



© PA/GETTY IMAGES

Formation et e-learning, remèdes au turn-over ?

Fidéliser ses collaborateurs passe aussi par la formation. Bien utilisés, certains dispositifs numériques peuvent aider à les mettre en confiance et les accompagner dans leurs évolutions professionnelles.

MARIE FRUMHOLTZ

Tout employeur a l'obligation légale de former régulièrement ses salariés. Une gageure quand ceux-ci ne restent parfois que quelques mois en poste et que toute son énergie est déjà consacrée au recrutement. « *La tendance est d'embaucher sur la volonté d'apprendre et un bon comportement plutôt que sur l'expérience et les compétences techniques des personnes, pour pallier le manque de main-d'œuvre* », note Léa Burel, cofondatrice

de la plate-forme Tutoreca. Cette dernière donne accès à ses abonnés (au prix de base de 69 € par mois) à 95 tutoriels vidéo de 3 min en moyenne conçus et animés par des professionnels. Y sont décryptés les bons gestes du service en restauration, de la sommellerie, du bar, les produits, l'hygiène et le management.

Tutoreca, qui a pour partenaire l'Institut Paul Bocuse, propose également à ses clients de leur créer des capsules vidéo sur mesure en fonction de leurs besoins. « *Notre but*

« Pour assurer le savoir-faire de l'enseigne auprès des franchisés, un service gratuit d'e-learning nous a paru essentiel. »

Sabine Boigey, chargée de l'e-learning pour La Pataterie

est de pouvoir former les équipes dès les premiers jours et préparer le terrain à la formation en direct par l'établissement. Les managers gagnent du temps et les nouveaux talents ont la sensation d'être pris en main. »

Ce type d'outil permet aussi d'accompagner la montée en compétences de collaborateurs qui passeraient, par exemple, du service en salle au management d'équipe. L'apprentissage se veut ludique et flexible comme ce que propose l'application mobile d'On board academy dont les vidéos comprennent une experte face caméra, des graphiques et des extraits de films cultes, comme le passage de la « crêpe au sucre » des *Bronzés font du ski*. Certains modules, comme ceux consacrés à la RSE et à l'hygiène, ont été conçus avec l'association Écotable, engagée pour la restauration durable, et Traqfood, start-up spécialiste des normes HACCP (Hazard analysis critical control point). Un quiz pour vérifier l'acquisition des connaissances suit chaque visionnage. Disponible sur abonnement à partir de 99 € par mois par point de vente, l'appli est présentée tel « le Netflix de la formation continue, avec un contenu enrichi chaque mois et un langage qui parle à tous » par sa cofondatrice, Hélène Besançon Hauville. « La formation continue donne des clés aux équipes pour ne pas se retrouver démunies face à une plainte d'un client, par exemple. Cela fait la différence pour la marque employeur qui fidélise de cette manière ses collaborateurs. »

ANIMATION D'UNE COMMUNAUTÉ

Ces techniques d'apprentissage ne sont pas nouvelles, plusieurs grands groupes de restauration développent leur propre solution en interne depuis quelques années. « En 2019, nous avons créé deux académies en nous adossant à la plate-forme 360Learning, l'une pour les collaborateurs et l'autre pour les managers. La Pataterie fonctionnant en 100 % franchise, il est complexe de s'adresser à 800 personnes avec lesquelles nous n'avons pas de lien hiérarchique. Pour assurer le savoir-faire de notre enseigne sur 80 sites, un service gratuit d'e-learning pour les franchisés nous a paru essentiel », relate Sabine Boigey, chargée du dossier e-learning pour le réseau.

La plate-forme de la Pataterie permet d'entretenir une « communauté d'apprenants dynamique » grâce à un forum de discussion et de petits jeux, elle offre aussi aux salariés la possibilité de se tenir à jour sur les questions liées au passe sanitaire, le contenu sur le sujet étant actualisé en fonction de l'évolution de la réglementation. En revanche, « la formation n'est pas la solution miracle face au turn-over, d'autres paramètres entrent en ligne de compte, assure Sabine Boigey. Mais on sent les nouveaux collaborateurs touchés par cette intention, d'ailleurs tous suivent correctement le parcours en ligne ». La plate-forme comporte 58 modules de 20 à 30 min prévus pour être visionnés sur le lieu de travail lors des moments de faible activité. « Ce n'est pas parce que c'est de l'e-learning qu'on échappe à cette règle ! » Le code du travail impose en effet la réalisation des formations obligatoires sur le temps de travail, y compris pour celles dispensées en ligne, sous peine pour l'employeur d'être condamné, entre autres, pour non-respect du droit à la déconnexion. •

UNE FORMATION DE SENSIBILISATION AU NUMÉRIQUE POUR LES TPE-PME

Le GNI a lancé en novembre 2021 un parcours d'initiation numérique pour l'accueil en hôtellerie-restauration (monparcnum.fr) à destination des directeurs de petits établissements peu digitalisés. Financée par Bpifrance, cette formation gratuite et en ligne a pour but de sensibiliser, d'ici à février 2023, 1 500 établissements dont 70 % de TPE. Le contenu, centré sur la communication et la commercialisation sur le web (gérer sa visibilité sur les réseaux, sa page Google My Business, etc.), a été conçu en partenariat avec le cabinet de formation Asforest, l'Association française des maîtres restaurateurs et le cabinet de conseil Artiref. « Le parcours se fait en trois étapes : un webinaire d'introduction, un Mooc d'environ 4 heures et un accès à une plate-forme qui recense des prestataires numériques que les professionnels vont pouvoir se recommander entre eux », explique Véronique Martens, directrice du département Europe & numérique au GNI. L'objectif est ainsi de créer une communauté d'entraide qui permettra aussi au GNI de mesurer la pénétration du numérique dans le secteur.