

Anticiper les mutations économiques et technologiques pour pérenniser les entreprises et les emplois

L'important c'est d'être agile. La crise sanitaire est sans doute une crise parmi tant d'autres. Mais ce qui fait la pérennité d'une entreprise, c'est d'anticiper les mutations, et de les anticiper avant qu'elles ne se produisent. Même si la crise sanitaire était imprévisible, les valeurs fondamentales et stratégiques de Man'Agir Consultants lui ont permis de se frayer un chemin dans cette grande période de chambardement social et économique parce que les principaux enjeux étaient intégrés depuis longtemps.



Nadine Gagnier,
dirigeante fondatrice

SUR L'AUTEUR

Nadine Gagnier est dirigeante fondatrice de Man'Agir Consultants, prestataire de développement de compétences créée en 1999, secrétaire générale des Acteurs de la compétence (ex-FFP), administratrice à l'Apec et impliquée à la BGE-Adil, association de création d'entreprise.

Dans la formation aussi, le digital a fait sa révolution en 2020. Face à cette crise imprévisible, les entreprises de formation ont dû se structurer et être très réactives pour répondre aux enjeux liés à la situation et poursuivre leurs activités. Le Fonds national de l'emploi (FNE-Formation), est l'un des dispositifs du plan « France Relance » mis en place par le gouvernement pour répondre à la crise liée à la Covid-19 et maintenir l'investissement dans les compétences. Les modalités pédagogiques davantage portées sur le numérique se sont accélérées d'un seul coup par nécessité. Les prestataires de formation ont dû proposer une offre hybride pour répondre aux besoins des salariés et des entreprises dans un contexte socio-économique totalement inédit. Beaucoup d'organismes ont été confrontés à des difficultés face à cette mutation brutale pour basculer en distanciel quand il le fallait. Man'Agir Consultants a eu la capacité à se remettre en cause et a su s'adapter en un temps record. De fait, la crise sanitaire a eu finalement moins d'impact sur l'activité de l'entreprise que nous l'avions envisagé.

En effet, la digitalisation de l'entreprise et des pratiques pédagogiques était déjà déployée depuis longtemps, c'était même l'un des enjeux majeurs depuis plus d'une décennie. Avec une obsession : être à l'écoute de ses clients.

Dès les années 1970, avec l'apparition des ordinateurs et le développement des médias, les formats digitaux sont apparus très tôt comme une modalité pédagogique parmi tant d'autres. Néanmoins, le manque d'interactions avec le formateur a fait que ces formats ont souvent été décriés comme de l'autoformation. Les outils digitaux ont évolué depuis de façon exponentielle et diversifiée. Ils sont plus souples, plus interactifs, plus collaboratifs et permettent de faciliter les apprentissages comme jamais aucune génération ne l'a connu auparavant.

Néanmoins, l'acculturation au digital ne se fait pas toujours de manière évidente. La crise liée à la Covid-19 a bien sûr accéléré les pratiques. Mais il ne faut pas se tromper de combat. Pour Man'Agir Consultants, l'un des enjeux majeurs du digital, c'est avant tout de conserver l'aspect humain et l'interaction avec le formateur. L'apprenant

doit vivre une expérience unique d'apprentissage et rester au cœur même du dispositif qui doit pouvoir répondre aux profils cognitifs du plus grand nombre.

2020 : le grand tournant

Il est évident que 2020 marquera à jamais un tournant dans nos pratiques de travail et dans les mutations des modalités pédagogiques. Si cette crise a eu un impact mesuré pour nous, c'est que nous nous sommes, depuis l'origine, positionnés comme une société innovante, tournée vers le digital et qui compte d'ailleurs parmi ses effectifs son propre responsable digital, ce qui reste encore rare pour une TPE. L'objectif est de produire du contenu en interne ou en externe mais aussi de pouvoir accompagner les équipes en place, les faire monter en compétence progressivement, tant les permanents que les formateurs externes afin de pérenniser les pratiques de l'entreprise et les emplois. Aussi, lorsqu'en 2020, les formations ont totalement basculé en télé-présentiel, il a été plus facile de rebondir et mettre en œuvre une telle modalité car l'entreprise s'était, non seulement déjà

LES POINTS CLÉS

- Être agile pour rebondir, être en capacité de se remettre en cause rapidement pour faire face, entre autres, à des situations inattendues et complexes telles que la crise sanitaire actuelle.
- Associer digital et humain pour développer des expériences utilisateurs uniques fondées sur l'accompagnement.
- Maîtriser la qualité afin de s'assurer que tout est mis en œuvre pour viser la montée en compétence des apprenants.
- S'appuyer sur les compétences d'une équipe interne à taille humaine avec un fort degré d'implication pour développer un contenu qui répond à la fois à des demandes spécifiques ou plus transverses

dotée d'outils puissants, mais surtout les intervenants étaient déjà au fait de ces techniques d'animation. Par ailleurs, il faut rappeler que le distanciel et les parcours de formation qui utilisent le e-learning comme l'une des modalités pédagogiques a toujours été l'une des préoccupations de Man'Agir Consultants où les premiers modules sont déployés dès 2010.

Enfin, on se rend compte depuis quelques mois que, malgré la crise, les attentes sur le présentiel restent fortes et qu'il aura toujours sa place dans le paysage de l'apprentissage. Tous les dispositifs vont donc continuer de cohabiter même si l'on tend vers des parcours plutôt *blended* qui mixent à la fois distanciel et présentiel. Par exemple, la théorie est délivrée en amont par l'intermédiaire d'une pédagogie inversée, la phase théorique se déroule au format e-learning et le présentiel sert surtout à échanger, expérimenter, développer des jeux de rôles et à valider la compréhension et les acquis.

La qualité à taille humaine

Difficile également de ne pas aborder la qualité. Man'Agir Consultants a fait de la

recherche de la qualité dans la formation l'une des missions fondamentales de l'entreprise.

Nous faisons d'ailleurs partie des premiers organismes à avoir obtenu la certification Qualiopi en 2020. L'enjeu a toujours été de nous assurer de la satisfaction client. Mais on ne peut pas se contenter d'un « *c'était une bonne formation* ». L'important pour nous, est d'accompagner et d'amener les stagiaires à expérimenter, trouver leurs propres solutions et leur donner la possibilité de repartir avec des connaissances, un savoir-faire, un savoir-être et des compétences pratiques qu'ils vont pouvoir mettre en œuvre rapidement dans leur quotidien professionnel. Le partage de compétences et d'expériences doit les guider, les aider à évoluer, à avancer dans leur parcours professionnel. Nous visons l'efficacité car c'est l'attente de nos clients. De fait, nos indicateurs sont tournés vers l'évaluation du développement des compétences des apprenants. Et nos démarches qualité nous conduisent à être dans un système d'amélioration continue afin de rester dans cette dynamique.

Par ailleurs, nous sommes une équipe à taille humaine. Nos formateurs sont tous experts de leur domaine. Nous les connaissons bien depuis des années. Ils ont acquis leur expérience professionnelle sur le terrain au sein d'entreprises variées. Notre équipe interne travaille au quotidien pour proposer des prestations avec un fort degré d'implication et une agilité très développée. C'est aussi cela qui contribue au succès de l'entreprise.

Un fort degré d'expertise et d'implication

Ce qui conditionne aussi la pérennité d'une entreprise telle que Man'Agir, c'est la connaissance de ses secteurs d'intervention et le niveau d'expertise dans ses domaines de compétences comme, par exemple, des thématiques assez pointues sur les ressources humaines, le droit social, le management voire des sujets très techniques ainsi que notre grande capacité à actualiser nos prestations. Man'Agir Consultants propose une offre particulière avec des intervenants ultra spécialisés. Des formations sur mesure sont créées régulièrement par notre équipe pour répondre aux besoins spécifiques à certains secteurs ou selon les demandes de nos clients tout en ayant la capacité de proposer, en même temps, une offre plus transversale.

Par ailleurs, Man'Agir Consultants est très impliqué dans l'écosystème de la compétence professionnelle, en participant régulièrement et très activement à différentes problématiques de l'emploi et de la formation, ce qui nous permet d'avoir un regard sur les grandes questions des entreprises et mieux comprendre les orientations ainsi que les mutations du marché, les anticiper et s'adapter pour y répondre.

