

L'INNOVATION RH DU MOIS

Les formations sur mobile plébiscitées par les salariés

Les smartphones et les tablettes envahissent les entreprises. Un nouveau support pour la formation continue est en train de naître. C'est ce qu'on appelle le m-learning.

DOSSIER RÉALISÉ PAR LAURENT PILLIET

Il se sera vendu en 2013 en France plus de tablettes que d'ordinateurs. La révolution mobile est en marche et la formation professionnelle continue ne peut rester en marge de

ce phénomène. « Un appel d'offres sur deux contient déjà une dimension mobile », confie Olivier Ferhat, directeur général du pôle formation à distance du groupe Demos. Le m-learning, pour mobile learning, est la tendance sur laquelle planchent actuellement tous les organismes de formation. « L'objet iPad plaît beaucoup à nos pilotes. Ils l'ont très souvent avec eux et l'utilisent beaucoup », précise Robin Passeron, pilote chez Air France. Il est aussi responsable de la formation e-learning des pilotes, dont une partie se fera cette année sur tablette. Toutefois, « toutes les formations ne peuvent se faire sur mobile », pondère Vincent Lévêque, manager du studio Cegos. La taille des écrans limite les supports d'apprentissage envisageables. Le temps passé sur son mobile est aussi restreint. « En moyenne, les utilisateurs passent deux heures par jour sur leur mobile. Essentiellement

dans les transports et chez eux », rappelle Bertrand Gorge, product manager chez CrossKnowledge. Il ne faut donc pas espérer que des formations de quatre heures soient suivies sur un mobile. « Le m-learning doit s'intégrer dans un dispo-

La vidéo, un format particulièrement adapté

sitif global », avertit Vincent Lévêque. « Et il faut utiliser des formats adaptés à ce nouveau média », précise Bertrand Gorge. Tout est là. Inventer de nouveaux modes de formation répondant aux nouvelles habitudes. « Lors d'un séminaire de formation, 200 commerciaux ont concouru en direct dans un quiz commercial », illustre Vincent Lévêque. Les résultats apparaissaient immédiatement avec le classement des participants. Adhésion garantie.

La vidéo est aussi un format particulièrement bien adapté aux mo-

biles. « Des centaines de capsules vidéo offertes dans notre nouvelle application mobile permettront aux collaborateurs de nos clients d'avoir la réponse d'un spécialiste reconnu à une question précise », annonce Bertrand Gorge. Les vidéos d'une, deux ou trois minutes répondront à des questions concrètes comme « comment manager en période de stress ? ». Dernière idée, utiliser à bon escient les puissants outils d'alerte du mobile. Le formateur peut envoyer un e-mail la veille de la formation avec un lien vers le contenu à lire pour se préparer. Après la formation, il peut mettre à jour un fil Twitter avec des compléments d'information sur le sujet de son intervention. Le monde de la formation est en train d'inventer de nouveaux dispositifs intégrant le mobile. Et si beaucoup d'idées sont encore au stade de prototypes, la réaction des premiers utilisateurs ne laisse pas place au doute... Ils plébiscitent ce type de modules.

L'AVIS DE...

► **Marie-France DELACHAUX**, responsable marketing franchise de Dessange International

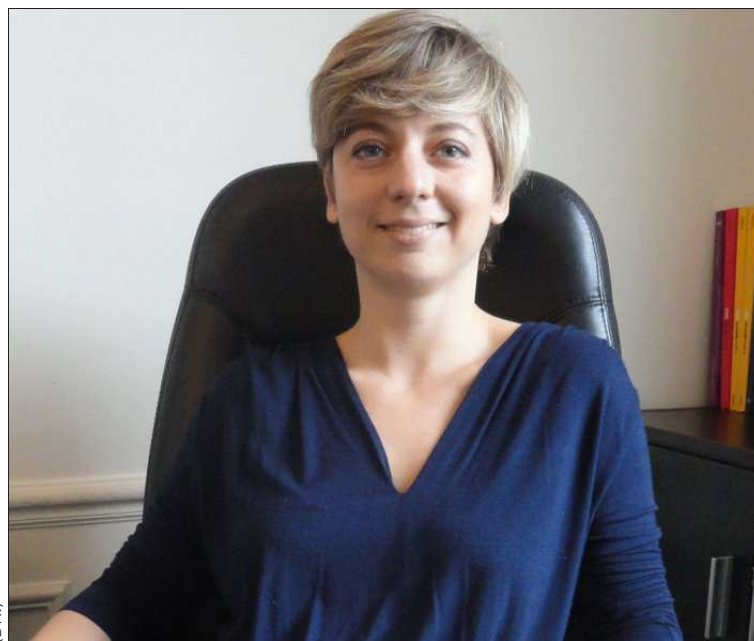
« L'iPad a conquis tous nos coiffeurs »

A qui s'adressent vos formations sur iPad ?

En septembre 2012, nous avons lancé un programme de formation en ligne pour les 1 000 collaborateurs de nos 208 salons de coiffure français Camille Albane. Il fallait un outil mobile et léger avec une appropriation du support très rapide. Les coiffeurs doivent pouvoir se former entre deux clients sur des sessions d'un quart d'heure en moyenne. L'objectif était aussi que les utilisateurs puissent facilement partager leurs expériences à travers un réseau social d'entreprises et échanger sur un forum.

Quels contenus proposez-vous ?

Comme pour les séries TV dont nous sommes tous fans, le programme de formation est découpé en saisons annuelles, chaque saison comportant plusieurs épisodes. Un nouvel épisode est ainsi publié tous les deux mois. Il faut compter 45 minutes pour qu'un collaborateur puisse réaliser entièrement un épisode. Il y retrouve des apports théoriques, des mises en pratique en vidéo, des quiz interactifs... Les sujets sont variés comme « Les techniques de vente », « Les techniques de



coloration » ou encore « Comment agir en équipe ».

Quel a été l'accueil de ces formations sur iPad ?

L'accueil a été incroyable. 1 500 heures de formation ont été réalisées uniquement sur les deux premiers mois de diffusion. Plus de 1 000 messages ont été postés sur le forum lors de la première saison. Le dispositif de formation créé avec

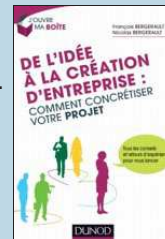
CrossKnowledge a répondu aux réelles attentes de nos collaborateurs et l'iPad a conquis tout le monde. Aucune formation sur l'outil n'a été nécessaire. Chaque employé possède un login et un mot de passe pour accéder à la plateforme de formation et nous avons même constaté des connexions le week-end ! La deuxième saison vient de débiter et le premier épisode est déjà très suivi.

EN LIBRAIRIE

Le guide des créateurs d'entreprise

La France manque d'entrepreneurs. Le plus souvent, bon nombre de personnes ont une idée mais, ensuite, peinent à la concrétiser. Deux frères, François et Nicolas Bergerault, ont fondé en 2004 l'Atelier des chefs. A partir de leur expérience, ils donnent des conseils pratiques dans cet ouvrage pour se poser les bonnes questions. Suis-je fait pour l'entrepreneuriat ? Mon idée est-elle bonne ? Comment réaliser mon projet ? Les avis d'experts et les exemples d'entreprises sont très présents dans cet ouvrage. Les deux auteurs détaillent la mise en place du business plan qui est l'acte de conception du projet. Faut-il aussi ou non faire une étude de marché ? La rédaction des statuts de la société et le choix de sa forme juridique sont essentiels. Au lancement, l'état d'esprit doit être euphorique pour se convaincre et convaincre en particulier les clients.

« **De l'idée à la création d'entreprise : Comment concrétiser votre projet** », de **François et Nicolas Bergerault**, Ed. Dunod, 155 pages. 15,90 €.



(DR.)

Comment financer ses études

Des salariés n'hésitent pas à reprendre des études et les trois quarts des étudiants déclarent exercer une activité rémunérée pour financer leurs études et découvrir le monde professionnel. Toute la difficulté est de pouvoir jongler entre son job, suivre les enseignements et réussir ses examens. Cet ouvrage est un véritable guide, il donne des conseils sur le choix du contrat de travail, les éléments devant figurer dans les bulletins de paie sans oublier la question fiscale pour les moins de 26 ans et les plus de 26 ans. L'ouvrage fournit également quelques pistes de jobs.

« **Financer ses études** », de **Christelle Capo-Chichi**, Ed. Studyrama, 176 pages. 12 €.



(DR.)

Les pilotes d'Air France formés sur tablette

■ En 2013, Air France a mis en place avec Demos un solide programme de formation pour ses pilotes sur iPad. Six chiffres clés à retenir sur ce dispositif innovant.

4 200 pilotes d'Air France suivront cette année une formation sur iPad.

15 modules sont proposés par type d'avion pour permettre à un pilote de réviser, quand il le souhaite, ses supports de qualification.

8 heures de formation sur iPad sont obligatoires pour permettre au pilote de proroger son aptitude. Elles portent à la fois sur la révision des systèmes avion et sur des connaissances plus générales comme la sûreté, la sécurité sauvetage ou la sécurité des vols.

80 % de bonnes réponses sont indispensables pour valider certains des modules obligatoires. Les tests d'acquisition de connaissances sont également passés sur l'iPad.

120 nouveaux modules facultatifs de formation, tous avions confondus, seront accessibles sur iPad au cours des prochains mois comme les procédures d'approche de certains aéroports difficiles d'accès ou des vidéos des procédures de sécurité en simulateur de vols.

100 % de la planète est couverte. L'application est en effet accessible même sans connexion Internet. Lorsque l'iPad retrouve un réseau wi-fi, les mises à jour des formations sont chargées et l'état d'avancement du pilote sur les formations suivies est envoyé sur la plateforme centrale.