

Service formation : peut mieux faire...



■ RUBRIQUE : PRATIQUES - 27/06/2014



” Deux études récemment publiées photographient la formation sous plusieurs angles : usage du Digital Learning, nouvelles responsabilités des services formation, perception de la réforme de la formation... Où l'on constate que la mutation numérique de la formation va son bonhomme de chemin...

Première étude signée par Karistem et Paradoxes, cabinets respectivement spécialisés dans le conseil en stratégie et la professionnalisation des acteurs de la formation. Premier constat : 85% des entreprises (qui annoncent pourtant leur volonté de moderniser leur offre de formation) utilisent quasi exclusivement le présentiel. Un chiffre en phase à un an d'intervalle avec celui de l'étude ANDRH-Féfaur sur la gestion des talents dans les entreprises françaises ("Bilan et perspectives de la gestion des talents dans les entreprises en France"). Que le présentiel ait la peau dure, on ne s'en plaindra pas : il reste incontournable dans nombre de problématiques de formation. On peut s'étonner en revanche du retard que les entreprises prennent dans la mise en œuvre du Digital Learning, dont les preuves en terme d'efficacité pédagogique et d'optimisation ne sont plus à faire. La responsabilité des services formation n'est pas seule engagée ; celle des services achats mérite aussi d'être soulignés, alors que dans 50% des cas les deux services collaborent au choix des fournisseurs et à la rationalisation des achats : sensibiliser les services achats aux mérites du Digital Learning deviendrait-il une priorité ?



Deuxième constat, que nous voulons commenter : 23% seulement des entreprises disposent de KPIs (indicateurs de performance clés) notamment relatifs à la qualité de leurs prestations. Quatre entreprises sur cinq continuent donc de faire l'impasse sur cette nécessaire politique générale d'évaluation : on continue de dépenser, sous couvert d'investissement, sans pouvoir en apprécier les résultats. Zone de risque pour la fonction formation, qui persiste à s'imaginer exempte des obligations de preuve faites aux autres services de l'entreprise. Verre à moitié plein : un département formation sur cinq s'est préparé aux questions qui lui seront posées avant longtemps, ce qui justifie l'optimisme (un peu forcé ?) des auteurs de l'étude... On admettra que la fonction formation sortira sans doute renforcée, quand elle aura su développer la composante stratégique de ses activités, son articulation en particulier avec la gestion des talents et son partenariat avec les opérationnels.

Cegos publie son baromètre annuel de la formation. L'occasion de pointer la perception de la réforme chez les salariés et les DRH. On est heureux d'apprendre au passage que les salariés ont un avis sur cette réforme ; qui plus est positif, puisque 67% d'entre eux la juge en faveur de leur maintien dans l'emploi... Ça se gâte du côté des DRH, qui ne sont que 42% à faire le même constat (sans doute sont-ils mieux informés sur la réalité de l'emploi dans leur entreprise). Quant à la formation, tout le monde - salariés et DRH - semble se satisfaire de son efficacité : 95% pour les premiers, 90% pour les seconds. Une manière de plébiscite... pour la formation présentielle, puisqu'on l'a vu, c'est elle qui continue de se tailler la part du lion. Limite de l'étude : demander aux salariés s'ils sont satisfaits des objectifs et contenus de formation, pourquoi pas ? La réponse différerait si on leur laissant l'alternative entre un stage-événement tous les 3 ans, aussi satisfaisant soit-il, et une formation vraiment continue, collant au plus près des besoins du poste, sous forme d'actions aux formats variés, délivrées juste à temps depuis une plateforme blended 70:20:10 servant aussi bien les apprentissages que le support à la performance !

Tout de même les modes d'apprentissage changent, doucement : la formation mixte gagne 20 points par rapport à 2012, et 25% des salariés (38% des DRH) savent ce qu'est un MOOC. Surtout 81% des salariés pensent que c'est un bon moyen de se former : le signe d'une appétence à venir qui pourrait rebattre les cartes de la formation ?