



- **Comprendre le système de prévoyance :
pour votre future sécurité financière**
- **Quand l'heure de la retraite sonne-t-elle ?**
- **Former dans le monde du luxe :
une spécialité qui ne s'improvise pas**

FORMATIONS

Schéma du cursus de formation menant au certificat ARFOR de :

Coordinateur·trice de formation

Modules	Contenus	Méthodes
Consolidation Validation Module 5	Transférer ses acquis dans son environnement professionnel Identifier une problématique, l'analyser et présenter une mesure d'amélioration concrète et applicable dans son domaine d'activité	Travail personnel 50 heures
Gestion informatisée Module 4	Administrer une plateforme LMS et coordonner les informations Gérer administrativement et financièrement les formations Connaître le monde des formations digitales	Présentiel 1 journée
Ingénierie des formations Module 3	Préparer les actions de formations et en assurer le suivi Maîtriser le déroulement d'une action de formation Interagir avec les acteurs impliqués dans un dispositif de formation	Présentiel 1 journée
Communication Module 2	Accueillir, informer et réaliser le suivi des interlocuteurs Gérer les situations difficiles au guichet ou par téléphone Appliquer les principes de la communication interpersonnelle	Présentiel 1 journée
Environnement du coordinateur Module 1	Cadre de référence pour coordonner des formations avec succès Les principales missions d'un coordinateur de formation L'environnement et les acteurs de la formation Paysage de la formation en Suisse	E-Learning 4 heures



Découverte et utilisation des TIC tout au long du cursus de formation

Coordinateur·trice de formation, avec certificat ARFOR

Les métiers de la formation sont en mutation permanente. Le « Coordinateur de formation » est une pièce maîtresse pour accompagner l'évolution des instituts de formation.

La fonction de coordinateur de formation consiste à participer à l'élaboration d'un dispositif de formation et à en connaître les enjeux. Elle aide à établir un diagnostic des cursus de formations existants selon les évolutions pédagogiques et technologiques.

Cette fonction contribue activement à contacter et négocier avec les formateurs et les organismes de formation extérieurs, à gérer le suivi administratif et financier. Elle coordonne le déroulement des formations, établit le lien entre l'institution de formation et les participants.

Bras droit du responsable de formation, le coordinateur seconde ce dernier dans toutes les étapes du dispositif de formation.

La valeur ajoutée de cette fonction

- Assurer le suivi de la conception jusqu'à la réalisation d'une action de formation.
- Garantir une vue d'ensemble du programme pour harmoniser les activités.
- Décharger le Responsable de formation des tâches opérationnelles et logistiques.
- Être la personne de contact pour les clients, les participants et les formateurs.
- Aider au choix d'une formation et gérer le processus complet d'inscription.

Quand ?

Session 2024-1
18 avril, 16 h 30-17 h 30
Zoom :
29 avril, 8 h 30-17 h
15 mai, 8 h 30-17 h
6 juin, 8 h 30-17 h

Durée ?

3 jours présentiels et environ 50 heures de travail autonome

Où ?

7ACTBenson, Côtes-de-Monbenon à Lausanne-Flon

Avec qui ?

Manila Marra,
Responsable de formation
Jean-Pierre Besse,
Formateur d'adultes BFFA

Combien ?

Membre : CHF 2 510.—
Non-membre : CHF 2 950.—

Renseignements et inscriptions

ARFOR
Association Romande des Formateurs
Av. de Provence 4
1007 Lausanne

info@arfor.ch
021 621 73 33
www.arfor.ch/formations



SOMMAIRE

CONTRIBUTIONS



4

VISION

**Editorial**

5

L'ARFOR a 25 ans !

Impressum**Arrêt sur image**

6

Kick off 2024 : bonnes nouvelles,
bon moment, bonne ambiance**Perspective**

7

Vingt-cinq ans de l'ARFOR : retour vers
le futur !

INSPIRATION

**Conte**

8

La treizième fée

Le pavé dans la mare

9

Et maintenant où va-t-on ?

Entre nous

10

L'envie d'aller plus loin...

Comment le vivent-ils ?

12

Le tailleur, le fil, l'aiguille et l'apprentissage
de toute une vie

EXPLORATION

**Partage de savoir**

13

Comprendre le système de prévoyance
suisse : un must pour votre future
sécurité financière

15

Quand l'heure de la retraite sonne-t-elle ?

Le fruit de l'expérience

17

Former dans le monde du luxe :
une spécialité qui ne s'improvise pas**Expérience faite**

20

La pleine conscience au secours du burn-
out

DEMONSTRATION

**Rappel**

21

La formation des adultes sera assistée
par l'intelligence artificielle ou ne sera pas



Fabienne Alfandari

Coach et formatrice
www.coaching-formation.ch
fabienne@coaching-formations.ch



Danièle Felley

Consultante en prévoyance
www.heliantheperspectives.ch
daniele.felley@hp-prevoyance.ch



Charles Brulhart

Formateur et conteur
www.metafora.ch
c.brulhart@bluewin.ch



Christophe Fraefel

Formateur et instr. de méditation
christophe.fraefel@mindful-life.ch
mindful-life.ch



Philippe Gachet

Gachet Formation Coaching
philippe@gachet-formation.ch
www.gachet-formation.ch

CONTRIBUEZ À TRANSFERT!

Merci d'envoyer vos propositions à :
gregoire.montangero@arfor.ch

Avez-vous déjà songé à écrire dans la revue des formateurs romands ?

Transfert vous offre une tribune pour partager vos connaissances. Que vous formiez de façon professionnelle ou accessoire, asseyez votre position en

partageant vos impressions, vos visions et vos convictions. Libre à vous, ensuite, de republier vos articles sur votre blog ou sur les réseaux sociaux.

Transfert est votre porte-voix. Profitez-en !

L'équipe rédactionnelle



François Aubert
Président
francois.aubert@arfor.ch

L'ARFOR A 25 ANS!

Le 11 mars 1999, 51 formateurs en entreprise créèrent l'ARFOR. But de ces membres fondateurs: contribuer au renom et au développement de leur profession. L'ARFOR fusionnait l'ARFORE (Association des formateurs en entreprise régionales de Genève, Vaud, Neuchâtel, Valais) et celle des formateurs indépendants (ASFI).

Un quart de siècle plus tard, nous sommes toujours là! Malgré une planète en ébullition, marquée par des événements tragiques: le 11 septembre 2001, la crise économique de 2008 puis celle de 2010, la Covid-19, la guerre en Ukraine puis en Palestine... Certes, tout cela a eu des effets divers sur le monde suisse de la formation. Mais cela a parfois animé les discussions pendant les pauses!

Ce qui nous a peut-être plus impactés est l'évolution technologique. Souvenez-vous: en 1999, nous opérons sans smartphone ni tablette; le web n'avait pas 10 ans (même si l'ARFOR disposait déjà d'un site, encore consultable sur web.archive.org) et le wifi balbutiait (la norme 802.11b offrait des débits théoriques allant jusqu'à 11 mégabits par seconde, m'indique ChatGPT); les ordinateurs portables étaient rares en classe; personne n'avait encore inventé le Moodle; le HDMI n'existait pas...

Même l'andragogie a évolué. Pourtant, nous sommes toujours humains, aux dernières nouvelles! Outre les aides technologiques, les approches sont désormais plus centrées sur l'apprenant.

Et, *last but not least*, l'AGORA de la formation n'avait pas eu lieu! En effet, la première édition remonte au 9 mars 2015. Son thème portait sur *Et si demain, on ne formait plus?* Eh bien, oui, nous continuons à former. Et nous nous posons toujours des questions. Celle qui va animer l'édition de 2024, le 19 mars, en est la preuve: *Nouvelles technologies en formation: évolution ou révolution?*

Ainsi, tout change: le monde, notre domaine, ses techniques, ses modalités, les attentes. Notre rôle consiste à suivre le mouvement et à vous en informer. C'est la force d'un groupe comme l'ARFOR.

Un grand merci aux bénévoles qui ont fait vivre l'ARFOR durant ce premier quart de siècle et aux quelque 25 personnes qui, en 2024, animent l'association!

Ensemble pour demain, en tout cas pour encore 25 ans! A très bientôt, lors de l'AGORA ou d'un autre événement!

François

IMPRESSUM

ÉDITEUR
ARFOR
Association Romande
des Formateurs
info@arfor.ch
www.arfor.ch
av. de Provence 4
1007 Lausanne
021 621 73 33

RESPONSABLE
DE LA PUBLICATION
François Aubert
président de l'ARFOR
francois.aubert@arfor.ch

RÉDACTEUR EN CHEF
ET RÉALISATEUR
Grégoire Montangero
journaliste RP
gregoire.montangero@arfor.ch

ÉQUIPE ÉDITORIALE
Blaise Neyroud
rédacteur en chef adjoint

Sandrine Mélé
relectrice

PUBLICITÉ
HP MEDIA SA
info@hpmedia.ch

IMPRESSION
Publi-Libris
Imprimé en Suisse

DIFFUSION
Tirage: 500 exemplaires

ABONNEMENT
4 éditions:
CHF45.- (gratuit pour
les membres ARFOR)



RENDEZ-VOUS

Atelier « échauffement » (plutôt que brise-glace). Par Séphora Martin et Annick Wagner. Comment intégrer un groupe, fédérer les participants, faire que chacun trouve sa place. Le 15 avril 2024, de 17 h 30 à 20 h 30, au CEP, Ch. de Maillefer 37, Le Mont-sur-Lausanne. Inscriptions jusqu'au 5 avril.

Jam-session de l'ARFOR. Principe connu et performant : dix minutes de temps de parole par membre présent pour s'exprimer sur un thème. Cette année : « Le caméléon » ou Comment je me vois en tant que formateur dans 5 ou 10 ans, alors que tout change ? Le 15 mai 2024, de 18 h 30 à 20 h 30, au Café-Restaurant Au XX^e siècle, passage de la Couronne, à Morges. Nouveauté : l'ARFOR offre le repas composé de vaudoiseries.

Kick off 2024 : bonnes nouvelles, bon moment, bonne ambiance

Lieu : Aquatis Lausanne (salle de conférences et restaurant). Motif de la réunion : KICK OFF 2024 de l'ARFOR. Deux bonnes raisons d'assister à ce rendez-vous annuel : du « miam-miam » pour l'esprit et pour les papilles !

Le comité quasi *in corpore* de l'association nous a reçu, voire très bien reçus ! L'occasion, en ce 29 janvier, pour les responsables des diverses commissions de nous présenter leurs plans, projets et ambitions.

Manila Marra, au nom d'ARFOR-formation, a évoqué les trois grandes formations de l'ARFOR : Formation de formateur occasionnel, Coordinateur de formation et FFA-M1. Des cursus qui fonctionnent et dont la prochaine volée compte déjà des inscrits. Bonne nouvelle, car ces formations constituent un apport financier non négligeable pour l'association.

Manila a présenté Camille Geremia, en charge de la Formation continue des formateurs, des modules d'une demi-journée avec certification Eduqua.

Blaise Neyroud a rappelé son double rôle de « filtre » en tant que vice-président de l'association. Il lui revient de vérifier l'acceptabilité des futurs membres et celle des articles soumis à *transfert*.

Il a également précisé les attributions de Cynthia Bovy, autre membre du comité. Celle-ci a lancé un important sondage extra muros afin de déterminer les attentes des membres collectifs. En effet, à ce jour, l'ARFOR a privilégié les individuels. S'ouvrir aux membres collectifs s'impose. Reste à savoir quelles prestations leur seraient utiles, ce que l'enquête va déterminer.

Enfin, Blaise a encouragé les membres à mettre à jour leur fiche sur le site de l'ARFOR. Il a aussi rappelé que le site permet de publier des offres d'emploi. Un simple mail au secrétariat de l'association, contenant les données, suffit. Lory Favre mettra votre annonce en ligne sans délai.

Gabriela Leone, en tant que bilingue, reste la représentante de l'ARFOR auprès de la Commission Qualité de la FSEA. Par ailleurs à la tête d'ARFORcréation, elle continue, avec son équipe, à monter des événements. Voir encadré ci-dessus pour les prochains. D'autres, porteurs et riches de sens sont en gestation. Nous en saurons davantage bientôt.

François Aubert a célébré l'imminente édition de l'AGORA de la formation. Après cinq années de pause forcée, la manifestation phare de l'association revient avec un programme riche. Inscription indispensable à effectuer sans délai !

Parmi l'audience, des membres ont proposé différentes contributions. Qui pour fournir des articles à *transfert*. Qui pour animer des ateliers sur des thèmes utiles : « Comment gérer la TVA en tant que formateur ? » et « Comment se lancer et réussir en tant que formateur indépendant ? » Les informations pratiques sur ces futurs rendez-vous gratuits réservés aux membres de l'ARFOR vous parviendront en temps opportun.

La rencontre s'est terminée autour d'un verre et d'un apéritif dinatoire de haut vol, le tout offert par le comité. Autant dire des excellentes conditions pour réseauter, faire et refaire le monde. Et se conforter dans l'idée que, décidément, l'on est plus forts ensemble.



Vingt-cinq ans de l'ARFOR : retour vers le futur !

Vingt-cinq années d'existence de l'ARFOR: rien à l'échelle du monde, et tellement à l'échelle d'une vie professionnelle. Après tout, 25 ans, c'est plus de la moitié de la durée d'une carrière! Et que de chamboulements a connu ce quart de siècle ci...

En 1999, l'informatique commençait à tenir le rôle prépondérant qu'elle a aujourd'hui. On présentait que l'on ne se passerait plus des écrans, des projecteurs et autres présentations PowerPoint. Mais qui soupçonnait qu'elle permettrait un enseignement à distance généralisé? Que le débit laisserait cinquante personnes de suivre un même cours, en même temps, chacun doté d'une caméra et d'un micro? Et qu'un jour, l'IA bouleverserait tout?

A vue humaine...

Tout formateur normalement constitué s'imaginait poursuivre son petit bonhomme d'enseignement. Certes, il intégrait les nouveaux outils, Mais il restait au centre. Il demeurait le dépositaire de la connaissance à transmettre. Les apprenants, assis sur leur chaise, bénéficiaient de supports «modernes» projetés sur des écrans (souvent sporifiques tout de

même!). Ils gobaient la formation comme à l'école: passifs et silencieux, la plupart du temps. Après quoi, ils quittaient la salle, emportant un support de cours qu'ils n'ouvriraient guère. Le format PDF commençait à se répandre. Wow! Consulter sur écran ledit support, quel progrès! Chaque avancée technique précédait la suivante. Mais tout cela relevait de la simple amélioration.

Anne, ma sœur Anne...

Seul un Nostradamus de la formation aurait pu annoncer qu'une refonte totale du métier et de la manière d'assimiler le savoir allait surgir. Que l'on apprendrait toute la vie! Que de grands développements technologiques s'apprêtaient à révolutionner notre domaine.

La classe inversée en fut l'un des premiers effets. Directement liée aux performances récentes de l'informatique. Celle-ci progressant à vive allure a changé de statut. D'outil, elle est devenue le pilier central de l'enseignement. Elle a redéfini la dynamique même entre formateurs et apprenants.

L'avant-dernier pas de géant en ce sens fut l'enseignement à distance. Forcés, on s'y est mis. Loin semble maintenant l'époque

où l'on considérait cette approche comme – au pire – un mal nécessaire ou – au mieux – comme une mode passagère. Or, cette mutation a transformé le formateur en guide, animateur, facilitateur, au sein d'un environnement d'apprentissage interactif. Fini le caractère unidirectionnel des leçons. Bonjour aux apprenants acteurs de leur propre éducation.

La dernière percée fut l'arrivée de l'IA. Laquelle n'a pas encore révélé tout son champ des possibles. Sans risque pouvons-nous prédire qu'avec elle, plus rien ne sera jamais comme avant.

Saut quantique en vue

L'IA nous réserve un saut quantique à côté duquel les étapes du dernier quart de siècle prêteront à sourire. Grâce à l'IA, notre domaine va subir des mutations sans précédent. L'IA va nous plonger «pour de vrai» en pleine science-fiction. Comme si nous changions de millénaire tout en restant au XXI^e siècle, en somme.

Et dire que l'ARFOR, à sa modeste mesure, en sera! Un motif de fierté pour notre association qui aura ainsi vécu l'avant et le pendant de cette ère imminente et sans égale dans l'histoire de la formation! Wow!



LA TREIZIÈME FÉE

Le roi et la reine d'une contrée lointaine décident de convier au baptême de la princesse Aurore tous leurs sujets ainsi que les fées du royaume. Ces dernières sont au nombre de treize. Hélas, le château ne dispose que de douze couverts en or pour leur servir un repas digne d'elles. Les souverains omettent donc d'inviter une vieille fée oubliée qui ne s'est plus montrée en public depuis de nombreuses années.

La cérémonie bat son plein lorsque les fées, une à une, se penchent sur le berceau. Et chacune de formuler ses vœux pour la jeune princesse : elle sera belle comme le jour, douce et vertueuse, elle aura une voix charmante, et ainsi de suite jusqu'à la onzième, l'avant-dernière d'entre elles. Soudain, la porte de la salle des fêtes s'ouvre avec fracas. Apparaît alors la treizième fée, furieuse de ne pas avoir été sollicitée.

Le roi et la reine se confondent en excuses, rien n'y fait. La vieille fée se penche à son tour sur le berceau. Elle prononce un vœu funeste : la princesse se blessera le doigt sur un fuseau et en mourra l'année de ses seize ans !

La douzième fée à s'exprimer ne peut conjurer ce mauvais sort. A défaut, elle le transforme en un sommeil qui durera cent ans.

Vous connaissez la suite de ce conte des frères Grimm. Aussi contentons-nous du préambule de *La Belle au bois dormant*.

Mais interrogeons-nous : et si la treizième fée n'était autre que l'adversité ? Bien sûr, nous ne souhaitons pas sa présence dans notre vie. Nous nous gardons bien de l'inviter à notre table. Et pourtant, elle ne manque pas de s'immiscer dans notre destin.

En coaching ou en formation, il est courant qu'une personne exprime sa tristesse en situation de crise. Il peut s'agir d'un licenciement, d'un divorce, d'une maladie ou d'un deuil. Souvent, nous sommes alors désespérés. Nous peinons à trouver les mots qu'il faut pour témoigner de notre compassion.

Cette métaphore nous invite à reconnaître la souffrance d'autrui et à en prendre acte. De plus, elle finit sur une note d'espoir. En effet, si un malheur vient à frapper, s'ensuivra toujours un « sommeil de cent ans ». Fort heureusement, ce chiffre n'est que symbolique. Il représente la période du deuil, interminable en apparence, mais par laquelle nous cheminons vers l'acceptation et la réparation.

Fabienne Aflandari

Coach et formatrice
www.coaching-formations.ch
fabienne@coaching-formations.ch

et

Charles Bruhlart

Formateur et conteur
www.metafora.ch
c.bruhlart@bluewin.ch



Et maintenant où va-t-on ?

Nous l'avons dit, redit et reredit, 2020 nous a clairement brossé le portrait du formateur 4.0. Mais peut-on marquer une pause ? Le formateur 5.0 ne serait pas déjà en vue ? A-t-on le temps de consolider 4.0 avec 4.1 puis 4.2 ? Je ne suis pas convaincu. Ceci est mon opinion et, je suppose, celle de beaucoup de mes pairs. Si tel n'est pas le cas, qu'ils me jettent la première pierre...

Vous souvenez de l'arrêt brutal, en mars 2020... Et du redémarrage, presque aussi brutal, en mai de la même année... Une drôle de période qui nous a contraints à changer un certain nombre (pour ne pas dire un nombre certain) de méthodes et d'outils.

Quelques rares personnes, parmi nous, ont pu – voire ont dû, selon la matière dispensée – rester en version 3.0. Mais pour combien de temps encore ? Nul ne peut le dire.

La plupart ont dû procéder à une mise à jour. Soit par un « téléchargement » des compétences nécessaires à l'animation à distance. Soit en improvisant. Soit en se formant.

Enfin, une dernière tranche de la population formatrice tournait déjà en version 4.0, voire 4.1. La covidémie n'a donc pas bouleversé leur pratique – veinards !

D'où quelques interrogations taraudantes : est-on maintenant en phase de consolidation ? J'entends par là, vivons-nous une période plus ou moins longue qui nous permettra de bien intégrer les nouvelles méthodes de transmission (distanciel, hybride, logiciel interactif déployé en présentiel ou à distance,

l'e-learning pur) ? Ou, au contraire, alors que 2019 connaissait une stabilité fragile, sommes-nous entrés dans une phase de versions itératives de notre profession ? L'an de grâce 2024 va-t-il nous réserver de nouveaux développements majeurs ? Y a-t-il encore de la place pour les méthodes plus traditionnelles excluant l'informatique ?

Très franchement, je parie que personne n'a la réponse. D'autant que la matière est vaste. Une seule méthode ne peut donc pas convenir pour couvrir tous les sujets ni atteindre tous les objectifs. Dès lors, une seule question compte : quelle est la meilleure méthode pour que mes participants acquièrent les compétences ou les connaissances qu'ils sont venus chercher en cours ?

Et « bim » ! Le mot-clé est lâché : « participant ». Parce que toute discussion sur la méthode, l'outil, la forme et le fond de la formation, pour être utile, doit toujours inclure le destinataire final du contenu. Autant de matières, autant de publics, autant de réceptivités.

Certes, la technologie peut faire des miracles. Mais à condition d'être au service de l'humain qui l'utilise. Oui, la technologie doit demeurer un moyen. Tant

le formateur que le participant doivent pouvoir en profiter. Mais aussi pouvoir s'en passer.

Pour planter un clou, on emploie un marteau et non un tournevis. Pour transmettre une matière spécifique, on recourt à l'outil adéquat. Ça peut être l'IA (intelligence artificielle) ou un stylo-feutre (non-permanant-sur-tableau-blanc-merci-de-faire-attention).

La formation est une affaire d'être humain à être humain (en principe). De ce fait, l'outil est, et doit être conçu par l'humain pour l'humain. Sans quoi, un bug dans la matrice risque fort d'apparaître. En termes simples : oui, le formateur 3.0 a encore de la place, mais l'ensemble de la profession doit déjà réfléchir au formateur 5.0 en incluant la multitude de profils des participants. Car, à la fin, eux seuls décideront de ce qu'ils souhaitent recevoir pour progresser.



L'envie d'aller plus loin...

Sven Ringger, dont l'entreprise e-teach Sarl, à Yverdon-les-Bains, est membre de l'ARFOR depuis 2021.

Précurseur de la formation numérique, Sven a fondé e-teach Sarl il y a près de 25 ans. Depuis, il œuvre avec son équipe de dix-sept personnes. Une petite entreprise super performante. Discrète,

e-teach Sarl forme chaque année des dizaines de milliers de gens. Elle opère à travers le monde, dans vingt langues dont le chinois et le russe. Portrait d'un hyperactif avide d'aller plus loin.

La question: «Sven Ringger, qui êtes-vous?» le met mal à l'aise. Se prêter à l'exercice de l'interview n'est pas son fort. Mais il a accepté de jouer le jeu. Alors il se lance: «Je suis marié, père de deux filles et le fondateur d'e-teach, une aventure qui m'occupe beaucoup!»

Longtemps, son activité prenante lui a volé ses soirées et ses semaines, week-ends compris... Parfois, même ses moments de loisirs, admet-il: «Il m'arrivait d'être présent physiquement, aux côtés de ma famille, mais l'esprit absorbé par mon ambitieux projet...» Tel fut surtout

le cas au début. Compter parmi les pionniers de l'e-learning, à une époque où ses contemporains doutaient encore de l'avenir de l'Internet, avait un prix. «Je ne craignais pas d'effectuer un aller-retour Lausanne-Paris dans la journée puis de travailler jusqu'à trois heures du matin.



Et, à huit heures, j'étais au bureau... Un brin hyperactif, je l'avoue!» Le mot est lâché.

Deux autres termes sortent dans la foulée. Honnêteté et sincérité. Des valeurs capitales pour Sven. «Il m'importe de reconnaître nos limites lorsqu'elles se présentent. Ou d'admettre que l'on s'est planté. A cela tiennent les relations de confiance et de longue durée établies avec nos clients. Chez certains d'entre eux, nous travaillons avec les mêmes interlocuteurs depuis vingt-quatre ans!» Une fierté pour celui que le populisme et les fake news indisposent. «Cette tendance aux promesses faciles mais trompeuses, pour ne pas dire mensongères, est trop fréquente de nos jours. En tant que père, je trouve difficile d'armer mes filles là-contre. Pourtant, il faut qu'elles le soient face aux infos de toute nature, aux avis et aux contre-avis que chacun se permet de donner.»

Entre objectifs et envies

Ses vingt bougies soufflées, quelqu'un lui avait demandé: «Que comptes-tu faire dans la vie?» Sa réponse avait fusé: «A 27 ans, je serai patron! Après coup, j'ai pris conscience que j'avais lâché ça sans trop réfléchir. Mais, en fait, j'ai ouvert ma boîte 24 heures après ma prédiction: le jour de mes 28 ans! Depuis, je me suis régulièrement fixé des objectifs à atteindre et des envies à assouvir.»

Cette faim de mordre dans la vie à pleines dents explique le parcours quelque peu atypique de Sven, homme qui s'écoute et écoute les autres. Avant son diplôme d'ingénieur en industrie graphique, profession qu'il n'a jamais pratiquée, il a opté pour un bac technique de mécanicien électricien à l'Ecole des métiers. «C'est ce qui m'a le plus servi dans ma carrière! Très stricte, cette formation m'a appris l'endurance. Elle m'a enseigné l'importance d'une bonne préparation, de bien s'organiser et d'agir avec rigueur. Ces bases solides ont constitué un point de départ important pour moi. De là, j'ai pu penser plus grand, imaginer aller plus loin.» C'est ainsi qu'est née e-teach, start-up issue de la HES SO, cofinancée par la Confédération et des partenaires privés, dont la BCV en particulier. Et d'emblée, la jeune pousse a volé haut. «Notre premier client a été le Parlement fédéral que nous avons aidé à proposer une formation à l'éducation civique ouverte au grand public.»

Côté loisirs, Sven pratique le VTT. Il aime partir à l'aube pour gravir un col et assister à un lever de soleil. Là aussi, il s'organise et anticipe, conscient qu'une belle course demande préparation et entraînement.

Deux devises pour un seul homme

«Force et honneur», l'une des maximes des Romains, de même que l'expression «banzaï!», conviennent bien à Sven. En

effet, il lance volontiers ce mot japonais pour inviter l'ensemble de son équipe à se lancer, à fond, dans un prochain défi! Que celui-ci concerne un de leurs clients ou la R & D qu'ils continuent à maintenir, l'engagement est total.

À l'aube de ses 53 ans, Sven Ringger n'est pas près de ralentir. «Un copain de mon âge vient de prendre sa retraite. Il se réjouit de se consacrer au vélo et de voyager. Ça ne me suffirait pas. J'aurai toujours besoin de réfléchir en groupe, d'innover. Et, pourquoi pas, de continuer à concevoir de nouvelles façons d'approcher la formation ainsi que l'expérience d'apprentissage que cela recouvre», déclare cet amateur de solutions non conventionnelles.

-
- 1991 CFC de mécanicien électricien/ BAC technique à l'École des Métiers de Lausanne
 - 1995 Ingénieur en industrie graphique (esig + /COMEM)
 - 1999 Fondateur d'e-teach, agence de digital learning
 - 2000 ISEIG – Chef de projet informatique
 - 2005 Finaliste du Prix Stratégis (prix de l'entrepreneuriat Suisse)

Contact:

sven.ringger@e-teach.ch
 www.e-teach.ch



Le tailleur, le fil, l'aiguille et l'apprentissage de toute une vie



Une fois n'est pas coutume, j'ai rencontré un vrai professionnel sans qualification reconnue : César Monteiro, tailleur à Vevey. Un *self-made-man* (comme on dit en bon français) ou presque. Car chez les Monteiro, on est tailleur de père en fils. Depuis si longtemps que la mémoire familiale en a... perdu le fil !

«Je suis un des représentants de la septième génération ou plus!» s'amuse César Monteiro. A Vevey depuis presque dix ans, il exploite deux boutiques de couture, réparation, créations et broderie très fréquentées. Et pour cause, ses mains expertes ajustent et réparent tout ce qui se coud en matière de textile et un peu de cuir aussi.

Mais, comme je viens de l'écrire, ce redoutable couturier n'a pas suivi une formation traditionnelle telle qu'on le pratique chez nous. Pas de cours professionnels, pas de CFC, pas de diplôme, pas d'attestation de formation. A son époque, la coutume ne prévoyait qu'une transmission orale et une longue, longue pratique en atelier.

Pour César, l'acquisition du métier passe, d'abord, par sa mère et sa grand-mère. Alors qu'il est encore écolier, elles lui confient de petits travaux de couture. Le gosse s'exerce sur des chutes de tissus. Les deux femmes corrigent les faux pas et dispensent des conseils. Ecole obligatoire terminée, César entre dans l'entreprise

d'un membre de sa famille. De 13 à 18 ans, il y fera ses armes. Il se frotte aussi bien à la production industrielle qu'au sur-mesure.

Son service militaire, il l'effectue dans la couture ! L'occasion pour le jeune homme d'apprendre de nouvelles techniques et de nouvelles méthodes.

A 19 ans, le voici tailleur indépendant. Il a déjà derrière lui une longue pratique.

«C'est ainsi qu'entre le métier. Un métier qui ne s'apprend pas en cours. La technique, la maîtrise des machines, la compréhension des textures, on l'assimile par la démonstration d'un maître. On doit observer, toucher et expérimenter, seules façons d'accéder au savoir-faire.»

Une chance pour César d'être tombé dans la marmite quand il était petit ! Dans sa région natale, presque tout le monde travaille de près ou de loin dans l'industrie textile. Et ce domaine, pour lui, s'est révélé être une passion.

Il a vécu les mutations du métier, de la confection au prêt-à-porter. Il aurait pu se

braquer, résister au changement. Il a surfé sur la vague pour accéder à la mécanisation et à la numérisation actuelle. Toujours désireux d'accroître sa maestria, César reste ouvert à tout, essaye tout. Il relève la plupart des défis de ses clients. Ainsi, sa capacité d'observation lui a appris les ficelles du métier. «Mais c'est sans fin ! On travaille avec plus de 10'000 matières... On rencontre tellement de cas particuliers...» Malgré ses 34 années d'activité, César reçoit encore parfois des demandes inédites. «Alors, je cherche un exemple, je le décortique, le tourne dans tous les sens et réfléchis pour adapter une technique connue ou développer celle qui convient.»

César a-t-il un don ? «C'est possible. Mais je l'ai surtout travaillé et je le travaille encore», déclare ce grand convaincu que l'apprentissage dure toute la vie.



Comprendre le système de prévoyance suisse : un must pour votre sécurité financière future

Efficace, le système de prévoyance suisse est reconnu. Mais sa complexité le rend souvent difficile à saisir. De quoi dissuader quantité de personnes salariées et indépen-

dantes. Pourtant, s'y pencher est la clé d'un avenir financier serein. Danièle Felley, nouvelle membre de l'ARFOR, est experte en prévoyance. Elle éclaire et simplifie le sujet.

Trois piliers = une bonne prévoyance

Le système de prévoyance suisse repose sur trois piliers distincts. Chacun vise un objectif spécifique :

- 1. Le 1^{er} pilier** – l'AVS (Assurance Vieillesse et Survivants) et l'AI (Assurance invalidité) : vise à garantir un revenu de base en cas de vieillesse, d'invalidité ou de décès. Obligatoire.
- 2. Le 2^e pilier** – la LPP (Loi sur la Prévoyance professionnelle) : vise à maintenir le niveau de vie actuel en cas de retraite, d'invalidité ou de décès. Obligatoire à partir d'un certain salaire annuel (CHF 22 050. – en 2023).
- 3. Le 3^e pilier** – la prévoyance individuelle : vise à combler d'éventuelles lacunes de prévoyance. Facultatif, il se constitue au moyen de vos cotisations volontaires et présente des avantages fiscaux.

Deux bonnes raisons de vous intéresser à ce système

1. Vous assurer un futur financier serein.

Comprendre le fonctionnement de la prévoyance suisse offre deux avantages : mieux anticiper vos besoins financiers futurs et prendre les mesures nécessaires pour y faire face. La maîtrise des différents piliers vous permet d'adapter votre stratégie de prévoyance selon : vos objectifs personnels, votre âge et votre situation professionnelle.

2. Vous éviter des problèmes.

Bien capter le système de prévoyance vous aide à identifier les lacunes éventuelles dans votre couverture et de les combler en temps voulu. Par exemple, un indépendant qui ne cotiserait pas au 2^e pilier devrait envisager une prévoyance individuelle pour assurer son niveau de vie à la retraite.

Appréhender la prévoyance suisse

1. Décoder votre certificat de prévoyance

Ce document résume de précieuses informations : montants accumulés ; prestations prévues en cas de retraite, d'invalidité ou de décès ; ainsi que les cotisations versées. A considérer pour faire correspondre votre couverture à vos besoins et identifier d'éventuelles lacunes ou possibilités d'amélioration.

2. Participer à des séances d'information

Les professionnels de la prévoyance aident à comprendre le système (voir des assurances comme La Bâloise, Allianz, Swiss Life et autres prestataires indépendants comme VZ, Hélianthe Perspectives, etc.)

Les deux cas qui suivent illustreront l'importance du sujet.

Danièle Felley
Consultante en prévoyance



LÉON : LE CAS TYPIQUE DE L'INDÉPENDANT

Trop beau pour être vrai

Dans le paysage entrepreneurial genevois, Léon brillait par sa réussite. Autodidacte, il avait créé et développé une entreprise couronnée de succès malgré les aléas de l'économie. Toutefois, la liberté de l'indépendance peut occasionner des revers. Entre autres si l'on néglige son affiliation, facultative, à la prévoyance professionnelle. En effet, la Loi sur la prévoyance professionnelle (LPP) exige des employeurs d'affilier leurs employés à une caisse de pension. Ceci afin de garantir à ces derniers une couverture pour leur retraite, en cas de décès ou d'invalidité. Mais elle n'est pas obligatoire pour les indépendants, comme Léon. Convaincu de sa santé de fer et certain d'être à l'abri de tout imprévu, il avait choisi de ne s'affilier à aucune institution de prévoyance ni de se constituer un 3^e pilier.

Soucis financiers

Hélas, sa visite médicale annuelle révéla une maladie grave. D'un jour à l'autre, le voici invalide à 100 %. Bouleversement complet de sa vie. Et début des problèmes financiers. Car Léon n'avait pas non plus souscrit à une assurance indemnité journalière pour perte de gain en cas de maladie (IJM). Il en avait décidé ainsi afin de réaliser des économies. Ce choix se révéla regrettable : il ne recevrait aucun revenu avant de toucher une rente d'invalidité de l'assurance invalidité (AI).

Deux longues années d'attente commencèrent. Puis, enfin, l'AI lui versa son dû. Cette assistance lui apportait quelque réconfort. Mais la mensualité de 2450 francs ne suffisait de loin pas à ses besoins. Pourtant, il s'agissait de la rente maximale*. Il se mit à regretter ses décisions passées...

Son état de santé empira. La maladie finit par le vaincre. Sa famille, outre le chagrin, dut faire face à des enjeux financiers majeurs. La rente de veuve maximale de l'AVS de 1960 francs mensuels ne suffisaient pas à la faire vivre. Son existence devint compliquée.

Ne pas faire comme Léon

Le cas de Léon n'a rien d'unique. Bien des indépendants négligent leur prévoyance professionnelle. On se promet de s'occuper « plus tard » de cette préoccupation cruciale. Or cela peut engendrer de graves difficultés financières. Chaque personne indépendante a tout intérêt à prendre – tôt ! – des mesures pour protéger son avenir et celui de sa famille.

Conseils aux indépendants

- Affiliez-vous au 2^e pilier : si vous avez des employés, affiliez-vous à la même

caisse de pension qu'eux et concevez un plan de prévoyance conforme aux besoins de votre entreprise.

- Si vous travaillez en solo, envisagez une assurance facultative auprès d'un assureur privé, adhérez à l'institution de prévoyance d'une association professionnelle ou à Institution supplétive.
- Souscrivez à une Indemnité Journalière Maladie (IJM) pour garantir votre revenu en cas d'invalidité à la suite d'une maladie.
- Cotisez à un 3^e pilier A. Cela vous garantit une sécurité financière supplémentaire en cas de besoin. Ces cotisations sont déductibles du revenu imposable, ce qui peut alléger votre charge fiscale.

* Montants utilisés pour simplifier l'exemple. En réalité, Léon aurait perçu moins.

SOPHIE : VIE ET SITUATION PROFESSIONNELLE IDÉALES

Vie situation et professionnelle idéales

Comptable aussi motivée qu'impliquée dans son travail, Sophie avait une foi inébranlable en la stabilité financière offerte par son employeur. Malgré son rôle de mère de deux enfants et sa vie de couple, elle menait une existence trépidante. Ses vieux jours ne la préoccupaient guère. Elle n'avait aucune idée de la teneur de son certificat de prévoyance. Jamais elle n'avait envisagé de cotiser à un troisième pilier. A peine connaissait-elle le nom de l'assurance Indemnité Journalière Maladie (IJM) souscrite par son employeur.

Le début des soucis

Sophie tomba malade. Des symptômes persistants lui

valurent un congé maladie prolongé. L'IJM de son employeur lui permit de toucher une partie son salaire. Mais après deux ans, les indemnités cessèrent. Elle commença à percevoir trois rentes : celle pour invalidité de l'assurance invalidité (AI), celle de sa caisse de pension, ainsi que celle pour enfants d'invalides. Alors lui apparut toute l'importance de la prévoyance professionnelle. Son deuxième pilier ne fournissait que le minimum fixé par la loi. Ses rentes ne couvraient ni ses besoins ni ceux de sa famille. Trop tard, elle mesure qu'elle aurait dû envisager un troisième pilier et explorer plus avant les options de prévoyance disponibles.

Sa maladie dura et empira au point que Sophie mourut. Son partenaire l'avait soutenue

tout au long de ses déboires de santé. Il se trouva en situation de précarité financière. Or, le certificat de prévoyance de Sophie était clair : en tant que partenaire non-marié, il ne pouvait bénéficier d'aucune rente de veuf. En plus, pour l'AVS, les concubins ne sont pas des conjoints. La famille ne toucha que les rentes orphelins de l'AVS et la prévoyance professionnelle de Sophie.

Le triste destin de Sophie

L'histoire de Sophie démontre l'importance de s'informer de façon active sur sa prévoyance professionnelle et de bien saisir les prestations offertes par son certificat de prévoyance.

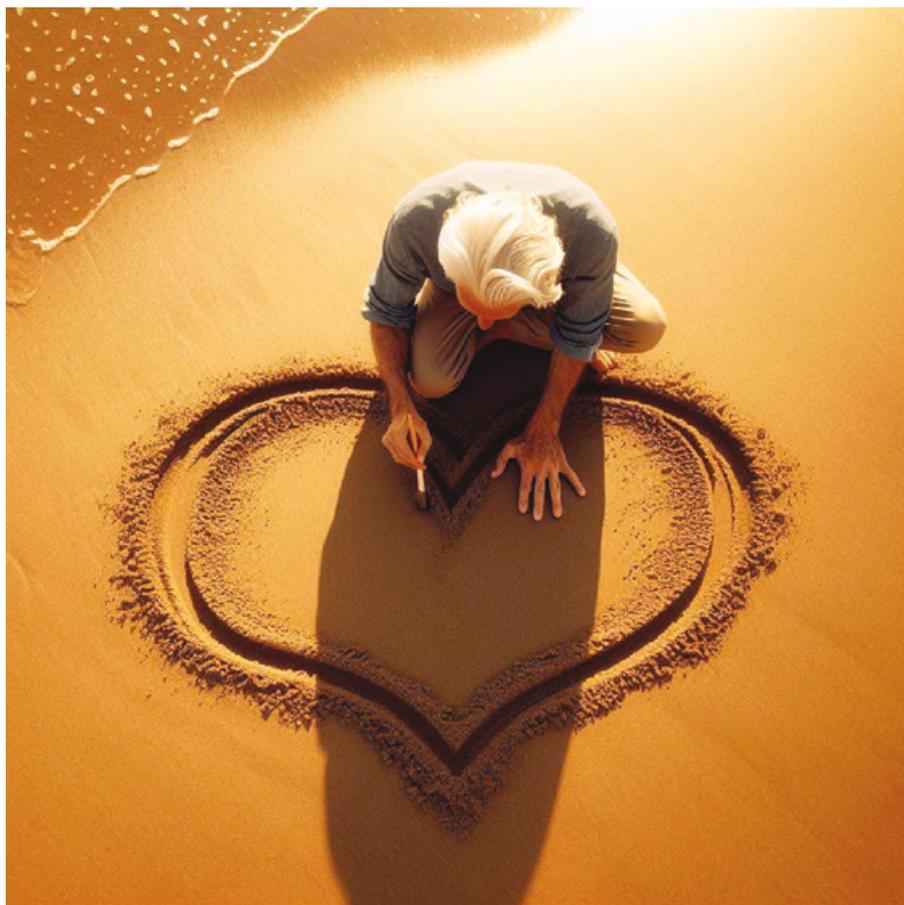
Conseils pour employés

- Lisez attentivement votre certificat de prévoyance

pour comprendre pleinement les prestations auxquelles vous avez droit.

- Assurez-vous que votre employeur a souscrit à une Indemnité Journalière Maladie (IJM). Cette assurance peut vous aider à maintenir votre niveau de vie en cas d'incapacité de travail due à une maladie.
- Songez à cotiser à un 3^e pilier A pour garantir une sécurité financière supplémentaire en cas de besoin. Ces cotisations sont déductibles du revenu imposable, ce qui peut alléger votre charge fiscale.

Votre approche proactive et responsable de la prévoyance professionnelle peut faire toute la différence. Pour vous, pour votre vie et pour celle de vos proches.



Quand l'heure de la retraite sonne-t-elle ?

A peine l'heure de la rentrée scolaire ou professionnelle sonnée, voilà que se pose — pour certains d'entre nous — la question de « quand est-ce que je vais raccrocher » ? Est-ce ma dernière rentrée comme formateur ? Comme coach ? Comme mentor ? Quelques pistes de réflexions.

La retraite anticipée ?

Bien des personnes salariées songent maintenant à raccourcir leur pensum professionnel en prenant une retraite anticipée. Deux raisons à cela : pénibilité du travail ou envie de profiter des « dernières » années en étant en bonne forme.

Les grandes entreprises proposent des cours de départs à la retraite ou indiquent le chemin de la sortie à leurs seniors lors de réorganisations en leur proposant des plans sociaux avantageux.

On entend aussi les grands classiques : servir et disparaître, laisser la place aux jeunes... A l'inverse, des formateurs peinent à se retirer. Ou ne veulent ni ne peuvent s'y résoudre. Notre statut d'indépendant nous laisse cette liberté de choix.

Attentes des milieux économiques

Une partie du monde politique souhaite que les collaborateurs ou les cadres expérimentés restent dans le monde du

travail. Même à temps partiel. Ceci pour parer au départ à la retraite en masse des *babyboomers*.

Pas sûr que coaches et formateurs jouent les prolongations par obéissance aux milieux économiques. Pour certains d'entre nous, le choix est d'ordre pécuniaire. Tous les analystes financiers sont d'accord : une fois à la retraite, maintenir son train de vie en Suisse exige l'AVS, un 2^e et un 3^e pilier. Sans quoi, il peut être judicieux de continuer à travailler un peu.



Quand on aime, on ne compte pas

Quantité d'entre nous avons commencé dans le domaine de la formation sur le tard. D'abord, nous avons été des professionnels dans un ou plusieurs domaines de prédilection. Puis nous avons décidé de transmettre une partie de notre savoir acquis et de nos compétences. Souvent, nous avons gravi les échelons au sein d'entreprises. Dans notre nouvelle activité, nos multiples casquettes se sont révélées très utiles. Riches de nos expériences recherchées et appréciées, plusieurs d'entre nous avons créé notre propre entreprise.

Formateur, coach ou mentor, nous n'avons pas un « taf » ordinaire. Cette passion tardive nous anime chaque matin. Et pour cause : quel bonheur, en fin de journée ou de cours, que de goûter à l'appréciation non seulement de la forme de nos animations, mais aussi du fond – ce partage d'expériences issu de nos carrières précédentes.

Crédibilité et plaisir

Pour ma part, j'ai été chef de vente. De ce fait, je me sens bien placé pour animer des thématiques en leadership comme la conduite d'équipe, la gestion personnelle ou des conflits. Je regorge d'anecdotes ou de situations concrètes qui « parlent » aux

participants. Et je pense très bien comprendre leurs situations. Ma compétence et ma crédibilité n'auraient pas été pareilles lorsque j'avais 35 ans. D'où mon désir de faire durer ce plaisir.

Garder à jour ses compétences

Au vu de la vitesse à laquelle tout évolue, des questions se posent : mes compétences managériales de génération X sont-elles utiles aux générations Y et Z ? Ai-je adapté mes contenus à la formation 2.0 ? Suis-je passé à l'hybride ou au distanciel ? Ai-je encore envie de transmettre ? Mes prestations satisfont-elles pleinement mon public et mes mandants ? Si oui, alors bien sûr, on peut continuer. Tant que le plaisir est là. Tout en restant lucide. Et en se tenant à jour. Ceci afin d'éviter la « saison » de trop, comme certains sportifs d'élite en ont fait l'expérience...

Bien choisir clients et mandats

Une fois prise la décision de lever le pied, nous pouvons garder ou abandonner des mandats ou des clients. Soit par affinités soit pour arranger un mandant désireux de nous voir poursuivre un ou deux ans. Nous pouvons aussi remettre à qui bon nous semble certains mandats réguliers. Ou, en tout cas,

proposer un ou des collègues conformes aux valeurs du client et aux nôtres.

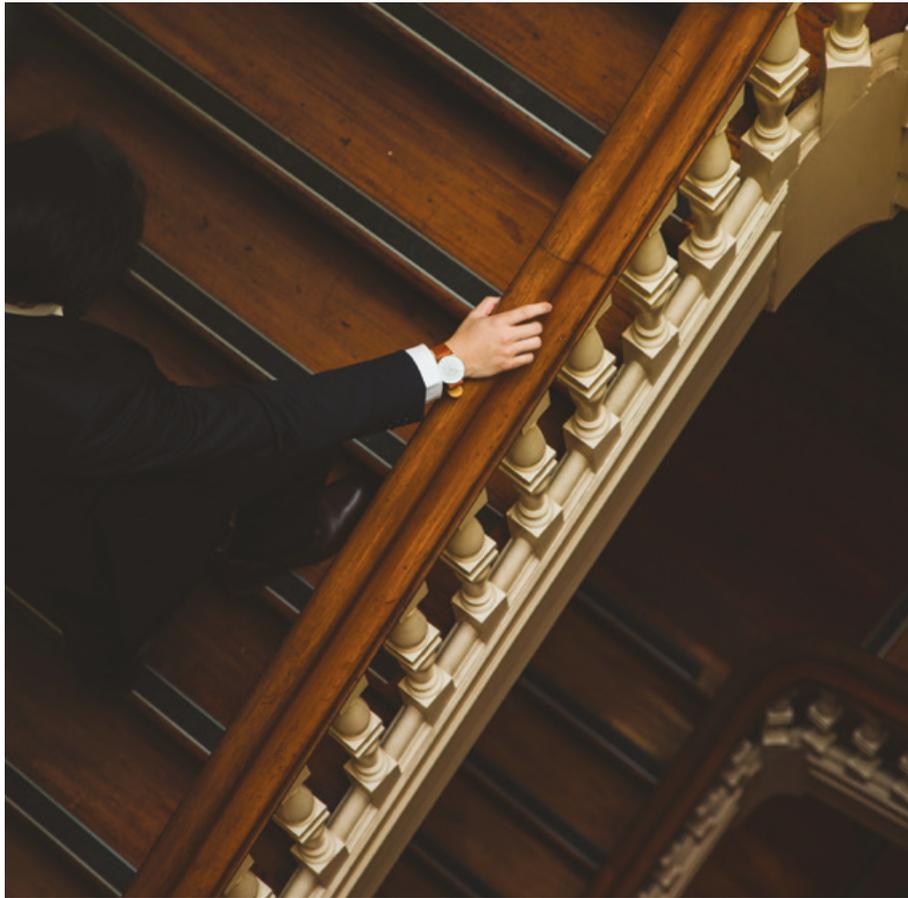
La satisfaction du devoir accompli

Lors des derniers événements de l'ARFOR, j'ai abordé ce sujet avec les membres présents. Nombreux ont déclaré reprendre à leur compte le leitmotiv de Daniel Gysiger, ancien champion cycliste biennois : « Je n'ai jamais travaillé un seul jour de ma vie. J'ai toujours fait ce que j'aimais ». A 69 ans, il vient de sortir de sa retraite et de reprendre le poste d'entraîneur national d'endurance de l'équipe cycliste du Japon.

Vers un happy end

En 2024, malgré l'IA et la technologie, le monde professionnel nécessite encore des formateurs, des coaches ou des mentors d'expérience. De plus, le monde tout court a et aura toujours besoin de « passeurs », de gens compétents prêts à accompagner leurs semblables sur la voie de la connaissance et du transfert de savoirs. Pour qui partage cette conviction, la retraite n'est pas à l'ordre du jour. Et pour qui souhaite goûter à un repos bien mérité, qu'ils en profitent.

Philippe Gachet
Gachet Formation Coaching



Former dans le monde du luxe : une spécialité qui ne s'improvise pas

Par définition, le luxe fascine. Les professionnels de la formation n'échappent pas à son attraction. Les grandes marques représentent un somptueux terrain de jeu pour les formateurs, mais... elles s'avèrent d'une exigence rare. Tour de la question avec Dominique Harnois, membre de l'ARFOR, et fondatrice de l'Académie du luxe, pour éviter de trébucher dans la « cour des grands ».



Le luxe, n'est-ce pas un domaine à la réputation quelque peu surfaite ?

Pas du tout! Nous sommes dans le royaume de l'excellence. Noblesse des matériaux, qualité extrême, compétences hors pair, transmission du savoir-faire et culture Maison sont, déjà, des caractéristiques inspirantes! A cela s'ajoute l'ambition du luxe: proposer un produit ou un service parfait doublé d'une expérience client inoubliable et émotionnelle.

Evoluer dans cet univers se révèle riche en surprises et en découvertes. Et pour cause, il porte bien son nom: *luxus*, en latin, signifie «splendeur et élégance». Son autre racine est *lux*: «lumière, éclat et brillance.» Avouez que c'est alléchant!

Vos premiers pas dans ce monde ?

Une école de commerce classique m'avait préparée à tout, sauf au luxe. J'ai souhaité découvrir ce monde. Or, à l'époque, aucune filière ne préparait à y entrer. Seule l'expérience de terrain enseignait les codes, les spécificités et le fonctionnement du domaine. Un stage chez Christian Dior à Londres m'a mis le pied à l'étrier. Pour ma part, j'ai tout découvert là. J'ai expérimenté les critères très précis de la vente et du merchandising de ce secteur. Et la longue chaîne des éléments qui comptent: le contact initial, la chaleur d'un sourire, les manières élégantes, l'expression orale, le professionnalisme des équipes, le soin apporté à la décoration.

Des règles très, très, très policées. Tout est étudié. Sous contrôle. Car le luxe, c'est une somme de détails. Cet univers n'autorise pas l'improvisation. L'à-peu-près n'y a pas sa place. Ces exigences pointues contribuent à l'intérêt même du secteur.

Après Dior, je suis passée chez Cartier, puis chez Chanel Joaillerie et chez Chaumet... Ma voie était tracée dans le marketing et le luxe: je n'allais plus m'éloigner de ce sillage enchanté et j'ai complété ma formation en devenant gemmologue!

Aujourd'hui, comment apprend-on les fameux codes du luxe ?

Des écoles spécialisées préparent les étudiants aux niveaux Bachelor et Master. De nombreux stages familiarisent également au futur métier. Rien à voir avec mon parcours! Lorsque j'ai commencé, en 1985, il m'a fallu presque une année de tâtonnements pour intégrer les règles et usages que j'ai appris à maîtriser dans l'action.

Qu'est-ce qui différencie vraiment le luxe des autres domaines ?

L'importance de l'image. Tout repose là-dessus. Une image qui n'accepte que l'excellence et la perfection. Cela exige une communication efficace et sans faux pas.

L'image... terrain glissant s'il en est...

La marque Dolce Gabbana, parmi d'autres, en a fait la cruelle expérience en Chine. Un visuel mettait en scène une

jeune Chinoise qui s'attaquait à un plat italien avec des baguettes. Ses difficultés et sa confusion sautaient aux yeux. Une situation ridicule et... contre-productive. Luxe ne rime pas avec provocation. Surtout lorsque la plaisanterie est aux dépens de la clientèle convoitée... Cette campagne a eu un fort impact négatif pour la marque sur ce marché. La marque DG a dû investir énormément pour gommer une plaisanterie douteuse qu'elle n'aurait jamais dû valider.

Quels faux pas les formateurs doivent-ils éviter dans le monde du luxe ?

Deux m'apparaissent d'emblée. Le plus important: penser que l'on forme dans le luxe comme dans les autres milieux. Or, le luxe apprécie le sur-mesure. Autrement dit, un service personnalisé, d'excellence et qui accorde un soin aigu aux détails. Seconde erreur: s'abstenir de prendre le temps de comprendre la maison en question. Il est essentiel d'intégrer sa culture, son ADN, ses codes, son vocabulaire, son histoire, ses collections et ses objectifs. Négliger cela peut se révéler fatal et aboutir à une totale insatisfaction du client.

L'essentiel consiste à exclure toute approche «généraliste». Seules des formations «cousues main» auront une chance d'apporter une plus-value.

Le style de chaque marque la distingue des autres. Il s'agit de cerner cela de près.



Cela passe par des discussions avec le dirigeant, fondateur ou non, des lectures d'ouvrages et de discours officiels. Plonger dans les archives. Visiter de musées. S'entretenir avec la tête de l'organisation de la formation.

Un *mystery shopping* dans une boutique peut aussi donner au formateur une idée de la marge d'amélioration possible de la marque.

Beaucoup de travail et d'efforts en amont, donc...

Certes, mais c'est le prix à payer. Pour ma part, c'est la phase que je préfère. Une telle immersion est à la fois palpitante et indispensable.

Le formateur doit être totalement « en phase » avec la maison dont il sera le porte-parole. Comme dans d'autres secteurs, on attend d'une formation qu'elle soit opérationnelle dès la fin de la session. Le luxe veut du résultat, de l'efficacité et un retour sur investissement. Les équipes « aspirent » littéralement la matière. Elles la transposent dans son quotidien professionnel. Les performances ne peuvent attendre...

A cette fin, vous avez créé l'Académie du luxe. Sur quelle notion repose-t-elle ?

Quantité d'organismes de formation se focalisent sur un domaine. Pour ma part, je souhaitais proposer une vaste palette de sujets. Ceci afin de pouvoir construire des formations à la manière d'un jeu de Lego. Prenons l'exemple d'une équipe issue de la

joaillerie et de l'horlogerie. Une de nos sessions peut couvrir : les codes du luxe avec la règle des 12 E ; la découverte du marché de la joaillerie comme celui des garde-temps ; les dernières tendances créatives ; des rudiments de gemmologie ; les étapes de fabrication d'un bijou ou d'une montre ; la mise en scène des produits ; ou encore l'art de raconter des histoires.

En concevant des programmes qui combinent les thèmes à volonté, nos formations sur mesure ressemblent à chaque marque.

De jeunes créateurs de produits de luxe en manque d'expérience recourent également à nos services. Ensemble, nous élaborons un discours officiel sur les collections. D'autres missions nous ont fait accompagner des cadres dirigeants en passe de changer d'univers de luxe. Par ailleurs, des experts dans leur spécialité, amenés à collaborer avec de grandes marques, apprennent chez nous le fonctionnement et les « normes » du luxe. Car le luxe, c'est à la fois un état d'esprit et une attitude.

Ainsi, un diplôme d'école de commerce peut finir par former dans les hautes sphères du luxe...

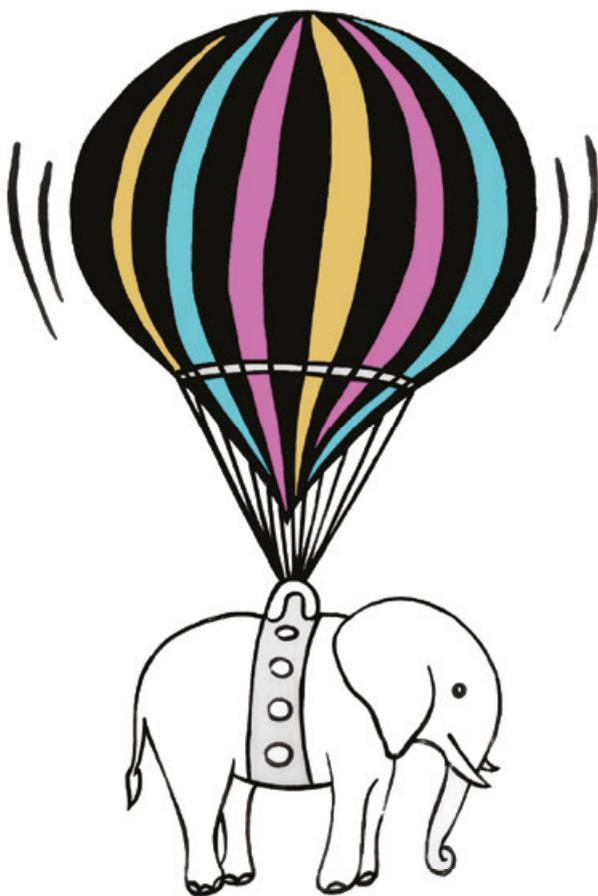
Lorsque j'évoluais dans le marketing, rien ne me prédestinait à bifurquer un jour vers la formation. Mais à un moment de ma carrière, c'est devenu une évidence, puis une passion. C'est un plaisir de faire grandir les talents !

Comme le disait Christian Blanckaert : « Il n'y a pas de luxe sans formation des hommes car dans le luxe, les hommes sont aussi importants et même plus importants que les produits ou les services. » Voilà pourquoi l'Académie du luxe sollicite des intervenants de grande qualité pour animer en présentiel et en vidéo.

Quels conseils donneriez-vous à un formateur désireux de prospecter dans le domaine du luxe ?

Beaucoup travailler avant de se lancer. Comprendre cet univers et bien en assimiler les codes. Ceci afin de l'aborder avec élégance. Etre en veille constante sur l'évolution du luxe. Suivre les trajectoires des grands noms. Lire beaucoup et toujours manifester une grande curiosité. L'univers du luxe évolue en permanence. Il a su démontrer sa résilience dans des périodes troublées.

Alain Dominique Perrin, un ténor du secteur, a souvent répété : « Le luxe est un monde riche et fascinant surtout quand on l'aborde avec passion et professionnalisme. » Un avis que je partage et que j'invite à méditer qui s'intéresse à ce marché.



La pleine conscience au secours du burn-out

Une solution simple peut vaincre le grand problème du burn-out et faire de nous des gens heureux au travail et dans la vie.

Omniprésent, le stress professionnel peut toucher n'importe qui. Véritable mal de société, il fait de nombreuses victimes. Lorsqu'on n'identifie pas les alertes qu'il provoque, on franchit la cote d'alerte. C'est ouvrir la porte au burn-out – un problème bien réel et lourd de conséquences. Bonne nouvelle, on peut y échapper!

Promotion Santé Suisse vient de révéler que 30,3 % de la population active se sent épuisée émotionnellement. Un niveau record. On sait maintenant que cet épuisement engendre le burn-out. En souffrent surtout les professions à forte charge émotionnelle: soins de santé, enseignement et services sociaux.

L'analyse précise que la Suisse connaît le rythme de travail le plus élevé en Europe. On apprend encore que la fonction expose davantage aux risques que le secteur d'activité. Ainsi, le bas de l'échelle sociale souffre plus du stress que les cadres. Pour Regina Jensen, de Promotion Santé Suisse, la majeure partie des gens «ont souvent moins de ressources que les cadres et peuvent, par exemple, beaucoup moins sous-traiter leurs tâches et compenser ainsi leur stress».

Partage d'expérience

A 24 ans, je manageais douze collaborateurs. Une charge émotionnelle et mentale trop importante. Cela m'a totalement détruit. Je me suis présenté chez le médecin pour des troubles digestifs. Après examen approfondi, il m'a déclaré inapte au travail. Je n'y ai rien compris. En effet, je ne considérais pas avoir de problèmes particuliers!

Deux mois d'arrêt. Des médicaments, sûrement «psychédéliques», gommèrent mes souvenirs du moment. Dès lors, j'ai réduit la dose. Et, petit à petit, j'ai repris le travail. Une autre personne était née en moi. Nervosité, angoisses et stress avaient disparu. Depuis, plus de rechute. Il est vrai que, deux mois après, j'ai changé d'orientation pour devenir «formateur d'adultes». Un métier que je n'ai plus quitté, tellement je l'adore.

Pour ma part, je n'avais pas su décrypter les signaux qu'émettait mon organisme. Et j'ignorais tout de la possibilité de prendre soin de mon esprit autant que de mon corps.

Aujourd'hui, pour moi, les temps ont changé. Il m'arrive de connaître des périodes encore plus stressées qu'à l'époque. Mais je sais accorder les égards

qui s'imposent à mon mental. Et je tiens bien mieux compte de mes limites.

Et vous dans tout ça ?

Pensez-vous faire partie des 30 % de personnes épuisées émotionnellement? Et si vous preniez le taureau par les cornes? Et si vous testiez une approche non médicamenteuse de prévention avant que cela soit trop tard? Les programmes MBSR (Mindful Based Stress Reduction – Pleine conscience basée sur la réduction du stress) et MSC (Mindful Self Compassion – Pleine conscience d'auto-complétion) sont disponibles partout. Tous deux aident des milliers de gens à mieux surmonter les épreuves de l'existence. Et à prendre soin d'eux. Pour en avoir fait l'heureuse expérience, je vous les conseille vivement. A votre disposition si je peux vous aider à débroussailler le chemin vers le bien-être que vous méritez.

Christophe Fraefel

Formateur et instructeur de méditation



La formation des adultes sera assistée par l'intelligence artificielle ou ne sera pas

L'Intelligence Artificielle (IA) est partout. Elle impacte la formation pour adultes, qu'on le veuille ou non. Pour autant, elle ne va pas remplacer les formateurs. Au contraire : elle les complète et leur fournit une aide sans prix. Alors autant explorer comment l'IA optimise le matériel andragogique du formateur ainsi que son marketing.

On peut, certes, s'opposer à l'intelligence artificielle (IA). Mais il est à craindre qu'une telle attitude ressemble à celle que susciterent l'automobile, la radio, le téléphone et, plus tard, l'ordinateur. Chacun de ces développements a engendré une vive opposition. Au mieux, ces «gadgets» n'étaient qu'un effet de mode passager. On sait qu'il n'en fut rien. En fait, l'AI entraîne déjà une évolution majeure. Voire un changement total de la société à côté duquel l'invention de l'imprimerie risque de paraître insignifiante.

Dès lors, quiconque opère dans les métiers de la formation doit comprendre les bienfaits que lui réserve l'AI. Et surtout s'en servir pour améliorer son marketing, ses parcours andragogiques, ses supports de cours, ses QCM – le tout en vue d'une plus grande satisfaction de sa clientèle. Et pour s'épargner du temps sur des tâches à faible valeur ajoutée, voire jamais rémunérées.

L'AGORA de la formation 2024 et le numéro hors série de *transfert* aborderont ces différentes facettes. Néanmoins, faisons déjà le tour des rudiments de la question.

Surmonter la crainte de l'AI

Derrière l'opposition aux nouvelles technologies se cache souvent une angoisse : celle du remplacement de l'individu par la machine. Les copistes l'ont éprouvée avec

l'invention de Gutenberg. Les comédiens l'ont vécue avec l'arrivée de la radio. Les journalistes et les animateurs de radio l'ont connue avec l'avènement de la télévision. La TV a frémi avec l'ère du *streaming*. Les géants du *streaming* l'expérimentent avec l'essor de Tik-Tok... La liste des développements perçus comme des menaces est sans fin. Et elle remonte loin. Bien sûr, des métiers disparaissent et des reconversions s'imposent. Mais, toujours, l'humain demeure. Et tel sera dans le domaine de la formation en particulier. Car rien ne supplante l'expérience, l'observation, l'échange, l'écoute, l'empathie et le coup de pouce que seul un être vivant peut apporter à un autre. Motiver, fournir l'encadrement émotionnel *ad hoc*, entendre les inquiétudes et relativiser les échecs reste de notre ressort.

Pour reprendre les dires d'Anna Weber, une experte en technologies éducatives : l'IA ne vise pas à remplacer les formateurs, mais à les compléter, à leur fournir des analyses précises et en temps réel des besoins des apprenants. Parmi d'autres aides possibles.

Au fond, qu'est-ce que l'IA ?

On peut comparer l'AI à un formateur expérimenté qui ne cesse d'apprendre de nouvelles méthodes pour résoudre toutes sortes de problèmes.



Ce formateur possède une immense bibliothèque remplie de livres contenant des connaissances sur divers sujets. Au départ, il maîtrise ce qu'il a étudié. Mais, avec le temps, il engrange et s'adapte à tout nouveau domaine auquel il est confronté.

Avec l'IA, cette bibliothèque de livres représente la vaste quantité de données disponibles sur la toile. Voilà où l'IA puise ses références d'apprentissage. Confrontée à un problème, l'IA consulte ses ressources. Elle analyse les informations pertinentes. Puis elle recourt à ce savoir pour proposer une solution. Plus l'IA appréhende des données variées et complexes, plus grande devient sa capacité à répondre à nos requêtes.

De même qu'un formateur augmente sa bibliothèque, l'AI s'améliore au fur et à mesure qu'elle acquiert de nouvelles informations. Elle enrichit son « savoir » de deux manières. Par apprentissage supervisé (guidée par des exemples) ou par apprentissage non supervisé (identification autonome de schémas et de relations).

Par ailleurs, l'IAG (intelligence artificielle générative) peut, d'après une consigne, créer de toute pièce une image, un texte ou illustrer une vidéo, etc.

Autrement dit, IA et IAG sont – enfin! – les brillants assistants dont rêvaient bien des formateurs d'adultes et que nous promet l'informatique depuis des lustres. Ces deux formes d'IA peuvent grandement soulager. Elle peut effectuer mille et une tâches à sa place. Elle peut décharger des corvées répétitives (adapter les supports de cours et les questionnaires, établir des checklists, des QCM, des attestations, résumer des cours, trouver des exemples, imaginer des exercices et des pratiques, modifier des programmes de formation existants en fonction de demandes spécifiques de clients, etc.).

Des possibilités sans fin

L'IA offre ouvre des horizons insoupçonnés pour personnaliser l'apprentissage. Voilà qui tombe bien puisque telles sont les attentes du marché. Ainsi peut-elle analyser les besoins spécifiques de chaque apprenant. Elle se révèle un auxiliaire de premier ordre en classe inversée. (Voir encadré.)

L'AI parvient réellement à décharger l'humain – promesse informatique souvent

faite mais rarement tenue. Elle s'avère, en effet, apte à produire du contenu :

- rédiger des supports de cours complets ;
- résumer des modules ;
- fournir des questions et des exercices ;
- concevoir des tests et des examens ;
- effectuer mille autres tâches consommatrices de temps et d'énergie.

Confiez votre marketing à l'AI

Outre les éléments mêmes d'une formation, l'IA présente d'autres atouts à considérer. Un formateur rompu à l'usage de cet outil peut lui faire concevoir son marketing :

- idées de sujets de formation ;
- titres de cours, nom de société ;
- textes d'annonces publicitaires et de site internet ;
- sujets et contenus d'articles à fournir à des revues spécialisées ;
- messagerie de mails : réponses automatiques, courriers de prospection ;
- posts instagram, facebook et autres, y compris la gestion du calendrier de diffusion ;
- création d'offres spéciales, de slogans, etc.
- création d'images et de vidéos inédites,
- montages de films et de podcats, etc.

Dans certains autres domaines, l'AI se révèle déjà très au point. Des sites ou des applications agissent de façon autonome d'après vos indications. Ils créent un site internet en quelques minutes. Ils inventent une image inédite sur la base de votre description. Ils traduisent vos textes. Ils convertissent un texte en une vidéo illustrée, dotée d'une voix off. Ils extraient l'audio d'une vidéo Youtube et la transcrivent. Ils résument un PDF de centaines de pages. Et la liste des compétences de l'AI s'allonge tous les jours. (Voir quelques ressources présentées ci-après.)

L'adoption de l'IA dans la formation pour adultes n'a rien d'un saut dans l'inconnu. C'est, au contraire, un pas décisif vers une éducation plus efficace et personnalisée. Pour paraphraser le Dr Marc Jensen, spécialiste de l'IA dans l'éducation : intégrer l'IA, ne change pas seulement la manière d'apprendre, mais ouvre la porte à des possibilités d'apprentissage infinies.

Saisir l'opportunité

L'e-learning a fini par faire son chemin dans les esprits. Il s'agissait surtout d'un changement de modalité (en différé ou/



et à distance plutôt qu'à telle date et en tel lieu, avec mise à disposition de documents numériques). Par comparaison, l'AI est un nouveau monde.

Une autre façon de travailler, de concevoir, de personnaliser, d'imaginer, d'élargir le champ des possibles. Se priver d'une telle assistance, c'est manquer un train à très,

très, très grande vitesse. D'autant qu'il arpenté déjà la planète et transforme tout sur son passage. Avec l'aide de l'AI, l'échec n'a plus sa place ni chez les apprenants ni chez les formateurs. D'où la présente rubrique qui, à l'avenir, vous fournira des conseils et des outils en la matière.

L'OUTIL, SON UTILISATEUR ET SON UTILISATION

Il était une fois un vaste jardin où poussaient de multiples plantes et fleurs, chacune avec sa beauté et son utilité unique. Au cœur de ce jardin se trouvait un arbre majestueux, appelé ChatGPT. Cet arbre était différent des autres, car ses branches étaient faites d'algorithme et son feuillage était composé de mots et de phrases. Les habitants du jardin étaient curieux de connaître les secrets de cet arbre spécial. Certains l'approchaient avec prudence, tandis que d'autres s'en méfiaient. Chacun avait une perception différente de cet arbre.

Votre approche proactive et responsable de la prévoyance professionnelle peut faire toute la différence. Pour vous, pour votre vie et pour celle de vos proches.

Un jour, une jeune formatrice nommée Sophie s'approcha de ChatGPT avec confiance et curiosité. Elle avait entendu parler de ses capacités et des connaissances qu'il pouvait partager. Sophie comprit rapidement que ChatGPT était simplement un nouvel outil parmi tant d'autres dans ce jardin. C'était à la fois fascinant et rassurant. Elle apprit à maîtriser les compétences nécessaires pour utiliser cet outil avec précision. Elle sut quand et comment poser les bonnes questions, tout en gardant à l'esprit les limites de l'arbre. ChatGPT était là pour lui offrir des réponses, mais il était important pour Sophie de les évaluer et de les interpréter avec discernement.

Sophie réalisa que l'essentiel ne résidait pas dans la puissance ou la complexité de ChatGPT, mais dans la manière dont elle l'utilisait. Elle était consciente que cet arbre ne pouvait pas remplacer l'expérience humaine, l'intuition et le jugement critiques qui sont essentiels dans l'apprentissage et la prise de décision. Dans le jardin, certains habitants continuaient à se méfier de ChatGPT, l'utilisant de manière irresponsable ou se fiant aveuglément à ses réponses. Ils se perdaient dans les méandres des mots et des informations sans réfléchir à leur pertinence ou à leur fiabilité.

Cette allégorie nous rappelle que chaque nouvel outil apporte avec lui son potentiel et ses limites. Ce qui compte vraiment, ce sont les utilisateurs qui le manipulent. Ils ont le pouvoir de l'utiliser de manière réfléchie, de le maîtriser et de tirer le meilleur parti de ses fonctionnalités. C'est leur sagesse et leur discernement qui guideront leur utilisation, en le plaçant dans le contexte approprié et en gardant toujours à l'esprit l'importance de l'expérience humaine. Ainsi, dans le jardin de la connaissance, ChatGPT n'est qu'un élément parmi d'autres, attendant d'être explorés et compris par ceux qui ont la volonté et la capacité de l'utiliser de manière responsable et éclairée.

Article rédigé avec l'aide de **ChatGPT**.

Eric Basler
formateur



L'AGORA DE LA FORMATION EST DE RETOUR !

📅 19 MARS 2024

📍 LA MARIVE, YVERDON-LES-BAINS

Nouvelles technologies
en formAtion :
évolution ou révolution ?

EN SAVOIR PLUS



Tarifs préférentiels jusqu'au 31.12.2023