

Let's talk!

Nouvelles instructives de Lerian-Nti Languages – édition 1

1

Let's talk **business**

Lerian-Nti Languages: une fusion pleine de perspectives



Els Van den Brempt et Jan Hardeman, deux administrateurs de Lerian-Nti Languages.

L'école de langues Lerian Communications sa et le NTI (Nederlands Taalinstituut) ont formé une nouvelle société : Lerian-Nti Languages s.a. Le 15 juin 2005 en est la date de fondation officielle. Coup de foudre ou mariage de raison ? Vont-ils faire vie commune ou avoir une relation à distance ? Qu'apportera l'avenir ? Nous avons enquêté à la source, auprès des administrateurs Jan Hardeman, Lerian et Els Van den Brempt, Nti Languages. « Nous nous complétons tellement bien que fusionner allait de soi. »

Cela a commencé... en octobre 2004, par une rencontre lors d'une réception à l'occasion du premier anniversaire de la Maison du Néerlandais à Bruxelles. C'est alors que le déclic s'est produit.

Els Van den Brempt : « Nous nous connaissions déjà mais là, nous avons commencé à discuter et à échanger des idées. Nous n'avons pas dû chercher longtemps un terrain d'entente. Nous avions la même expérience. Les formations linguistiques constituent un secteur d'activités passionnant mais ce n'est pas un

jeu d'enfants. Tous les deux, nous nous battons pour un enseignement des langues vraiment efficace. »

Jan Hardeman : « Nous répondons à un besoin réel mais il y a beaucoup d'autres acteurs sur le marché : organismes subsidiés ou pas, dont les formations constituent l'activité principale ou pas, les professeurs indépendants... Est-ce qu'ils proposent tous la même chose ? Pas du tout. Si on tient comme nous à la qualité et au travail sur mesure, on ne peut faire autrement qu'associer ses forces. »

Le cœur de l'Europe

C'est bien connu : on vit dans un pays multilingue où sont installées de nombreuses sociétés internationales.

Bruxelles est le cœur de l'Europe.

L'export est le pilier le plus important de notre économie. Aucune société ne peut faire des affaires de manière unilingue. Et que penser de toutes ces sociétés qui cherchent en vain des collaborateurs bilingues ? Est-ce qu'il faut privilégier le savoir-

faire ou les compétences communicatives ?

Els : « Le savoir-faire, évidemment. Rassurez-vous, nous connaissons le marché. Nous avons respectivement 17 et 18 ans d'expérience sur le terrain. Mais nous n'étions cependant pas des concurrents directs. Ce qui me frappe surtout chez Lerian, c'est son approche structurée, notamment le suivi pédagogique des professeurs et l'accueil professionnel des clients. Je suis aux anges (rires). »

Encore plus de travail sur mesure

What in a (street)name? Lerian est installé rue de la Charité, le Nti Languages se situait rue de l'Association toute proche. Tous les deux au cœur de Bruxelles, près de la place Madou. La nouvelle entité a désormais son siège social chez Lerian qui a une succursale à Gand et d'autres points d'ancrage à Anvers et au Grand-Duché de Luxembourg. Les locaux du Nti restent disponibles.

Els : « Pour nos clients actuels, cela ne change rien et ils apprécient cela. Nous continuons tous les deux à mener nos propres activités. Nous pouvons dorénavant proposer à nos clients une offre plus large et le travail sur mesure ne fait que s'intensifier. Ce ne sont que des bonnes nouvelles ! »

« Nous pouvons dorénavant proposer à nos clients une offre plus large et un travail sur mesure intensifié »

Une plate-forme e-learning

Lerian-Nti Languages a une multitude de projets pour l'avenir proche. Jan : « Tout d'abord, nous allons étendre nos activités de e-learning.

Le moment est maintenant venu de lancer l'apprentissage avec suivi e-learning, l'e-learning n'étant pas considéré ici comme activité autonome mais comme deuxième volet dans notre concept de 'Blended Learning'. Notre plate-forme e-learning offre la possibilité à l'étudiant de poursuivre, après sa formation, son apprentissage, de manière ciblée en fonction de ses objectifs et de son secteur. Nous suivons ses progrès, les évaluons et les commentons. Toutes les formations intensives de l'été 2005 proposent déjà ce complément... et ce sont bientôt les participants à toutes nos formations qui pourront profiter de cette aubaine. »

Coaching linguistique

Suivi personnalisé, *coaching* : c'est un concept qui apparaît souvent.

Els : « Les professeurs sont constamment suivis par le département pédagogique. Les étudiants aussi reçoivent un coaching personnalisé bien plus que des leçons classiques. Les professeurs sont des formateurs disposant d'une grande expérience dans l'enseignement aux adultes et d'une connaissance solide du secteur où travaille l'étudiant. En plus, notre souhait est de limiter la taille des groupes de 3 à 6 participants maximum. Cela favorise l'interaction tout en augmentant le temps de parole de chacun et le rendement dans l'apprentissage. »

La rentabilité, c'est le cheval de bataille d'Els : « On peut suivre des centaines d'heures de cours dans l'enseignement traditionnel et se sentir pourtant encore complètement désemparé quand on doit travailler dans la langue-cible. Nous

> suite à la p. 4

COMPAGNIE D'ASSURANCES AGF BELGIUM

« Un nouvel engouement! »

> PAGE 2

FRANÇOISE BAUS SUR

La qualité de Lerian-Nti Languages

> PAGE 3

LET'S TALK EFFICIENT LEARNING

Blended Learning, le meilleur des deux mondes

> PAGE 3

LET'S TALK FUNDAMENTALS

L'ABC des formations efficaces

> PAGE 4

Let's think Gros plan sur les langues

Quelle est l'importance des langues pour une société ou une organisation? Elle est souvent sous-estimée par les décideurs, à en juger par les luttes héroïques que les responsables de formations doivent parfois mener pour obtenir le feu vert pour l'organisation de formations. Souvent sous-estimées aussi, les conséquences que les barrières linguistiques peuvent entraîner.

On investit des millions en infrastructure informatique. Les commerciaux peuvent reconnaître sur leur écran de téléphone d'où provient l'appel, ils visualisent automatiquement dans la langue adéquate l'information sur leur écran d'ordinateur. Mais que voit-on après cela? Quelqu'un qui se dépêche difficilement ou quelqu'un qui convainc sans peine son interlocuteur? On détecte le moindre accroc dans les processus des sociétés ou les installati-

ons techniques pour augmenter la productivité. Que fait-on pour la communication en entreprise?

Dans notre pays, le bilinguisme constitue le minimum vital. Mais d'autres facteurs interviennent. Beaucoup d'entreprises ont à leur tête un directeur hollandais. Celui-ci n'évalue souvent pas bien la complexité de « faire des affaires » en Belgique, quel que soit le côté de la frontière linguistique. Beaucoup de nos PME sont tôt ou tard reprises par un groupe européen. Que fait-on alors de ces collaborateurs compétents qui communiquaient parfaitement au sein de la PME mais qui tout à coup doivent être capables de négocier en langue étrangère? La connaissance devient de plus en plus le noyau de notre économie. Que faire quand le partage des connaissances est freiné par les barrières linguistiques?

Nous voulons seulement dire que la langue est d'une importance fondamentale pour la vie professionnelle et pour la vie en société.

Heureusement de plus en plus de décideurs en sont convaincus. Devons-nous dès lors tous retourner à l'école? Heureusement pas. Car nous ne croyons pas à l'efficacité de l'approche scolaire classique. On peut en effet passer des milliers d'heures derrière les bancs d'école et devoir repartir à zéro au travail. Nous nous battons pour un apprentissage qui allie plaisir et rentabilité. Nous préférons le travail sur mesure pour chaque étudiant. Et ça marche!

Jan Hardeman et Els Van den Brempt

2

Let's talk **customer satisfaction**

« La courtoisie linguistique est la base de notre politique interne. »



Au Ministère de la Région de Bruxelles Capitale, tous les collaborateurs sont libres de communiquer dans leur propre langue du pays (français ou néerlandais). Le programme « courtoisie linguistique » offre en outre la possibilité à chacun de se perfectionner dans l'autre langue du pays.

Frédéric Renoy de la cellule Formations du Ministère de la Région de Bruxelles Capitale.

« Le bilinguisme est crucial pour notre institution, les gens qui y travaillent et les services que nous proposons. »

C'est Frédéric Renoy de la cellule Formations du Ministère de la Région de Bruxelles Capitale qui prend la parole ici. Depuis 2002, cette institution gouvernementale fait appel à Lerian pour l'organisation des cours de langues de néerlandais et de français. Chaque année, 100 à 150 collaborateurs en moyenne suivent une formation. Ils sont répartis selon leurs niveaux en groupes de 8 participants en moyenne. « Ce nombre est limité à dessein afin de garantir une interactivité maximale. » L'accent est mis sur la pratique orale courante. Les formations comprennent 36 à 48 heures de cours. Les participants peuvent rejoindre un groupe à 2 moments différents de l'année. Les formations de néerlandais sont les plus recherchées, ce qui est logique vu la majorité francophone des fonctionnaires.

En équipe

Pour répondre à cette demande, Lerian a développé une formule de cours sur mesure. Le syllabus et le matériel didactique sont adaptés au contexte spécifique. Bien que la participation ne soit pas obligatoire, le nombre d'inscriptions est très élevé. Les candidats peuvent compter sur un suivi rigoureux. On opère une évaluation avant et après la formation : avant, pour déterminer le niveau de connaissance des participants et après, pour mesurer les progrès réali-

sés. Une enquête de satisfaction conclut chaque formation.

Frédéric Renoy : « Nous sommes obligés de publier chaque année un appel d'offre. Cela fait maintenant déjà la 4ème fois d'affilée que Lerian arrive en tête. Ce sont eux qui répondent le mieux à nos besoins. » Le planning et l'organisation d'un tel ensemble de formations demande évidemment un intense travail de coordination. C'est Elke Jonkheere qui s'en charge chez Lerian. « Elke est notre personne de contact depuis deux ans. Nous sommes devenus une bonne équipe, » approuve Frédéric Renoy.

A demi-mots

L'encouragement à l'apprentissage de la seconde langue du pays pourrait avoir, selon Frédéric Renoy, un accueil encore plus favorable hors des murs du ministère. « Offrir aux gens la possibilité de se perfectionner dans la deuxième langue du pays est plus qu'un service à notre personnel. En tant qu'employeur aussi, nous avons tout intérêt à ce que les collègues puissent bien se comprendre et communiquer entre eux. Car une bonne communication a des répercussions positives sur l'ambiance et la qualité du travail. Le dialogue entre Lerian et le Ministère de Bruxelles Capitale est excellent. Un demi-mot suffit la plupart du temps, » sourit Elke.

« Un nouvel engouement! »

15 ans de collaboration étroite et intense n'affaiblit-elle pas quelque peu les enthousiasmes ?

Pas quand il s'agit de Nti Languages et de la compagnie d'assurances AGF Belgium. « Nous nous connaissons parfaitement et formons une bonne équipe », dit Katleen Mathues du département Ressources Humaines. « Maintenant que Nti Languages fusionne avec Lerian Communications, la flamme renaît de plus belle. »

Depuis des années, Nti Languages s'occupe de l'organisation des formations linguistiques de midi pour les membres du personnel d'AGF Belgium. Des cours de néerlandais, de français et d'anglais en 3 séries de 20 leçons par an. 120 à 150 collaborateurs s'y plongent après un sérieux test pour déterminer leurs niveaux de départ. « Malgré les nombreuses inscriptions, nous arrivons toujours à limiter le nombre de participants par groupe », dit Katleen Mathues. « C'est un point sur lequel Nti a toujours beaucoup insisté. Il met tout en oeuvre afin d'optimiser l'apprentissage. »

Une valeur sûre

Les formateurs de Nti Languages donnent cours de 11 heures à 12 h30 et de 12h30 à 14 heures dans les bureaux d'AGF. Comment arrive-t-on à ce que tant de collaborateurs « sacrifient » leur heure de table deux fois par semaine? Katleen Mathues : « Les deux tiers de la leçon sont considérés comme du temps de travail. Un beau geste de la part de l'employeur. Participer n'est pas obligatoire mais les collaborateurs se sentent très concernés. Les formations de midi ont très bonne réputation. Elles sont devenues une valeur sûre. »

Réfléchir ensemble

A la fin de chaque série de cours, on sonde les résultats des participants afin qu'ils puissent être réorientés si nécessaire. Pour Katleen, c'est très révélateur de la flexibilité du partenaire en formations. « Notre confiance mutuelle n'empêche pas de porter toujours un regard neuf sur les choses. Au Nti, ils continuent à réfléchir avec nous. »

Elargissement

Lerian n'est pas non plus un inconnu pour AGF Belgium. Lerian y organise en effet les formations destinées aux cadres de l'entreprise. Le rapprochement de Lerian et Nti, Katleen Mathues le considère comme un atout. « Un partenaire qui présente une offre étendue et un large éventail de possibilités de collaboration, c'est faire d'une pierre deux coups. Cela ne le rend que plus attractif. A condition que chaque école conserve ses particularités et son niveau de qualité. » Et AGF Belgium prévoit déjà une nouvelle série de demandes de cours pour un avenir proche.

« Professionnel, ponctuel, flexible tout à fait

Petra Schyvynck est responsable des formations chez Dexia Insurance Belgium – jusqu'il y a peu Les AP Assurances et Dexia Insurance. Elle fait le point sur 15 ans de collaboration avec Lerian. La connaissance des langues devient de plus en plus importante dans cette société qui étend ses activités au niveau européen. Lerian, et maintenant Lerian-Nti Languages, reste un partenaire privilégié.

Petra Schyvynck: « Notre société s'internationalise de plus en plus. Les formations linguistiques deviennent donc de plus en plus importantes. Dans le passé, je recevais une demande tous les deux mois et maintenant je reçois trois demandes par mois! Etant donné que 70 % des collaborateurs sont néerlandophones, notre demande s'oriente surtout vers des cours de français (et de néerlandais dans une moindre mesure). Au niveau du groupe, on demande de plus en plus de reporting en anglais. Quelques collaborateurs ont en outre

étudié l'italien afin d'explorer ce nouveau marché. »

Le travail sur mesure est plus efficace

Lerian répond aux besoins des entreprises. Les différents départements de l'entreprise peuvent suivre une formation qui correspondra parfaitement à ses besoins tant en matière de vocabulaire spécifique que de niveau des étudiants.

Petra Schyvynck: « Nos réceptionnistes apprennent à accueillir les clients

dans les différentes langues. Les collaborateurs des départements commerciaux améliorent leur façon de communiquer par téléphone avec les clients. Les managers développent leurs compétences communicatives en réunion: comment défendre son point de vue dans la langue-cible, comment intervenir de manière polie, comment faire une présentation? ... Les cours de langues sur mesure sont peut-être un peu plus chers au départ, mais ils ont prouvé leur efficacité par la suite. Si nous envoyons nos collaborateurs suivre un cours de langue général, ils en reviennent souvent insatisfaits. »

Face-à-face

Dexia Insurance Belgium a une préférence pour les modules semi-intensifs où le participant suit un demi jour de

Katleen Mathues, Personnel Development
Assistant du département Ressources Humaines
d'AGF Belgium.



« La qualité de Lerian-Nti = ses formateurs, son matériel, son suivi pédagogique »



Lerian-Nti Languages se soucie d'une qualité maximale dans ses formations en langues. Comment assurer au mieux cette promesse de qualité ?

Pour Françoise Baus, responsable pédagogique, c'est la qualité des formateurs qui est en jeu. Lerian-Nti investit par conséquent également dans leur formation et dans leur suivi.

Françoise Baus, Responsable pédagogique et responsable du département de français

Françoise Baus : « Lerian-Nti dispose d'une équipe de formateurs présentant un diplôme universitaire ou d'école supérieure. Ceux-ci témoignent d'une formation linguistique et pédagogique approfondie et de plusieurs années d'expérience d'enseignement aux adultes. Ils sont sélectionnés pour leurs qualités didactiques, leur flexibilité, leurs facultés à motiver un apprenant et à animer un groupe. »

Les formateurs enseignent leur langue maternelle dont ils ont une maîtrise parfaite.

Françoise Baus : « La souplesse dans l'approche pédagogique est aussi recherchée, les formateurs devant s'adapter aux contextes d'apprentissage différents avec le plus d'empathie possible. La connaissance du milieu des entreprises est un atout, de même qu'un intérêt pour les ressources pédagogiques. »

La formation continuée

Après la signature du contrat de collaboration, un trajet de formation complet est proposé au nouveau formateur.

Françoise Baus : « Il s'agit de trois demi-jours de formation présentant

une partie théorique et un atelier pratique. La première demi-journée de formation porte sur l'apprentissage des méthodes pédagogiques de Lerian-Nti : une initiation à la détermination des objectifs est proposée ainsi qu'une formation à la méthode du drill et des phrases-clés. Lors de la deuxième session, des simulations de leçons sont organisées ainsi qu'une présentation du matériel pédagogique créé par Lerian-Nti. Le troisième atelier traite de la dynamique de groupe et donne au formateur un aperçu des techniques d'animation. »

Ensuite, le formateur est invité à observer plusieurs leçons dispensées par des professeurs d'expérience. Avec le responsable de département, le nouveau formateur évalue alors les connaissances acquises et donne ses premières leçons-tests.

Françoise Baus : « Nous avons souhaité mettre l'accent sur la formation continuée de notre personnel enseignant, d'abord en mettant à sa disposition un ensemble de manuels et de syllabi constamment réactualisés, en le tenant au courant des nouvelles méthodologies et des nouveaux outils d'enseignement des langues, ensuite en lui proposant des

sessions de formations lui permettant de se spécialiser. »

En parallèle, le responsable pédagogique de département évalue fréquemment la qualité des formations.

Françoise Baus : « Nous effectuons des observations de cours et des analyses critiques des évaluations des apprenants, afin de contrôler et d'améliorer encore la qualité pédagogique et méthodologique des formations. »

Durant toute la durée de la collaboration avec les professeurs, des réunions mensuelles sont organisées par département linguistique. Françoise Baus : « Les réunions font alterner ateliers d'échange abordant des spécificités pédagogiques (« comment corriger plus efficacement ? », « comment utiliser de manière ludique les ressources d'internet dans les cours ? »), exposés de nouvelles méthodologies dans l'enseignement des langues, présentation de matériel didactique ... Des activités plus informelles (soirée théâtrale, promenade guidée, restaurant) sont également organisées afin de souder le groupe et de renforcer l'esprit d'équipe. »

Let's talk **efficient learning**

Blended Learning, le meilleur des deux mondes

Il fut une époque où l'engouement suscité par internet était si fort qu'il ne pouvait que retomber. Trop d'attentes, trop tôt et trop peu réalistes. Depuis lors le temps a fait son oeuvre. Le pc et les connexions rapides ont conquis les bureaux, les maisons et même les écoles. La voie vers l'e-learning s'est ouverte. Lerian-Nti ne conçoit pas l'apprentissage e-learning de manière isolée mais bien comme complément efficace à une formation personnalisée. Jan Hardeman nous parle ici du concept unique de Blended Learning qui sera proposé prochainement avec chaque formation.

Concevoir des formations c'est comme distiller du whisky ou torréfier du café: tout l'art réside dans la création d'un mélange unique (*blend*). Le concept général de 'Blended Learning' est en vogue depuis déjà quelques années en Amérique et en Europe. La question fondamentale est la suivante: quels éléments mettre ensemble? Lerian-Nti réfléchit également depuis longtemps à des combinaisons innovantes qui augmentent le rendement des formations.

Travail sur mesure de a à z

Jan Hardeman : « L'apprentissage ne peut pas s'arrêter à la porte du local de formation. Nous stimulons autant que possible les contacts dans la langue cible en dehors des cours. Et nous encourageons les apprenants à réviser la matière vue après le cours et à réaliser des exercices supplémentaires. Tout ceci nécessite un suivi qui incite les étudiants à maintenir leur effort et des évaluations qui constituent une base solide pour des progrès ultérieurs. D'un autre côté, le prolongement d'un cours en face-à-face doit respecter aussi le principe du sur mesure. Pas d'exercice général après un cours spécifique. A partir de toutes ces idées, nous avons distillé notre concept de 'Blended Learning' ».

Plate-forme Lerian-Nti

Le 'Blended Learning' est le lien entre des formations Lerian-Nti – en face-à-face, toujours sur mesure – et l'apprentissage e-learning par l'étudiant lui-même, sur la plate-forme Lerian-Nti. Au fil des ans, Lerian et Nti Languages ont en effet créé une quantité impressionnante de matériel didactique et d'exercices sur mesure pour des secteurs et des objectifs d'apprentissage bien spécifiques.

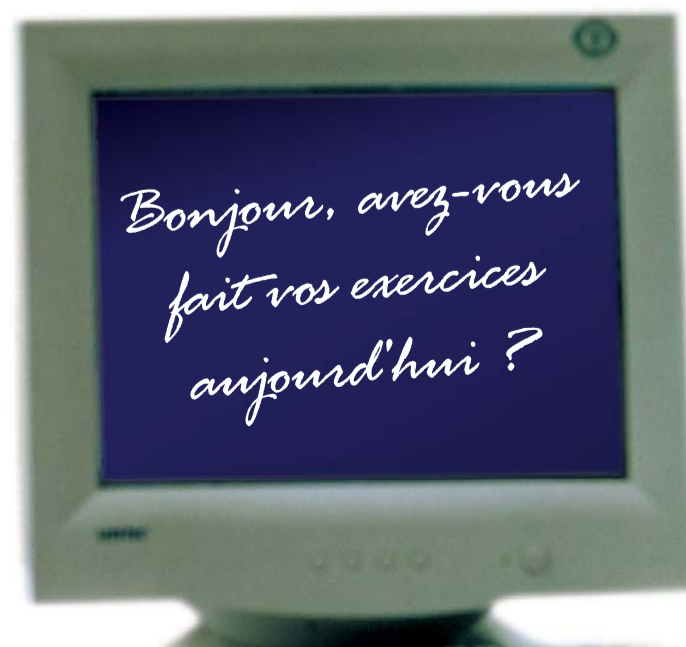
Jan : « Internet offre un accès formidable à une grande quantité d'informations et permet en même temps de les sélectionner de manière très ciblée. En plus, internet rend l'apprentissage à distance possible. Les professeurs peuvent également suivre le processus d'apprentissage et l'évaluer. Cela nous semblait trop beau pour ne rien en faire! » Ce sont les demandes émanant de quelques clients qui nous ont incités à développer la plate-forme e-learning. Bientôt, toutes les formations de Lerian-Nti seront accompagnées de l'e-learning. Pas comme un « must » mais comme une possibilité intéressante.

Comment cela fonctionne-t-il?

Comment cela fonctionne-t-il dans la pratique? Jan : « L'étudiant a accès (avec mot de passe) à la plate-forme via www.lerian-nti.be. Une base de données d'exercices de néerlandais, français et anglais y est stockée. 1200 exercices par langue, répartis en 3 niveaux et correspondant à différents secteurs: par exemple, le secteur pharmaceutique, financier, les assurances, la vente, ... Chaque étudiant reçoit à la fin de sa formation une série d'exercices qui correspondent parfaitement à ses besoins. L'exercice est corrigé automatiquement par le système. L'étudiant peut de ce fait continuer à s'exercer jusqu'à ce qu'il le maîtrise parfaitement. » Le professeur supervise les progrès et effectue une évaluation après un certain temps.

Jan : « Sur cette base, nous conseillons un suivi qui n'est évidemment pas du tout obligatoire. Mais nous remarquons déjà maintenant que beaucoup d'étudiants sont fortement motivés pour continuer l'apprentissage »

Vous voulez en savoir plus sur le Blended Learning? Vous voulez essayer? Adressez-vous à Lerian-Nti!



et sur mesure »

cours privés pendant 5 jours consécutifs. Un professeur, un candidat en face-à-face.

Petra Schyvyneck : « Une immersion d'une semaine fait vraiment des merveilles. Si un collaborateur non-néerlandophone va travailler dans un département néerlandophone, il peut déjà très bien fonctionner après ce type de cours d'une semaine. Et après un mois, il est bel et bien parti. Nous veillons toujours à ce que la connaissance linguistique ne s'érode pas. Les formules d'été sont particulièrement populaires chez Dexia Insurance Belgium. Pendant les mois d'été, nos collaborateurs ont une charge de travail moins importante et les semi-intensifs d'été sont aussi meilleures pour notre budget (*rires*). »



Bon rapport

Petra Schyvyneck : « Décire Lerian en quelques mots? Je ne dois pas réfléchir longtemps: *professionnel, ponctuel et flexible*. Nous envoyons parfois nos demandes de cours assez tardivement mais ils trouvent toujours une solution. J'apprécie également le suivi rapide et le fait que l'on reçoive une évaluation des candidats. Les responsables sont ainsi au courant des progrès réalisés par leurs collaborateurs.

Les formateurs s'adaptent totalement à notre culture d'entreprise. Nous apprécions également le fait que Lerian propose ses nouveaux modules à titre informatif plutôt que de les vendre ou de nous forcer la main. Dans l'avenir, nous organiserons encore bien d'autres formations avec Lerian et même pour notre département international au Luxembourg ou en France. »

Lerian-Nti Languages: une fusion pleine de perspectives

>>> SUITE DE LA PAGE 1

comblons vraiment une énorme lacune dans le marché ! »

Open School

L'approche personnalisée et ciblée est le fil conducteur. **Els** : « Ceci vaut pour les formations sur mesure que nous organisons pour les entreprises mais aussi pour la formule Open School que nous avons apportée à la nouvelle société. Cette formule s'adresse à des étudiants, particuliers ou venant d'une entreprise qui veulent suivre des cours le soir ou le week-end. Un exemple ? Le néerlandais pour les infirmières des hôpitaux bruxellois qui démarre en septembre. » **Jan** : « Nous réfléchissons également à renouveler et élargir notre offre de formations résidentielles destinée aux managers et cadres. Il s'agit de formations extrêmement personnalisées avec un petit côté 'incitative' très attrayant. Il y a encore trop de managers qui ne peuvent remplir de manière optimale leur fonction à cause de la barrière linguistique. Alors que la solution est évidente : faire appel à nous ! »



Jan Hardeman

Sur mesure

Est-ce qu'il y a une méthode Lerian-Nti? **Els** : « Nous partons toujours du test qui détermine le niveau de départ de l'étudiant et de son analyse de besoins. Les objectifs d'apprentissage sont rédigés dans le *course curriculum*. De cette manière, le professeur, l'étudiant aussi bien que le responsable de formations savent exactement dans quelle direction on travaille. Le plus important est l'élargissement des connaissances linguistiques pratiques de l'étudiant. Dans ce but, nous travaillons à partir des phrases-clés. Le dictionnaire personnel que l'étudiant peut créer sur notre plate-forme e-learning cadre également dans cette approche. »

Els Van den Brempt

Jan : « Le manuel de qualité est un autre instrument essentiel que nous avons développé afin de garantir, en collaboration avec les professeurs, la qualité des formations. »

La correspondance parfaite

Pour chaque demande de formation, on sélectionne un formateur spécifique. Il s'agit toujours de coachs bien formés et expérimentés qui sont aussi familiers avec les secteurs où l'école les envoie. C'est le responsable pédagogique du département concerné qui réalise cette correspondance parfaite.

Jan : « Notre matériel didactique est aussi sur mesure parce que très peu d'ouvrages existants répondent complètement à un besoin spécifique. La culture d'entreprise est également déterminante. »

Els : « Prenons par exemple le Ministère de Bruxelles Capitale où chacun peut communiquer dans sa langue maternelle (en français ou en néerlandais). Nous avons dû développer pour le Ministère un matériel didactique spécifique. Une autre demande nous est parvenue d'un tour-opérateur important. Pour ce client, nous avons conçu un syllabus sur mesure où sont intégrées des parties de leur catalogue et documentation. »

Les langues sont essentielles

Chaque client a une personne de contact chez Lerian-Nti, le coordinateur, qui le tient au courant de l'évolution des projets. C'est un avantage: transparence et mesurabilité des résultats. **Els** : « Le secteur des formations en langues dépend fort de la conjoncture. Dans les périodes économiquement florissantes, les entreprises libèrent facilement des moyens. Mais c'est justement dans les périodes plus difficiles que nous démontrons notre valeur ajoutée. Des formations efficaces, orientées sur les résultats ne constituent pas un luxe. Elles sont essentielles pour le bon fonctionnement des gens, des sociétés et des institutions. Nous savons que les responsables de formations doivent parfois se battre pour convaincre les sociétés de cette importance. Nous sommes à leurs côtés. » **Jan** : « Nous pouvons prouver ensemble qu'investir dans les langues est rentable. Nous entendons tous les jours des clients qui sont enchantés de notre approche et qui confirment : nous aurions dû y penser plus tôt ! »



Bruxelles Lerian-Nti Languages nv
Rue de la Charité 15, B 7, Liefdadigheidsstraat, BRUXELLES 1210 BRUSSEL
Tél. +32 (0)2 217 37 47 - Fax +32 (0)2 217 37 77 - e-mail: info@lerian-nti.be

Gent Koning Albertlaan 124, B-9000 GENT
Tél. +32 (0)9 244 64 64 - Fax: +32 (0)9 244 64 65 - e-mail: info@lerian-nti.be

Luxembourg
3, rue Aldringen, L-1118 LUXEMBOURG
Tél. +352 26 27 05 87 - Fax: +352 26 27 06 87 - e-mail: info@elcs.lu
> www.elcs.lu

Let's talk fundamentals

L'ABC des formations efficaces

A Avant de commencer : Que souhaite le candidat-étudiant? Ne plus trembler face à un appel entrant provenant d'un numéro de téléphone commençant par 03 ? Etre plus sûr de lui pour demander des informations concernant le *purchase order* de Cincinnati ? Convaincre le dealer flamand lors du lancement d'un nouveau produit ?...

B Besoins: un test de niveau et une analyse de besoins pour savoir exactement où l'étudiant en est et quels sont ses objectifs. Beaucoup plus ciblé donc que dans l'enseignement classique.

C Coaching est le mot-clé de la méthode Lerian-Nti. Suivi personnalisé, en accord parfait avec la spécificité de l'étudiant, ses objectifs d'apprentissage et le secteur où il est actif.

D Des professeurs, formateurs... Il y en a des milliers. Mais amener l'individu X au point Y en un laps de temps Z avec le résultat ABC, cela reste un défi réel. Lerian-Nti Languages recrute des formateurs expérimentés dans l'enseignement de leur langue maternelle. Il les forme et les suit de près.

E Evaluation du niveau : se fait sur base des niveaux ALTE (Association of Language Testers in Europe), du niveau 1 au niveau 5. Lerian-Nti a affiné ce système en restaurant des gradations de 0,5. Le responsable des formations reçoit un rapport reprenant la mention du niveau et des recommandations (ex: formation privée de 30 heures). A la fin des leçons, nouvelle évaluation. De 4, l'étudiant est passé à 4,5: félicitations !

F Françoise Baus est responsable pédagogique et responsable du département de français chez Lerian-Nti Languages. Elle veille à ce que chaque analyse de besoins soit traduite en un trajet de formation adéquat. Son dada : les programmes de compétences et la sélection du formateur en fonction de la mission à remplir. Et bien sûr le suivi des derniers développements en matière de formation linguistique. Karla Groen effectue ce travail pour le néerlandais, Paul Brattle pour l'anglais et Muriel Levecq pour l'allemand et les langues exotiques.

G Gage de qualité : les clients satisfaits. La qualité doit être contrôlable. La satisfaction des clients est régulièrement évaluée. Toutes les suggestions sont les bienvenues. Ces enquêtes régulières apportent des informations précieuses pour Lerian-Nti Languages. Voir aussi **Qfor**.

H Hollandais/flamand : chez Lerian-Nti Languages, les francophones qui suivent une semaine d'immersion en néerlandais commencent avec un professeur flamand et terminent la semaine avec un professeur originaire des Pays-Bas.

I Intensif est le qualificatif qui s'applique aux formations mais pas uniquement à elles. Le professeur encourage ses étudiants à mettre ses connaissances en pratique sur le terrain, en entreprise. Plusieurs moyens peuvent être mis en place pour cela: désignation d'un parrain ou marraine, lunch avec des collègues dans la langue-cible, clubs de conversation, ...

J Je peux envoyer mes collaborateurs en formation mais nager en plein mystère pour ce qui est du programme, des progrès réalisés, des évaluations, des étapes ultérieures, ... Lerian-Nti joue cartes sur table tout au long du trajet de formation. Le responsable de formation est tenu au courant à tout moment.

K Know-How ? Déterminer le niveau de départ est une discipline à part. Lerian-Nti Languages confie cette tâche à des professeurs-testeurs spécialisés qui testent dans leur langue maternelle et connaissent bien la langue de l'étudiant.

L Lerian est un mot en vieux saxon qui signifie 'apprendre, enseigner, améliorer. Apprendre à parler et à écrire'. Nti, 3 lettres pour Nederlands Taalinstituut. Vieux saxon, néerlandais ? Lerian-Nti Languages dispense des cours de néerlandais actuel, de français, d'anglais, d'allemand et de toutes les autres langues.

M Madeleine Clotuche, Patricia De Raedt, Eve Duvois et Elke Jonckheere: les coordinatrices jouent un rôle au moins aussi important que les responsables de départements et les professeurs. Elles sont les interlocutrices privilégiées des clients/responsables de formations, elles les tiennent au courant et leur donnent des conseils avisés.

N Nombre de participants : ce n'est pas un hasard si Lerian-Nti Languages préfère les groupes restreints. Le maximum est généralement de 5 étudiants par groupe, 3 c'est encore mieux. Ceci afin de favoriser le coaching individuel, susciter l'interaction, augmenter le temps de parole et donc optimiser le rendement de la formation.

O On the road : c'est là que vous trouverez la plupart du temps Marina Bogaert et Greet Capiou. Elles tissent leur toile sur le marché des formations, répondent aux questions des nouveaux clients, font connaissance des sociétés et des responsables de formation, préparent les propositions, veillent à l'organisation rapide des tests et analyses de besoins,...

P Passionnant mais intensif : on peut ainsi résumer l'expérience de la plupart des étudiants. Pas d'approche scolaire ex-cathedra. Les formateurs sont des animateurs expérimentés qui mettent tous les moyens en oeuvre pour faciliter l'apprentissage.

Qfor. Ce label est la preuve que plus de 80% des clients sont satisfaits des formations, conseils et services reçus. Un critère objectif pour des clients potentiels, un outil d'amélioration permanent. Le résultat actuel de Lerian-Nti s'élève à 97% !

R Raison supplémentaire de faire appel à Lerian-Nti est la reconnaissance comme prestataire de service et conseils qui peut être payé avec des chèques formations de la région flamande et wallonne, et des chèques conseils de la région flamande.

S Support didactique (manuels, cd-roms, software...) : rare est le matériel didactique qui correspond à 100% aux projets spécifiques. Lerian-Nti Languages développe donc aussi des syllabi et autres matériels didactiques sur mesure.

T Tout seul pour apprendre ? Rassurez-vous, cela ne réussit qu'à certains. La formule 'Blended Learning' de Lerian-Nti Languages combine le coaching individuel et des exercices e-learning. A la suite d'une formation, l'étudiant a accès à des exercices sur mesure et peut développer son propre dictionnaire.

U Un renseignement complémentaire ?

V Vous souhaitez en savoir plus sur les formations linguistiques sur mesure et voudriez savoir comment vous cela pourrait s'organiser dans votre entreprise ? Posez donc la question à Marina Bogaert (francophone), tél 0475 91 94 73, e-mail marina.bogaert@lerian-nti.be ou à Greet Capiou (néerlandophone), tél. 02/217 37 47, fax 02/217 37 77, e-mail greet.capiou@lerian-nti.be

X XYZ... Apprendre une langue est amusant. Apprendre une langue est rentable. Tout au long de la vie !



Now you're calling!

Greet Capiou:
« Vragen? Bel me gerust,
het antwoord is al onderweg! »

Marina Bogaert:
« Pour plus d'infos,
n'hésitez pas et appelez-moi! »



Let's Talk

est une publication de Lerian-Nti Languages en collaboration avec Haenen & Co Communication

Rédacteurs en chef :
Jan Hardeman et Els Van den Brempt

Ont collaboré : Françoise Baus, Marita Daenekindt, Sara Frederix, Anneleen Stollman. Photographie : Alain Giebens et Jan Locus.

Editeur responsable : Jan Hardeman, 15, rue de la Charité, B7, 1210 Bruxelles. Tél: +32 (0)2 217 37 47 - e-mail: jan.hardeman@lerian-nti.be

> www.lerian-nti.be