avec un professeur ne disparaîtra pas de sitôt, car la formation comporte une composante sociale importante, un échange entre adultes*, estime Pierre Leboulleux. *Si la formation aux règles comptables peut se passer d'échange, c'est impossible dans le cas d'une formation à la négociation en situation de crise, par exemple.* »

S. C.