



Etude de cas

Soutenir la croissance internationale d'un acteur majeur des Transports Publics



AVANT-PROPOS

Rétrospective : la stratégie de formation au sein de la RATP, de 2013 à aujourd'hui

Vers des formations toujours plus modernes et efficaces

Depuis plusieurs années, Learnlight est le fournisseur exclusif et officiel de la formation en langues au sein de la RATP. Dès les débuts de ce partenariat en 2013, Learnlight a eu pour mission d'accompagner la RATP dans l'étude de la cartographie des apprenants ainsi que dans l'analyse des écarts de compétences à combler.

L'objectif était et demeure toujours d'arriver en premier lieu à définir des populations d'apprenants avec des besoins spécifiques en fonction de leurs missions et, par conséquent, les modes de formation les plus à même d'apporter les résultats escomptés.

D'ailleurs dès le début de cette collaboration, la RATP a compris à quel point il était important d'offrir différents modes de formation aux collaborateurs. Par exemple, des formats de formation en langues par téléphone ont fait partie de l'offre proposée dès les prémices de ce partenariat. Ces formats ont progressivement évolué vers des formations virtuelles blended pour satisfaire les emplois du temps les plus chargés.

Entre temps, la technologie n'a cessé de se développer et les études autour de l'apprenant moderne* ont aidé à mieux cerner les défis auxquels les formations devaient faire face. Learnlight a donc eu l'honneur d'amorcer les débuts d'une transformation digitale de la formation au sein du leader mondial des transports urbains. La RATP a en effet fait le choix stratégique de combiner plusieurs modes de formation afin de proposer aux apprenants les formules répondant le plus à leurs besoins.

* Rapport sur l'apprenant moderne, Josh Bersin by Deloitte

Les avantages de la transformation digitale au sein de la RATP

Aujourd'hui, les collaborateurs de la Régie bénéficient d'un large choix en matière de formats de formation :

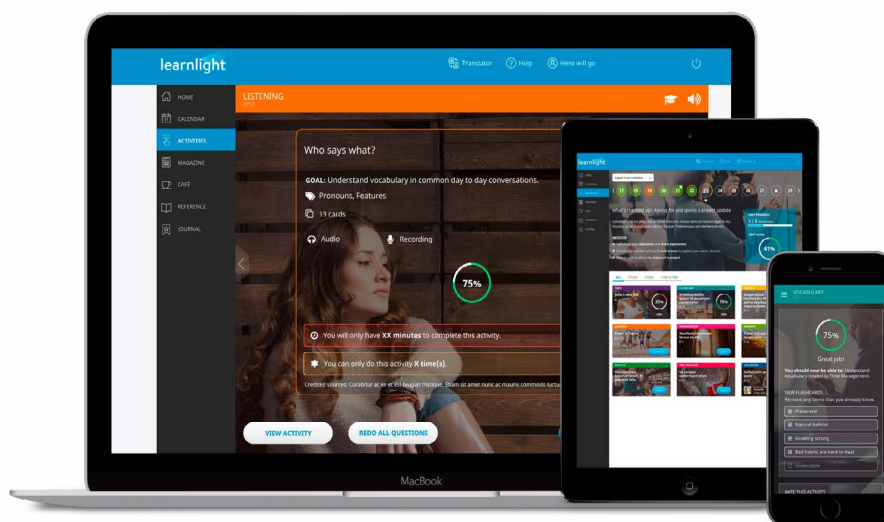
- Présentiel
- Téléphone
- Blended Virtuel avec des sessions live avec formateur
- Digital

Cette transformation de la formation vers des méthodes plus modernes a permis à la RATP d'élargir la portée de ses formations. Effectivement, toutes les formations linguistiques du groupe se déroulaient initialement soit en Ile-de-France, soit à Londres lorsqu'il s'agissait d'immersions.

La plateforme primée mise au point par Learnlight permettant aux apprenants de se former depuis n'importe quel endroit au monde, via n'importe quel appareil, a permis de mettre à mal les contraintes géographiques. Aujourd'hui, les collaborateurs en mission à l'étranger, dans des régions où la RATP est responsable de projets importants, peuvent également développer leurs compétences en langues, sans avoir à se déplacer.

Par exemple, la RATP propose aujourd'hui des formations virtuelles à ses collaborateurs basés en Algérie et travaillant sur le projet du premier métro de la ville d'Alger.

La transformation digitale est donc amorcée au sein du groupe et laisse se profiler des formations toujours plus efficaces, plus démocratiques, plus accessibles et plus flexibles, à l'image des services offerts par la Régie.



Le Groupe RATP est le cinquième acteur mondial du transport public urbain. Métro, rail, tramway, bus, câble, la RATP est présente sur tous les modes de transport collectifs dans 14 pays. En Ile-de-France, elle exploite, entretient, modernise et développe l'un des réseaux multimodaux les plus denses au monde. Chaque jour, elle enregistre plus de 16 millions de voyages en France et dans le monde.

Parallèlement à ces activités en croissance, et dans un élan toujours plus important, la régie autonome des transports parisiens s'ouvre au monde ; elle est aujourd'hui en charge de projets internationaux de plus en plus importants tels que la conversion de deux lignes de bus du réseau Londonien en lignes 100 % électriques en 2018, le contrat d'exploitation et de

maintenances du métro automatique sans conducteur de Doha au Qatar ; ou encore la gestion du réseau de transport d'Asheville en Caroline du Nord. La RATP se compose de plus de 20 départements spécialisés, allant du *Service d'information et de télécommunication* au département de *Maîtrise d'ouvrage des projets* en passant par le département *Bus et Tramway*.

Le groupe RATP déploie son expertise de 6 modes de transport dans 14 pays et sur quatre continents



“L'ampleur internationale de la RATP, ses fournisseurs, clients, projets, mais aussi ses employés présents sur quatre continents ont généré de réels besoins en compétences internationales.”



COMPÉTENCE LINGUISTIQUE : UN BESOIN STRATÉGIQUE

“L’anglais est aujourd’hui considéré comme la langue internationale des affaires utilisée partout dans le monde, l’alpha et l’oméga qui assurent la compétitivité économique et la conquête des marchés pour les entreprises qui se développent à l’international.”

Guilhène Maratier-Decléty | ancienne directrice des relations internationales de l’Enseignement à la Chambre de commerce et d’industrie de Paris.

L’ampleur internationale de la RATP, ses fournisseurs, clients, projets, mais aussi ses employés présents sur quatre continents ont généré de réels besoins en compétences internationales. En effet, les employés du groupe doivent au quotidien veiller à faciliter la collaboration globale entre les différentes équipes.

Ceci s’est inévitablement traduit par la nécessité de former les effectifs en langues ainsi qu’en techniques de communication.

En 2013, suite à un appel d’offres, Learnlight a été retenu comme étant l’entreprise la plus à même de répondre aux besoins en formations linguistiques du premier acteur du transport public de France. En 2017, la RATP a officiellement renouvelé sa confiance envers Learnlight pour une durée de 4 ans.

Learnlight Depuis le début de cette collaboration, Learnlight s’est chargé de la formation en langues de plus de 1 000 employés de la RATP, à travers les 20 départements du groupe.

“L’ampleur internationale de la RATP, ses fournisseurs, clients, projets, mais aussi ses employés présents sur quatre continents ont généré de réels besoins en compétences internationales. En effet, les employés du groupe doivent au quotidien veiller à faciliter la collaboration globale entre les différentes équipes.”



OBJECTIFS

Pour la RATP, être capable d'exporter l'excellence française du groupe aux quatre coins du monde constitue l'objectif principal de sa stratégie de formation. Pour ce faire, il est en effet indispensable d'arriver à établir une communication claire et adaptée entre les différents acteurs internationaux.

Parallèlement, l'enjeu consiste également à faire en sorte que les employés du groupe soient capables de soutenir non seulement les opérations internationales de ce dernier, mais aussi le nombre grandissant de ses clients ainsi que de ses chaînes d'approvisionnement.

Objectifs des employés

- Travailler et communiquer efficacement avec les homologues, clients et sous-traitants internationaux
- Représenter les valeurs de l'entreprise à l'international, dans chaque langue utilisée
- Acquérir des éléments de vocabulaire spécifiques au domaine d'activité dans la langue cible
- Être capable de s'exprimer dans une langue claire et sans ambiguïté
- Être opérationnel dans la communication téléphonique et digitale - courriels

Objectifs en tant que partenaire formation

La RATP avait des objectifs très précis à destination de son futur partenaire formation

- Se conformer aux exigences actuelles de la RATP liées à la formation, tout en étant capable de répondre de façon créative à de nouveaux besoins
- Intervenir en la qualité de partenaire formation en fournissant conseils et services complémentaires appropriés aux besoins de la RATP
- Assurer les formations linguistiques pour les langues parlées sur les différents marchés où les effectifs RATP sont déployés
- Adapter les formations en fonction des difficultés et objectifs finaux de chacun
- Être capable de déployer des formations dans différents formats : présentiel, en ligne et blended
- Mettre en place des formations en accord avec les valeurs de la RATP que sont l'humain, l'attachement à l'intérêt général, le respect, le professionnalisme au service de leurs clients, le goût du défi, l'ouverture



La RATP était à la recherche d'un partenaire formation capable de relever les défis suivants :

- Être capable d'assurer la bonne gestion d'un contrat de formation linguistique à grande échelle
- Bâtir de solides relations avec différents acteurs au sein du groupe RATP
- Fournir des données en temps réel afin de permettre à la RATP de mesurer son retour sur investissement
- Exécuter des formations présentielles dans toute l'Ile-de-France
- Être non seulement capable de développer les compétences en anglais de la RATP mais également dans d'autres langues clés car nécessaires à d'autres marchés ; par exemple : le portugais, l'allemand, l'arabe
- Fournir des formations en immersion pour des employés stratégiques sur le point de partir en mission dans un pays anglophone
- Proposer une application à la pointe de la technologie pour pouvoir proposer des formations flexibles et accessibles depuis n'importe quel endroit du monde
- Agir en tant que véritable partenaire formation et mettre en application les meilleures pratiques exercées dans le monde de la formation linguistique

Méthodologie

- Learnlight a tout d'abord travaillé à l'assimilation de la culture ainsi que des valeurs RATP afin de mettre en place une stratégie de formation adéquate
- L'équipe de transition Learnlight a travaillé en étroite collaboration avec la RATP afin de s'accorder sur des points clés tels que le catalogue des cours, la qualité de service escomptée ainsi que les procédures de rapport et de solution
- C'est à l'aide de notre expertise ainsi que de notre réseau d'experts que nous avons conceptualisé les différentes approches nécessaires selon les objectifs de la RATP et des stagiaires
- Après une évaluation de niveau individualisée à l'aide d'un système mis en place par nos experts en langues, nous avons établi des objectifs personnalisés
- Les formations ont été assurées auprès de tous les employés choisis par la RATP. Des comptes-rendus réguliers en la présence du service en charge de la formation ont également été mis en place afin de passer en revue l'avancement du projet

“Learnlight a tout d’abord travaillé à l’assimilation de la culture ainsi que des valeurs RATP afin de mettre en place une stratégie de formation adéquate.”



1. Répondre aux exigences de formation RATP – En tous lieux

- **Formations en présentiel**

Learnlight a mis en place des solutions flexibles au niveau géographique pour répondre aux exigences de notre client. À la demande de la RATP, nos formations ont eu lieu sur site, en Ile-de-France ou à Londres lorsqu'il s'agissait d'immersions.

- **Formations virtuelles**

Learnlight propose à la RATP des formations virtuelles accessibles depuis les quatre coins du monde. Les formations proposées sont fondées sur un système en 3 étapes à savoir :

- La préparation grâce à des activités en ligne sur mesure en amont de la séance live
- La mise en pratique lors des sessions live animées par des formateurs premiums
- La consolidation par des exercices de validation des connaissances ainsi que des aide-mémoires personnalisés

- **Une plateforme primée**

Learnlight a été progressivement en mesure de proposer à la RATP un déploiement des formations linguistiques à l'international. Cette offre flexible est possible grâce à la plateforme primée développée par Learnlight. Cette dernière offre des contenus d'apprentissage très divers qui s'intègrent de manière cohérente aux sessions live conduites par des formateurs premiums. Un panel complet de formations linguistiques afin de répondre aux besoins internationaux de la RATP.

Learnlight a assuré auprès de la RATP des formations linguistiques dans toutes les langues utilisées par le groupe.

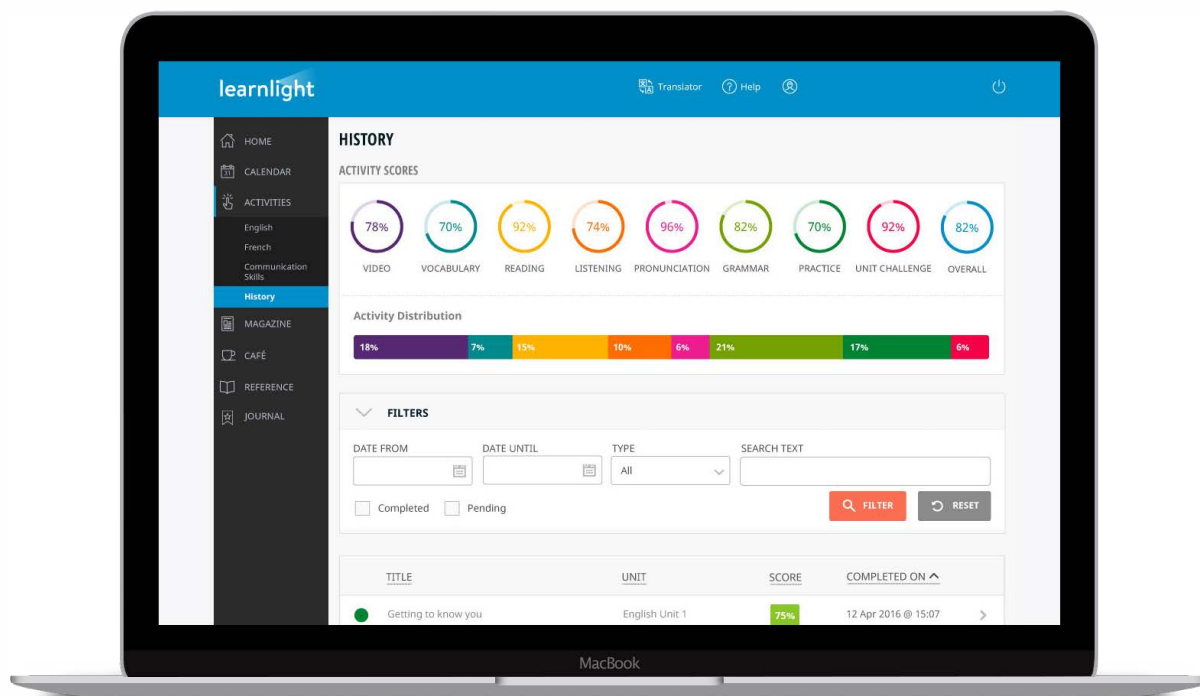
Ces formations comprennent entre autres l'anglais des affaires, l'anglais juridique, l'arabe, le portugais brésilien, ou encore l'italien.

Au-delà des formations en langues, Learnlight a développé plusieurs programmes linguistiques avancés, accompagnés de programmes portant sur les techniques de communication tels que : « techniques de présentation » ou « prise de parole » pour les dirigeants de la RATP.

2. Des solutions d'apprentissage flexibles

La RATP étant une entreprise très dynamique et en constant mouvement, Learnlight a dû faire montre de réactivité ainsi que d'adaptabilité :

- Mise en place de formations d'anglais en immersion, à Londres, avant missions internationales pour des cadres des services MOP - **Maîtrise d'Ouvrage des Projets** - et GIS - **Gestion et Innovation Sociale** - chargés d'opérationnels à l'étranger
- Élaboration d'ateliers langues pour le Service Clients de la RATP. Learnlight a lors de ce projet créé des brochures et des supports de formations exclusivement pour la RATP
- Organisation d'e-training, de formations à distance lorsque ces formats sont les plus appropriés
- Organisation de formations en intensif individuel ou en groupe
- Mise en place de formations par téléphone





LA COLLABORATION ENTRE LA RATP ET LEARNLIGHT EN QUELQUES CHIFFRES

1 000

Près de 1000 employés RATP formés

20

Formations à travers les 20 départements du groupe

21 600

Plus de 21 600 heures de formations

1 000

Près de 1000 formations assurées au total

8

Des formations en langues dans 8 langues différentes

10

Au total, 10 solutions différentes mises au service des employés RATP

70

Plus de 70 formateurs Learnlight déployés



RÉSULTATS

- Près de 1000 salariés formés jusqu'à aujourd'hui
- Contrat conduit avec efficacité ce qui a permis un gain de temps associé à des économies considérables, sans oublier la possibilité de déploiement de formations à l'international
- Capacité d'exporter le savoir-faire RATP n'importe où grâce à une communication facilitée par la connaissance de l'anglais et d'autres langues
- Partenariat solide entre Learnlight et la RATP
- Gain de temps et d'efficacité à l'international
- La réunion entre le CSRH - Centre de services ressources humaines - de la RATP et Learnlight, met chaque année en valeur la qualité des services délivrés sur le plan des procédures d'évaluation, de mise en place et de suivi et de bilan en fin de parcours

“Learnlight a su répondre aux attentes de la RATP en aidant le groupe à développer et mieux exploiter les compétences internationales de ses employés. Learnlight est aujourd'hui un véritable partenaire, capable de concevoir des formations efficaces et toujours adaptées aux attentes et exigences de la RATP.”

Sylvie Quinot, Responsable du domaine formation,
RATP - Département Gestion et Innovation Sociales

Learnlight est une société EdTech primée qui offre des formations en langue et en soft skills à plus de 1000 clients et 100 000 apprenants dans 150 pays.

Depuis notre création, notre rêve a été de combler le fossé entre l'éducation et la technologie. Pour y arriver, nous avons misé sur l'exploitation de la technologie de pointe pour optimiser la formation des instructeurs. Notre obsession était, et continue d'être, d'habiliter des formateurs talentueux à créer des expériences d'apprentissage innovantes. Ceci car nous sommes convaincus qu'aucune application ne saura remplacer l'apport humain.

RESTEZ CONNECTÉ !

Notre présence sur les réseaux sociaux vous aide à suivre nos dernières recherches, actualités, opinions et plus encore.

 [learnlight.com](https://www.learnlight.com)

 www.linkedin.com/company/learnlight

 www.facebook.com/learnlightgroup

 [@learnlight](https://twitter.com/learnlight)

 info@learnlight.com

Imprimé et relié au Royaume-Uni. Aucune partie de ce document ne peut être reproduite ou utilisée sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, y compris la photocopie, l'enregistrement ou tout système de stockage et de recherche d'informations, sans l'autorisation écrite des auteurs. Les informations et conseils donnés dans ce document ont été fournis de bonne foi. Cependant, les auteurs et les contributeurs ne peuvent être tenus responsables de toute perte, blessure ou inconvénient résultant des informations ou des conseils contenus dans cette enquête. Comme l'industrie est en constante évolution, les lecteurs sont invités à faire leurs propres enquêtes et ne pas compter sur le contenu de ce document pour être totalement précis. En fournissant ce document, Learnlight ne fait aucune déclaration quant à l'exactitude ou l'exhaustivité de son contenu et se réserve le droit de modifier ce document à tout moment sans préavis. Toutes les marques référencées ici avec le symbole ® ou ™ sont des marques déposées ou des marques commerciales de Learnlight ou de ses filiales. Tous les droits sont réservés. Toutes les autres marques sont des marques déposées de leurs propriétaires respectifs.

© Learnlight Holdings Limited 2018. Tous droits réservés.





learnlight
learnlight.com