

«LE CONTEXTE ÉCONOMIQUE A-T-IL MODIFIÉ LES ATTENTES DES DRH EN MATIÈRE DE FORMATION?»



Jean Junck
Membre du comité
de direction
Luxembourg School
for Commerce (LSC)



Bernard Dubois
Associé
PricewaterhouseCoopers

FORMATION CONTINUE: UN INVESTISSEMENT JUDICIEUX EN TEMPS DE CRISE!

«La formation professionnelle continue connaît un essor fort encourageant au Luxembourg. Cette tendance lourde est le résultat d'une volonté stratégique des entreprises d'assurer un développement continu des compétences véhiculées par les salariés, quels que soient le type d'activité ou la taille de l'entreprise.

La Luxembourg School for Commerce (LSC), la nouvelle entité de formation de la Chambre de Commerce, encourage les entreprises à persister dans leurs efforts malgré un climat économique difficile et instable. La promotion du 'savoir' et du 'savoir-faire' par le biais d'une pratique de formation réfléchi, même et surtout en temps de crise, crée un avantage compétitif durable et distinctif par rapport aux entreprises concurrentes. La formation continue est un instrument favorisant l'esprit entrepreneurial, l'innovation, une gestion performante et une maîtrise des processus de production et, par conséquent, la compétitivité de l'entreprise.

La LSC, en sa qualité de partenaire des entreprises, met à disposition de ces dernières des services hautement professionnels, comme le conseil en entreprise via son programme *LSC Inhouse*. Ce dernier a pour objectif d'informer les entreprises sur les pratiques gagnantes en matière de formation, tout en présentant les aides étatiques permettant d'encadrer une politique de formation judicieuse.

Le Club des responsables de formation, animé par la LSC depuis 2001, constitue une plate-forme d'échange entre professionnels de la formation. Les workshops proposés mettent en évidence les *best practices* appliquées par les entreprises pour dynamiser leur activité de formation indépendamment du contexte économique.

La LSC se tient à disposition des entreprises luxembourgeoises pour les accompagner dans leur démarche formatrice.»

UN SUIVI PERSONNALISÉ BASÉ SUR LA QUALITÉ

«Contrairement aux idées reçues, le contexte économique n'a pas entraîné pour PwC Academy une baisse de ses activités. La demande en formations, en particulier intra-entreprises, a même augmenté en 2009. PwC Academy a ainsi délivré 1.387 formations, contre 1.295 en 2008. L'outil de formation est donc devenu un élément clé dans la politique de ressources humaines et de développement de nombreuses sociétés.

Si 80% des clients de PwC Academy ont maintenu leurs investissements en formation durant la crise, les DRH attendent plus que jamais un retour qualitatif sur investissement. Deux axes de travail permettent de répondre à cette attente: une préparation concertée et des cours personnalisés. La préparation d'un module de cours doit en effet s'effectuer en étroite collaboration avec le client, lors de rencontres en amont souvent déterminantes puisqu'elles permettent de déceler des attentes que le client ignorait lui-même. L'organisation de cours sur mesure, correspondant aux problématiques rencontrées par le client dans sa pratique quotidienne, est perçue par les DRH comme un vecteur d'accroissement de sa performance. Dans ce domaine, PwC Academy enregistre une forte demande en dispensant 70% de ses cours sous forme de modules conçus pour une entreprise particulière.

La recherche de qualité révèle le rôle essentiel de la formation pour les entreprises lorsque celles-ci ne peuvent recourir à des recrutements externes. La formation représente alors un outil de développement pour la société qui tire profit des talents en place mais aussi une source d'enrichissement personnel pour les collaborateurs. Ces tendances de fond en faveur du secteur de la formation viennent corroborer l'intégration de plus en plus systématique du programme de formation au sein des *packages* salariaux. Dans un contexte économique délicat, les entreprises peuvent aussi se différencier par ces cours internes qualitatifs.»