

Zeitschrift: Comtec : Informations- und Telekommunikationstechnologie = information and telecommunication technology

Herausgeber: Swisscom

Band: 76 (1998)

Heft: 4

Artikel: Apprendre plus vite pour réussir

Autor: Hubacher, Martina

DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-877295>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 26.04.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Apprendre plus vite pour réussir

«Les pionniers passionnés de technique ont fait leur temps» titrait le Tagesanzeiger au début de février, après l'absorption de DEC par Compaq. Comment a-t-il pu se faire qu'un «simple fournisseur de PC» avale une entreprise de la taille de DEC dont le savoir-faire est légendaire?

Swisscom a ainsi contribué à la définition de nouvelles formations de base reconnues par l'OFPT (Office fédéral de la formation professionnelle et de technologie), qui répondent au niveau de qualification exigé dans les secteurs de l'information et de la communication.



Tout récemment encore, on avait tendance à sourire des entreprises industrielles qui n'étaient pas dirigées par des «ingénieurs», mais par des «experts en marketing» totalement ignorants des techniques de production.

MARTINA HUBACHER, BERNE

Qu'est-ce que ces «vendeurs» peuvent bien connaître de nos activités?, pensaient les fabricants. Ainsi donc, deux cultures très différentes coexistent dans notre société industrielle, celle qui est orientée production et fabrication, d'une part; celle qui est orientée marketing et services, de l'autre. La première met l'accent sur le produit, la seconde sur la clientèle. Assurément, il faut les deux pour pouvoir fabriquer et vendre des produits, qu'ils soient matériels ou immatériels. Si par le passé, la passion pour la technique a permis d'innover sur le plan technologique et de commercialiser les innovations, aujourd'hui, les entreprises doivent faire un pas de plus et axer leurs activités sur la mise au point de solutions qui emportent l'adhésion de la clientèle. Au sein de l'entreprise, la culture orientée technique et celle qui est axée sur

l'économie d'entreprise doivent évoluer de concert et le plus rapidement possible, si l'on veut que le client en tire le meilleur parti.

La mutation en cours chez Swisscom va exactement dans ce sens. D'entreprise de pointe sur le plan technologique, elle est en train de se transformer en une société de services de télécommunications à vocation internationale, qui occupe la place de leader en Suisse. Une telle mutation n'est pas sans avoir de notables incidences sur la politique interne de formation et de perfectionnement professionnels.

Mesures de formation

Longtemps, le public a supposé que, d'une manière générale, la qualité des emplois et le niveau de qualification exigé du personnel régresseraient par suite du recours aux technologies de l'information. En réalité, c'est le contraire que l'on peut observer: dans presque tous les secteurs de l'informatique, il y a pénurie de personnel qualifié. En décembre 1997, dans la Süddeutsche Zeitung, le Bundesverband für Informations- und Kommunikationssysteme (fédération allemande des systèmes d'information et de communication) pronostiquait dans son secteur un boom des

emplois comme on n'en avait plus connu depuis de nombreuses années. Rien qu'en Allemagne, on escompte que 50 000 emplois seront créés cette année, des emplois hautement qualifiés dont les entreprises entendent se doter pour assurer leur succès. En Suisse également, on constate que le nombre des places de formation offertes dans le secteur de l'informatique est insuffisant. Aujourd'hui, l'entreprise et ses ressources humaines sont contraintes d'anticiper les évolutions sociales et de rester à la hauteur des exigences de plus en plus élevées que leur posent les marchés. Tant le système de formation que celles et ceux à qui il s'adresse doivent intégrer une nouvelle donnée: l'apprentissage est devenu un processus qui s'étale sur l'ensemble de la vie professionnelle. Le savoir et le savoir-faire acquis à un certain moment sont rapidement dépassés. La somme des connaissances professionnelles que nous acquérons double tous les cinq ans. L'être humain ne mémorise que 20% des informations dont il a connaissance en 24 heures. En conséquence, la transmission du savoir, son ingestion et son assimilation sont soumises à des rythmes qui ne connaissent aucun ralentissement. Force est donc «d'ap-

prendre plus vite si l'on veut réussir !», ainsi qu'on pouvait le lire récemment dans la NZZ.

Et chez Swisscom?

Il y a quelques années déjà, l'entreprise a inauguré de nouvelles formules dès le stade de l'apprentissage. Alors qu'auparavant, on s'attachait à préparer un assez grand nombre de jeunes à des métiers tels que téléopératrice ou opérateur technique, métiers qui relevaient du monopole en matière de télécommunications, Swisscom axe aujourd'hui les apprentissages sur les besoins du marché du travail de demain. L'entreprise a ainsi contribué à la définition de nouvelles formations de base reconnues par l'OFPT (Office fédéral de la formation professionnelle et de technologie), qui répondent au niveau de qualification exigé dans les secteurs de l'information et de la communication, porteurs d'avenir s'il en est. Informaticien/informaticienne, médiamaticien/médiatrice, vendeur/vendeuse spécialisé(e) en multimédia, tels sont les métiers auxquels préparent ces nouvelles formations. Dans une étude comparative publiée par l'hebdomadaire Facts en février de cette année, le métier de médiamaticien/enne a été classé au premier rang des professions d'avenir présentant de sérieuses perspectives de carrière, et ce par un jury composé de dix experts. Il n'est donc pas étonnant que Swisscom prépare actuellement plus de 200 apprentis à l'exercice de ces métiers d'avenir, sans parler des quelque 500 jeunes gens et jeunes filles qu'elle forme aux professions d'électronicien, d'employé de commerce et à d'autres métiers manuels. Pour être pertinente, une formation de base doit être aussi large que possible, c'est-à-dire viser non seulement à inculquer des connaissances techniques et méthodologiques, mais encore à favoriser le développement des qualités personnelles et des compétences sociales. En outre, la formation ne doit pas s'arrêter à la sortie de l'apprentissage ou de l'école technique supérieure qui le prolonge, pas plus qu'à celle de l'Université. Elle doit se poursuivre sur le lieu de travail que ce soit dans le cadre de projets ou sous la forme d'ateliers ou autres programmes. Assurer un développement ciblé des collaboratrices et des collaborateurs, c'est aussi contribuer au développement non seulement de la culture d'entreprise, mais encore de l'entreprise elle-même.

Développement du personnel

La formation et le perfectionnement professionnels dans le cadre de l'entreprise ne sont pas de l'art pour l'art. Ils sont déterminés par les stratégies et objectifs découlant de la vision de l'entreprise et intégrés dans le processus de management. A partir de la vision de l'entreprise et des stratégies, Swisscom s'est donné des principes directeurs régissant la culture d'entreprise, en quelque sorte la charte applicable en la matière. Ces principes définissent la manière d'atteindre les objectifs, par exemple «Notre réussite passe par le travail en équipe». On peut en inférer les aptitudes et qualités personnelles qui sont primordiales chez Swisscom, en sus des qualifications purement professionnelles: facilité de communication et aptitude à affronter les conflits, esprit d'équipe, aptitude à décider et souplesse. Outre les qualifications professionnelles, ces compétences-clé serviront de critères pour la sélection et le développement du personnel. Ces critères sont également très utiles dans l'application des instruments de gestion coordonnés que sont l'entretien d'appréciation, le feed-back donné au supérieur hiérarchique et la fixation des objectifs de formation, tous instruments qui font partie de la panoplie du développement du personnel et des cadres. Prenons l'exemple de l'entretien d'appréciation que le collaborateur et la collaboratrice ont chaque année avec leur supérieur direct. Cet entretien est aussi l'occasion de faire le bilan des mesures de développement convenues lors du précédent entretien et de planifier ensemble de nouvelles mesures. Celles-ci pourront prendre la forme d'un coaching, d'un nouveau projet qui sera assigné au collaborateur, d'une extension ou d'une modification de la fonction, ou encore de cours de perfectionnement professionnel ou autres. En sus des mesures individuelles, il existe des ateliers qui s'adressent à des unités entières et qui visent à stimuler le travail en équipe. Ces ateliers font l'objet de campagnes de sensibilisation auprès des cadres. Il saute aux yeux que la stratégie de gestion des ressources humaines adoptée en harmonie avec le programme de développement intégré du personnel ne pourra être concrétisée et passer dans les mœurs de l'entreprise qu'à la condition que le personnel soit systématiquement sélectionné à la lumière des critères que sont les compétences-clé évoquées plus

haut. En montrant l'exemple chaque jour et en assumant les responsabilités qui sont les leurs, les cadres seront la meilleure illustration des qualités primordiales que l'on attend des collaborateurs et que l'on cherche à développer chez eux par des mesures de formation et de perfectionnement ciblées.

Pas de saupoudrage

Si l'on veut que la formation et le perfectionnement professionnels portent leurs fruits, il faut absolument éviter le saupoudrage (donner un petit peu de formation à chacun) et prendre des dispositions taillées sur mesure en fonction des besoins réels du collaborateur ou de toute une équipe. En outre, il faut faire en sorte que ces dispositions arrivent à point nommé. Quant aux dépenses consenties pour la formation, elles doivent être considérées comme des inves-

Se former en résidentiel

Dès ce printemps Swisscom disposera d'un centre de formation moderne à Martigny. Un second ouvrira ses portes cet été à Pfäffikon SZ. Ces centres, qui ne seront pas exclusivement réservés au personnel de Swisscom, se prêtent parfaitement à des usages tels que cours, symposiums et autres réunions. Ils conviennent également bien pour des présentations de produits ou des manifestations spéciales qui sortent du quotidien professionnel et constituent des plates-formes supplémentaires en matière d'information et de communication.

Pour toute information sur:
le Centre du Parc, Martigny:
téléphone: 027 720 18 18
fax: 027 720 18 19

le centre Seedamm Plaza
Pfäffikon SZ:
téléphone: 055 417 17 17
fax: 055 417 17 18

tissements dont il convient d'établir l'opportunité sous trois aspects: ampleur, utilité et période choisie. Le développement ciblé du personnel permet de préparer les hommes et les femmes qui composent l'entreprise à affronter les défis de demain, de tirer parti des points forts de chacun, de développer les potentialités, enfin d'atténuer les points faibles. Dans ce contexte, il faut relever que parallèlement aux efforts de développement individuel, les mesures de développement collectif – appliquées à la totalité d'une unité – prennent de plus en plus d'importance. Elles représentent la seule façon d'attaquer les problèmes concrets à la racine et, par ce biais, d'apporter à la culture d'entreprise les modifications essentielles qui s'imposent. Au sein de l'entreprise, la responsabilité de la formation et du perfectionnement professionnels incombe à toutes les collaboratrices et à tous les collaborateurs ainsi qu'aux cadres. Elle ne saurait être déléguée à une unité spécialisée. Cela explique qu'une division de la formation et du perfectionnement professionnels conçoive aujourd'hui son rôle comme celui d'un prestataire de services qui prête

assistance à ses clients pour toutes questions touchant le développement du personnel et de l'organisation. L'entreprise elle-même doit entretenir une culture dans laquelle le feed-back mutuel permette d'enrichir les processus d'appren-

tissage, y compris au poste de travail. C'est à cette condition que Swisscom pourra véritablement se transformer en une organisation apprenante.

Martina Hubacher
Responsable de la formation Swisscom, Berne

Summary

Those who learn faster will win

For many years Swisscom has taken a new approach to basic training. Whereas in the past single-purpose skills such as telephone operator or technical operator were imparted, today's apprenticeship training is geared to the requirements of the future working world. Swisscom participated in the development of new BBT (Swiss Federal Office for Vocational Training and Technology) accredited apprenticeships in the field of software engineering, media engineering or multimedia sales representative that correspond to the requirements of qualified vocation training in the future-oriented information processing and communications sector. In a Facts vocational test conducted in February this year, a jury comprising ten experts put the profession of media engineer in first place among the professions with a bright future. In addition to 500 electronics specialists, commercial employees and various technically oriented specialists, Swisscom trains over 200 apprentices in these future-oriented professions.

FORSCHUNG + ENTWICKLUNG

Toshiba stoppt 6-Megabyte-Speicherchips

Noch im 1. Halbjahr 1998 will Toshiba die Produktion von 16-Mb-DRAM einstellen (aber Unternehmen weiterbeliefern, mit denen man langfristige Lieferverträge hat). Statt dessen will man sich auf die 64-Mb-DRAM sowie auf «Systems-on-Chip» konzentrieren.

Toshiba Corporation
72 Horikawacho, Saiwai-ku, Kawasaki
Kanagawa 210; Japan
Tel +81-44-549 3000
Fax +81-44-555 6088

Notruf vom Handy – bald mit Lokalisierung des Ortes?

Die amerikanische Federal Communications Commission (FCC), regierungsnahe Aufsichtsbehörde für den Betrieb von Kommunikationsgeräten, hat jetzt in der Anweisung E911 festgeschrieben, dass ab dem Jahr 2000 Mobiltelefone einen

eingebauten GPS-Lokalisator haben müssen. Damit lässt sich bei einem Notruf der Standort auf etwa 100 m genau orten. Gegenwärtig bietet allerdings noch kein Mobilfunkbetreiber einen solchen Dienst in seinem Netz an. Auch auf der Empfängerseite gibt es einen Durchbruch: Die Universität Stanford hat kürzlich einen vollintegrierten GPS-Empfänger für das 1,5-GHz-Band vorgestellt: A/D-Wandler, Oszillator und analoger Verstärker auf einem Chip bei 115 mW Leistungsaufnahme.

Wie man Computer gegen Abstürze sichert

Die Fujitsu Laboratorien haben für UNIX-Computer ein Verfahren entwickelt, das Abstürze durch Hardware-Crash oder Softwarefehler verhindern soll. Das Prinzip ist einfach: das entwickelte UNIX-Programm behandelt einen Computer als zwei Systeme: Eines macht die normale Arbeit, das zweite (geteilte) steht als Backup parat. Kommt es zu einem Absturz, dann fährt das Backup-System das begonnene Programm mit allen Daten einfach weiter. Die potentiellen Anwender müssen nur das neue UNIX-Pro-

gramm von Fujitsu bei sich aufladen. Bisherige Erfahrungen zeigen, dass mehr als 95 % aller auftretenden Fehler von dem System gemanagt werden können. Fujitsu beabsichtigt, die Software auch für die Anwendung unter WINDOWS NT weiterzuentwickeln.

Fujitsu Limited
Marunouchi Center Building
6-1 Marunouchi 1-Chome
Chiyoda-ku, Tokyo 100, Japan
Tel. +81-3-3216-3211
Fax +81-3-3213-7174

- Digitalaufnahmen im Studio oder Aussendienst
- Mastering mit modernstem Harddisk-System
- Erstellen von Einzel-Compact Disc Recordable
- Tonrestaurierung alter Schallplatten und Bänder
- Tonträger in allen Fachgeschäften erhältlich



CH-3457 WASEN I.E. FON 034 437 31 31
PRODUZIERT MIT MODERNSTER DIGITALTECHNIK
COMPACT DISCS UND COMPACT CASSETTEN
e-mail: tonstudiolanz@spectraweb.ch
internet: <http://www.spectraweb.ch/~tonstu>