

FORMATIONS EN E-LEARNING NON TUTORÉ, CES MIROIRS AUX ALOUETTES

Par Raymond Gassmann



RAYMOND GASSMANN

est le CEO de Supercomm Languages & Communication, une école de langues basée à Genève.

Selon «les chiffres 2021 du digital learning» publiés au printemps 2021 par l'Institut Supérieur des Technologies de la Formation (ISTF*), une fois passé l'effet de mode de ces dernières années, il semble que les formations en mode e-learning non tutoré soient (déjà) amenées à disparaître, car selon cette même étude, seulement 10 à 20% des cours proposés de cette manière, vont à leur terme. Lu à l'envers, il y aurait donc 80 à 90% d'échec!

S'agissant des formations linguistiques, les responsables RH & formation ont très vite remarqué qu'ils n'en avaient pas pour leur argent. En effet, il ne suffit pas de placer des apprenants devant un écran d'ordinateur, tablette ou smartphone pour que cela marche, car l'essentiel n'est pas dans la technologie, mais dans l'aptitude des media utilisés, à booster l'apprentissage pour optimiser le temps consacré à l'étude d'une nouvelle langue. De même, l'auto-apprentissage laisse les apprenants en totale liberté quant au rythme à adopter pour leurs sessions de cours. Celles et ceux qui ont souscrit un abonnement à un fitness comprendront de quoi il s'agit.

Une grande entreprise suisse de transport a décidé de partir dans cette direction, laissant le soin aux collaborateurs concernés de gérer eux-mêmes leurs formations. Or, comme l'indique le fournisseur choisi dans une vidéo de présentation, les apprenants s'inscrivent d'une séance à l'autre et suivent leur cours où et quand ils le souhaitent. En clair, ils ont le choix des horaires, mais pourront se trouver en compagnie de formateurs différents, qui ne connaissent ni leur niveau, ni leurs besoins et partageront leur cours avec de nouveaux apprenants. Pas étonnant que ce même fournisseur prévienne les futurs apprenants dans sa vidéo, qu'ils vont oublier chaque mois 75% de leur cours.

Interrogés récemment, les acheteurs de cette société nous ont indiqué que «les apprenants s'inscrivent pour des tranches de 6 mois et décident de leurs horaires, semaine après semaine. Si le niveau n'est pas atteint après 6 mois, ils s'inscrivent à une nouvelle tranche de cours de 6 mois»...

Les fournisseurs venus de l'UE bradent le prix des cours pour mieux s'approprier le marché suisse. Ainsi, en 2019, lors de l'appel d'offres d'une autre société alémanique, le tarif des cours publié sur Simap** était inférieur à CHF 50.- de l'heure! Compte tenu des exigences formulées, seuls 4 fournisseurs ont répondu à cet appel d'offres national remporté par une société d'outre-Rhin, où les salaires horaires des formateurs oscillent 15 et 30 euros. Ne soyons pas surpris si les écoles de langues suisses, ne prennent même plus la peine de répondre à ces appels d'offres bidon.

Return on Training Investment (R.o.T.I.) et coûts cachés

Mais comment ces fameux acheteurs calculent-ils le prix des futurs cours de langues de leur société? Ils se contentent simplement de comparer les tarifs horaires des uns et des autres, sans exiger que le but soit atteint dans les délais prévus. C'est un peu comme si vous deviez payer votre déplacement entre Lausanne et Zurich uniquement en choisissant le tarif horaire le plus bas, sans vous assurer de réellement terminer votre voyage à la gare principale de Zurich.

Ces programmes sans fin, sans but clair et précis, génèrent ainsi d'énormes coûts cachés, que sont les centaines – voire les milliers – d'heures de travail perdues par tous les collaborateurs de l'entreprise y prenant part. Étrangement, ces surcoûts n'apparaissent dans aucune feuille EXCEL. La Confédération l'a bien compris, en modifiant la LMP (Loi sur les marchés publics), où c'est désormais le meilleur rapport coût/performance qui prime. Il semble que tous ne l'aient pas lue.

Les formations linguistiques comme tout produit lambda, devraient être évaluées en fonction de leur R.o.T.I. . Les «nouveaux» outils mis à notre disposition susceptibles de nous faciliter la vie, ne sont en fait que des miroirs aux alouettes. Les entreprises suisses qui continuent à acheter au moins coûtant, font les frais de ces politiques dépassées. Pendant combien de temps encore? ●

“
«CES PROGRAMMES
SANS FIN, SANS BUT CLAIR
ET PRÉCIS, GÈNÈRENT
AINSI D'ÉNORMES COÛTS
CACHÉS, QUE SONT
LES CENTAINES – VOIRE
LES MILLIERS – D'HEURES
DE TRAVAIL PERDUES
PAR TOUS LES
COLLABORATEURS.»

*ISTF: Institut Supérieur des Technologies de la Formation
**Simap: Système d'information sur les marchés publics en Suisse