

# En route vers une certification qualité

Fondé en avril 2003 pour fédérer les activités de formation continue de la Chambre de Commerce, l'Institut de Formation de la chambre professionnelle continue sur sa lancée, comme en témoigne le rapport 2005 présenté hier matin. L'année dernière, 5.703 personnes se sont inscrites aux cours - dont l'offre s'étoffe en permanence - contre 4.028 en 2004, soit une progression de 41,5% sur toutes les axes de l'offre de formation qui s'étend de cours de base en mercéologie et en langues à des séminaires en management de l'entreprise en passant par des formations en matière de nouvelles technologies de l'information et de la communication.

## ISO 9001 en juillet 2007

Comment s'explique le succès grandissant de l'IFCC? Lors d'une courte analyse du marché du «life long learning» au Luxembourg, Paul Emering, chargé de direction de l'Institut et secrétaire général de la Chambre de Commerce a notamment souligné la prise de conscience de l'importance de la formation continue par les entreprises: «Nous assistons à une professionnalisation du processus de formation en entreprise. La performance des collaborateurs est davantage perçue comme un atout pour l'entreprise. Désormais, une entreprise «investit» dans la formation et s'attend donc au meilleur «return on investment»...». Les formations prestées par l'IFCC et les autres organismes de formation sur le marché luxembourgeois se doivent par consé-



Photo: F. Aussems

quent d'être les plus efficaces possibles dans un laps des temps des plus courts. Dans cette optique, l'IFCC s'est résolument lancé dans un démarrage «qualité»: il compte arborer la norme ISO 9001 d'ici juillet 2007. Objectif: plus de transparence au niveau de l'offre, un meilleur accompagnement des clients. Un groupe de travail spécifique doit mener l'effort «qualité» au sein de l'IFCC en collaboration avec un consultant externe.

Le succès continu de l'Institut ne tient pas seulement aux infrastructures bien rodées et très appropriées disponibles au sein de la nouvelle Chambre de Commerce, à l'améliora-

tion de la politique de communication (lancement d'un nouveau site Web et d'une «Newsletter» électronique) et au lancement de nouvelles formations («management international», «business english» et «initiation à la langue luxembourgeoise appliquée au commerce» par exemple en 2005), mais aussi à une collaboration accrue avec d'autres organismes de formation.

Ainsi, l'IFCC a créé, de concert avec l'Office Luxembourgeois pour l'Accroissement de la Productivité et la Chambre des Métiers une plateforme commune qui a organisé pas moins de 78 séminaires en 2005. Ob-

jectif du «streamlining» de l'offre: éviter les recoupements coûteux au niveau des offres de formation, accroître la transparence au niveau de l'offre et optimiser les chances de déroulement des formations proposées.

Mais l'IFCC compte aller plus loin encore en matière de synergies: à présent, il envisage une collaboration renforcée avec l'Université de Luxembourg et participera pleinement à la mise à jour du programme relatif au bachelors professionnel en «Gestion d'entreprise». Dans un contexte de rapprochement, un «business day» rassemblant quelque 70 étudiants de deuxième année des bachelors profes-

sionnels «Gestion» et «Informatique» aura d'ailleurs lieu aujourd'hui au sein de l'IFCC pour partager les expériences et isoler les besoins en formation tant du côté des étudiants que du côté des entreprises.

## Vers une formation en «management hôtelier»

Car l'IFCC tâte aussi et avant tout le pouls des entreprises en ce qui concerne les profils recherchés. A noter dans ce contexte que l'Institut a réalisé - avec l'appui de la FEDIL - une importante enquête dans le secteur industriel afin de relever les besoins et attentes des entreprises de production en matière de formation professionnelle continue. Les résultats de cette enquête contribueront d'ailleurs à la mise au point d'un plan de formation sectorielle «Industrie». Paul Emering a annoncé hier qu'un exercice similaire sera fait de concert avec l'HORECA afin de préparer une formation en «management hôtelier».

Pour les entreprises et les professionnels intéressés d'en savoir plus sur les activités de l'IFCC et avides de partager des expériences pratiques, un rendez-vous est d'ores et déjà à noter: celui du 1er forum Entreprise et Formation le 31 mai prochain. Cet événement donnera également l'occasion de s'informer sur l'offre de formation de la Chambre des Métiers, de l'Institut de Formation Sectoriel Bâtiment, de l'Institut de Formation Bancaire et de la Chambre des Employés Privés.