

« FORM' BOX »

« Boîte à outils de formation à l'usage des managers opérationnels »

Cible : 1800 personnes en exploitation, les nouveaux embauchés, les nouveaux collaborateurs fonctionnels, sur le périmètre France

Langue : français

Accès : sur clé USB ou disque dur si connexion impossible

Conception du dispositif : 6 mois

Lancement de la formation : septembre 2013

Budget : 100K€, 30 jours/homme en interne

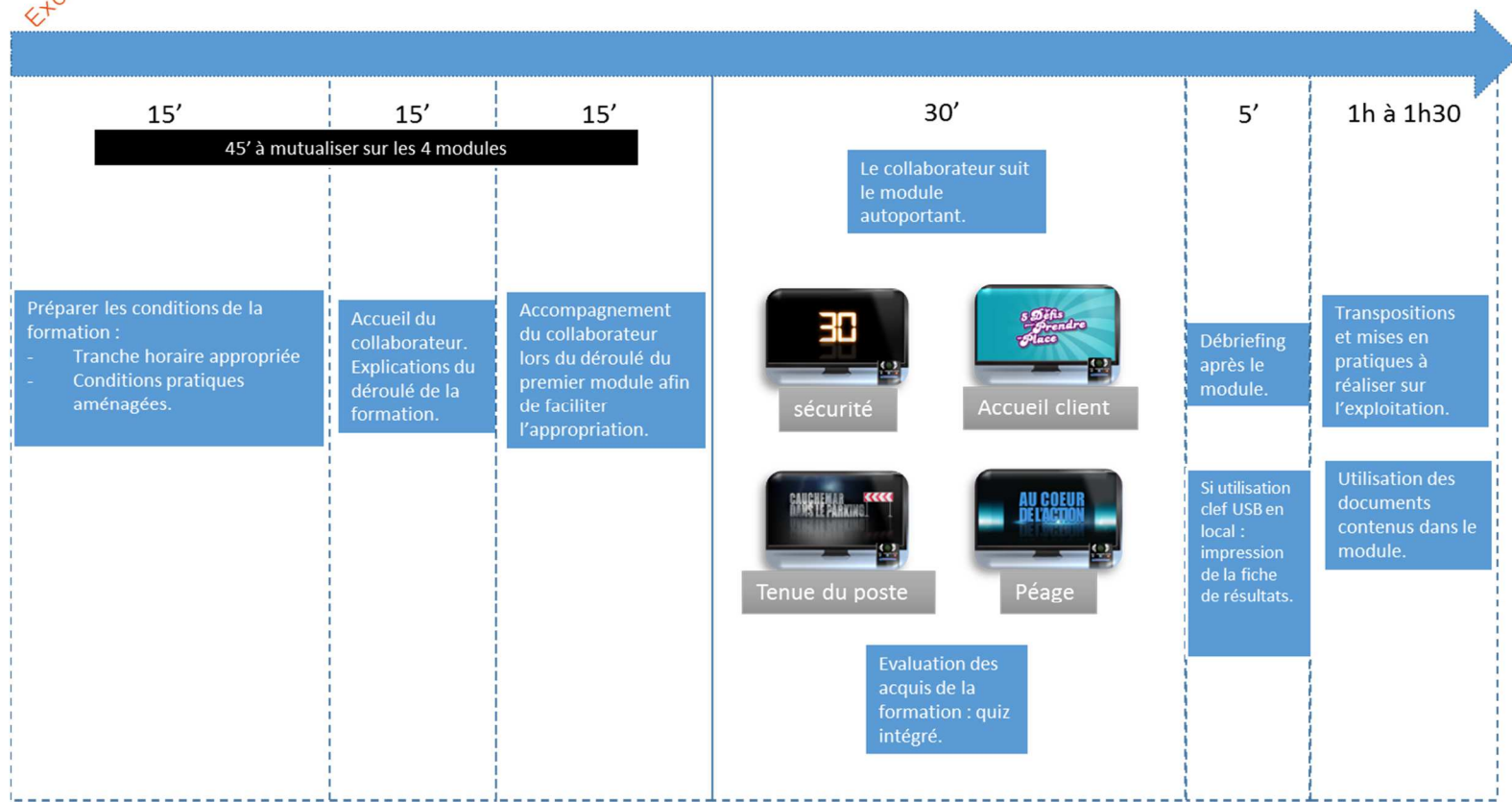
Enjeux - contexte - contraintes spécifiques :

- ❖ Enjeux et contexte :
 - ❖ Recrutement de nouveaux agents d'exploitation de façon régulière : besoin d'une formation juste et rapide afin de les rendre opérationnels sur les sites et dans les meilleures conditions
 - ❖ Avant la Form'Box, responsabilité de la formation au poste de travail portée par les managers : hétérogénéité des formations, différences des pratiques et process, « oublis » dans la formation du personnel de terrain particulièrement en matière de sécurité ou d'accueil client, pas de traçabilité des formations ni d'évaluation
- ❖ Contraintes spécifiques :
 - ❖ Population de travailleurs intérimaires et C.D.D. et en contact avec les clients
 - ❖ Population hétérogène, de toute qualification, de tous diplômes, de toutes origines culturelles
 - ❖ Certaines entités géographiquement très isolées

Objectifs opérationnels :

- ❖ Proposer aux managers d'exploitation une méthode simple pour réaliser leurs formations
- ❖ Inculquer les fondamentaux dans les domaines de :
 - ❖ la sécurité
 - ❖ l'accueil client
 - ❖ le péage
 - ❖ la tenue de poste
- ❖ Développer des bonnes pratiques d'exploitation VINCI Park

Le dispositif formation



Transmission d'un geste professionnel par le manager Les étapes « académiques » :

Préparation

- Analyse de la tâche / activité à effectuer (connaissances et savoirs faire)
- Déroulé pédagogique de la séquence d'apprentissage / formation

Animation

- Préparer la personne
Dire ce qui va être fait, chercher ce qu'elle en connaît déjà
Montrer l'importance de la tâche à réaliser dans son contexte professionnel
- Montrer, expliquer, citer les étapes, et les points clés. Faire ressortir la logique des enchaînements d'étapes
- Faire Faire
Faire faire jusqu'à ce que le travail ait été réalisé correctement au moins 2 fois.
Faire expliquer chaque action et corriger jusqu'à la réussite complète
- Mettre la personne en situation réelle de travail
Proposer de l'aide si besoin, suivre au début puis intervenir de moins en moins

Suivi

- Tutorat & accompagnement
- Plan d'actions
- Evaluation

En bleu : Ce qui est « fait » par la Form'Box
 En violet : Ce qui est « fait » par le manager

Accompagnement du projet et dispositif de communication :

- ❖ Accompagnement du projet :
 - ❖ Choix du thème de la télévision et plus particulièrement des émissions ou séries connues comme format du dispositif pour toucher un public très large
 - ❖ Série de scènes faite par des collaborateurs (service formation, opérationnels) pour une meilleure appropriation
- ❖ Dispositif de communication :
 - ❖ En amont, mise en ligne sur le blog interne et visionné lors de réunions (fonctionnelles et opérationnelles), afin de susciter la curiosité, d'un « making-of maison » (mettant en scène tous les participants à la production)
 - ❖ Projet final présenté aux directions opérationnelles et à l'ensemble du réseau RH
 - ❖ Road-show dans toutes les directions régionales afin d'expliquer aux utilisateurs finaux, lors de réunions d'exploitation, le fonctionnement de l'outil
 - ❖ Lors d'un séminaire France regroupant l'ensemble des managers opérationnels et fonctionnels, « Kick off » de présentation et clés USB « logotisées » remisées à l'ensemble des participants

Suivi et mesure des résultats :

- ❖ Mesure des résultats quantitatifs via le tracking de la plateforme et qualitatifs via des évaluations à chaud et à froid des managers et de la cible
- ❖ Retours informels par le bouche à oreille lors des présentations de l'outil réalisées lors du « road show »
- ❖ 1800 collaborateurs inscrits, 1000 collaborateurs ayant suivi la formation
- ❖ Appropriation de l'outil par les managers réussie : utilisation dans d'autres contextes (réunions, séminaires)
- ❖ Uniformisation des « bonnes pratiques » VINCI Park d'un périmètre régional à l'autre et standardisation de l'utilisation de certains outils (exemple « fiche contact client » aidant les collaborateurs à procéder à une découverte client)
- ❖ +1,7/20 points en moyenne nationale gagnés lors des enquêtes de qualité (propreté, accueil client, ...)

Perspectives - mises à jour :

- ❖ Une douzaine de modules d'ores et déjà identifiée pour compléter l'offre du dispositif
- ❖ Evolution du dispositif suite à de nombreuses demandes du terrain : élargissement du cadre d'utilisation de l'outil (hors formation tutorée)
- ❖ Extension du dispositif à d'autres filiales du groupe et internationalisation (Europe, Brésil, Canada, Qatar)

Critères	Note (de 0 à 4)	Commentaires
Innovation technologique et pédagogique <ul style="list-style-type: none"> • nombre de modalités différentes utilisées, • pertinence du choix des modalités, ... 	/4	
Efficacité <ul style="list-style-type: none"> • mise en œuvre et résultats, • efficacité pédagogique du dispositif, ... 	/4	
Facilité de déploiement <ul style="list-style-type: none"> • accessibilité pour les apprenants, • dispositif de communication et d'accompagnement du projet, ... 	/4	