



Formation tout au long de la vie

House of Training

Une offre à la hauteur de ses 5 ans d'existence

Créée en 2015 par la Chambre de Commerce et l'Association des Banques et Banquiers, Luxembourg (ABBL), la House of Training propose un large éventail de formations basé sur une approche pragmatique qui veut que « des experts forment des futurs experts » pour être au plus près des besoins des entreprises. Comment a-t-elle adapté son offre ? Quelles sont ses réflexions ? Entretien avec son CEO, Muriel Morbé.

En octobre 2020, la House of Training a fêté son 5^e anniversaire. Pouvez-vous revenir sur le parcours réalisé depuis sa création ?

Début 2020, nous avons bien l'intention de fêter nos 5 ans de manière joyeuse. Et puis le COVID est passé par là... Pour faire un petit bilan 2015-2020, je dirais que nous avons réalisé un sacré parcours en 5 ans. Il faut se souvenir, qu'à sa création, la House of Training présentait son offre en deux catalogues, scindant le bancaire et le non-bancaire. Depuis lors, nous présentons une offre globale, composée de 20 domaines de formations. Nous avons défini des profils professionnels et des blocs de compétences pour ces profils, bref, un très grand effort a été consacré à l'orientation des personnes à la recherche d'une formation. Si à l'époque, la House of Training formait quelque 20.000 personnes, en 2019, nous avons presque atteint les 25.000 personnes et, l'an passé, nous avons formé +/- 20.000 personnes, ce qui n'est pas rien vu le contexte. De 800 cours offerts en 2015 nous sommes passés à plus de 1.000, mais nous avons surtout renforcé et spécialisé nos équipes pour pouvoir mieux accompagner les entreprises.

Dans la période de pandémie, diriez-vous que les entreprises ont eu besoin d'autant de formation que les années précédentes ?

La crise sanitaire a obligé pratiquement toutes les entreprises à réorganiser leur manière de travailler, leurs équipes, à se former aux nouvelles normes sanitaires, etc. Même s'il n'était pas forcément considéré comme prioritaire, le besoin de formation était clairement présent, voire renforcé. Nous avons adapté notre offre face à l'émergence de ces nouveaux besoins, notamment dans le domaine de l'HoReCa, au niveau de l'organisation du travail et globalement par rapport à tout ce qui touche



Muriel Morbé, CEO, House of Training.

à la continuité du métier via l'augmentation des compétences existantes (*upskilling*) et à l'acquisition de nouvelles compétences pour changer de métier (*reskilling*)...

Vous avez dû vous adapter rapidement pour offrir des cours en virtuel. Comment s'est passée la transition ?

Nous proposons déjà des cours en virtuel, principalement des *e-learning*s et quelques formations en format *blended learning*. Il a cependant fallu acquérir rapidement toute la technologie liée aux formations à distance. Nos équipes ont fait un travail extraordinaire, puisque un mois après le début du confinement, nous offrons déjà une centaine de cours en digital, ce qui signifie que les formats avaient été réétudiés et que nos formateurs avaient également reçu une formation pour enseigner en mode virtuel. Ce que nous avons mis

en place a été très bien accueilli par un public confiné qui était heureux de pouvoir poursuivre la formation prévue. Même si nous continuerons à privilégier le présentiel, notamment pour tout ce qui touche à la transmission de savoir-faire et savoir-être, nous avons l'intention de garder certaines parties de formations sous format digital, pour compléter notre offre. Néanmoins, cette digitalisation, qui a pris une ampleur sans précédent, a aussi prouvé que les outils technologiques ont leurs limites : pannes, fatigue, envie de retrouver le formateur et ses collègues..., si bien que nous devons réfléchir à une nouvelle méthode d'enseignement.

Cette réflexion est à votre agenda 2021 ?

En effet, l'offre 2021 sera encore largement marquée, du moins au début, par la pandémie, et nous continuerons à offrir une grande partie de nos formations en distanciel. Nos efforts se concentreront sur l'amélioration des aspects technologiques, organisationnels et d'encadrement des apprenants. Le marché de la formation changera, nous devons en conséquence adapter notre offre pour rester proches des apprenants, des entreprises et de leurs besoins. Cette année, la collaboration avec Key Job, qui est passée dans le giron de la Chambre de Commerce en juillet 2020, va nous permettre par exemple de renforcer notre offre liée à l'acquisition de compétences informatiques, digitales et en matière de *softskills*. Après une année 2020 difficile pour de nombreuses entreprises, nous allons nous concentrer tout particulièrement sur leurs nouveaux besoins, en identifiant avec elles les formations à mettre en place à brève échéance afin qu'elles conservent leur compétitivité dans ce contexte si particulier. ☑

Propos recueillis par Isabelle Couset