

Former en anglais rapidement l'ensemble des collaborateurs dans le cadre d'un rachat par un groupe Américain

L'entreprise:

Entreprise de télécommunication – spécialiste des transactions financières

Type de formation :

Formation en anglais en face à face et Classes virtuelles

Équipe concernée :

Toutes populations confondues

Localisation :

Ile-de-France

Thématiques :

Analyse des niveaux requis par poste, Mapping des écarts, parcours mixte avec face à face et classes Virtuelles, planification complexe, certification TOEIC en mode privé



INTRO

Une entreprise française spécialisée dans la gestion et la sécurisation des transactions financières est rachetée par l'un des leaders mondiaux américains. L'ensemble des collaborateurs doivent rapidement collaborer avec les services supports américains en anglais.

L'ENTREPRISE

Notre client est l'un des leaders mondiaux dans son secteur et possède des filiales dans toutes les plus grandes places financières du monde. Il emploie en France près de 400 personnes, dont une population de Techniciens placés chez ses clients.

LE CONTEXTE

En 2016, l'entreprise est rachetée par son principal concurrent, une entreprise américaine. La langue anglaise est partiellement utilisée au sein de l'entreprise et devient du fait du rachat un axe stratégique pour l'entreprise et l'ensemble des fonctions amenées à opérer dans un contexte global. Langaj est ainsi intervenu dans un contexte de fusion, et de renforcement des collaborations entre l'ensemble des services de la structure française et américaine, et à déployer un ensemble de dispositif d'analyse, de formation et de certification propres à développer une montée en compétence rapide de l'ensemble des collaborateurs sur des compétences essentielles. Langaj a déployé sur plus de 100 collaborateurs un dispositif multimodal avec des contenus dédiés 100% sur mesure comportant des formations en face à face et modules en classes virtuelles permettant une mise en situation dans un contexte de travail à distance conforme à la collaboration avec les USA.

L'APPORT LANGAJ

LANGAJ a permis à l'entreprise de structurer une approche réfléchie, cohérente et compacte afin de coller aux réalités de la fusion et aux contraintes des différents services de l'entreprise. La communication du projet auprès des collaborateurs a également été un point déterminant tant dans la phase d'analyse que lors du déploiement.

PHASE D'ANALYSE

Langaj a réalisé pour plus de 100 collaborateurs un Mapping des niveaux et compétences des collaborateurs en anglais, à savoir :

- L'analyse des niveaux requis pour chaque fonction, et la définition des niveaux cibles et seuils, en coordination avec la DRH
- L'évaluation du niveau et des différentes compétences de compréhension et production orale et écrite
- L'identification des compétences nécessaires par métier
- La constitution de 27 groupes (de 3 à 4 participants) en fonction des niveaux et métiers
- Le choix du dispositif pédagogique le plus adapté

« Cette étape a permis d'établir un dialogue avec les managers de chacun des départements, et de valider les niveaux requis pour les différents métiers, et de réunir les collaborateurs ayant des situations professionnelles communes »

CONCEPTION DU DISPOSITIF

Les collaborateurs étant en majorité des techniciens travaillant sur les sites des clients, nous avons dû imaginer un dispositif compact, très opérationnel pour un déploiement plus aisé, dans un budget serré. Le dispositif a été structuré en trois parties : communication interne, Articulation pédagogique, logistique et choix, conception et mise à disposition des contenus de formation.

Communication interne :

Cet aspect a consisté à informer les collaborateurs de la démarche, à les inviter à rejoindre le dispositif d'évaluation composé de test en ligne et d'entretiens individuel d'évaluation de niveau et d'analyse de besoin, et enfin à valider l'inscription de chacun dans un groupe de formation et à une session de certification TOEIC privée. En parallèle de la communication collaborateurs, des informations spécifiques ont été adressées aux managers tout au long du projet. Langaj a co-construit la totalité des messages en relation avec le service ressources humaines.

Articulation pédagogique

- Dans un souci de montée en compétence rapide des collaborateurs, la modalité Face à face a été conservée en première partie de formation sous la forme d'une séance de 3 heures en face à face complétées d'activité de production orale et écrite réalisées entre chaque séance.
- La deuxième phase de la formation a été conçue sous la forme de formation en classes virtuelle de 60' par groupe de 4.

Logistique

La logistique est un élément complexe dans ce type de projet, et la prise en compte de l'ensemble des paramètres



est nécessaire. Langaj a constitué un dispositif d'inscription au sein des 27 groupes de formation tant pour le face à face que les classes virtuelles et la certification avec le test TOEIC.

Contenu des formations

Langaj a conçu des programmes de formation à partir des situations professionnelles rencontrées par les collaborateurs. Ces programmes identifient les compétences requises pour chacun des groupes.

Pour les formations en classes virtuelles le contenu a été allégé afin de proposer des situations adaptées à ce mode, et de prendre en compte les situations les fréquentes à distance.

Les supports de formation ont fait l'objet d'une préparation minutieuse.

- Langaj a créé les programmes de formation de chacun des collaborateurs en y associant des ressources pédagogiques dédiées accessibles en ligne dans l'espace numérique de l'apprenant et utilisées par les professeurs lors des sessions en face à face et en classes virtuelles.
- Des contenus spécifiques ont dû être créés pour les classes virtuelles afin de faciliter leur appropriation à distance

DÉPLOIEMENT DE LA FORMATION

- Chaque apprenant s'est vu remettre son programme de formation, le résultat de ses évaluations et les codes d'accès à son espace numérique.
- En complément, le niveau requis pour la tenue du poste a été précisé à chaque collaborateur afin de lui permettre de mesurer l'effort à accomplir. Chaque apprenant a ensuite reçu une confirmation de formation avec l'ensemble de ses dates de formation.





- Afin de préparer la mise en place des formations à distance, des échanges techniques ont été réalisés avec le service informatique afin de valider le lancement des classes virtuelles, et la configuration de chaque ordinateur a été validée par un outil de diagnostic en amont.
- Deux équipes de professeurs spécialisés dans le face à face en présentiel et à distance se sont relayés pour assurer la continuité du projet.

En fin de formation les collaborateurs participent à une certification avec le test TOEIC directement organisé au sein de l'entreprise par des superviseurs Langaj habilités par ETS Global.

- Pour conclure la formation, un bilan complet de fin de formation est accessible en ligne.
- Le Mapping des écarts de niveau est mis à jours afin de préparer le plan de formation de N+1 pour les collaborateurs éloignés du niveau requis.

COORDINATION DU PROJET

L'équipe Langaj s'assure à chaque étape de la maîtrise du projet. Cela concerne en particulier :

- La coordination de l'ensemble du projet par : le responsable clients & projets
 - La conception des programmes, l'organisation de la formation et le suivi de la progression de chaque collaborateur tout au long du projet : le chef de projet pédagogique et le professeur référent
 - La conception des contenus pour les classes virtuelles : le responsable du Content Design
 - La gestion des aspects techniques « Online » : le responsable formation à distance
- La coordination du planning : le service planification

NOTER :

- Les ressources humaines se sont impliquées dans le projet offrant un appui fort :
 - Quant à la politique RH en matière de compétences requises pour la tenue du poste (des fiches de postes nous ont été transmises)
 - A chaque étape de la communication auprès des 107 collaborateurs où nous avons travaillé en étroite collaboration avec le service RH

LES RÉSULTATS

- La démarche a le mérite de clarifier les objectifs et d'apporter une solution globale et intégrée simple à déployer et très efficace
 - Les programmes sur-mesure apportent un élément très singulier à la formation en mobilisant les collaborateurs sur leurs situations professionnelles, favorisant une forte motivation et implication
 - L'appui RH apporte une caution plus forte à la réussite du projet
 - Le niveau des collaborateurs évoluent plus rapidement grâce à un engagement fort de l'ensemble des parties prenantes
- Le dispositif permet l'ajout de nouveaux collaborateurs en cours de route.



N'hésitez à nous solliciter pour que vous soit présenté :

- Les outils GPEC langues étrangères Langaj
- Les ressources et supports de formation développés par Langaj pour ses clients Online et Off line
- Les plateformes utilisés par Langaj
- Découvrir d'autres cas clients
- Etre mis en contact avec des clients Langaj