



Case Study ■

Alcatel-Lucent intègre la solution TELL ME MORE[®] dans sa politique de formation linguistique

Le groupe mondial mise sur une formule « blended » avec cours en face à face et modules e-Learning.

Bénéfices clients :

Déploiement multi-sites ■

Réduction des coûts ■

Harmonisation des processus de formation ■

Optimisation des cours en présentiel ■

Résultats :

Gain de productivité ■

Responsabilisation des employés ■

Baisse du coût de l'heure de formation ■

En tant que leader mondial des solutions de communications et leader dans les infrastructures DSL, routeurs IP et services aux opérateurs, le Groupe Alcatel-Lucent est présent dans 130 pays et emploie 79 000 personnes dont 12 000 en France. Dans ce contexte international, une parfaite maîtrise de l'anglais mais aussi d'autres langues sont des facteurs clefs pour maintenir la compétitivité et la performance du Groupe.

Deux modes de formation complémentaires

Suite aux décisions stratégiques émises par Alcatel-Lucent University, il a été décidé d'harmoniser et de centraliser les offres de formation, de diminuer le nombre de prestataires et de réduire le coût moyen de l'heure de formation.

L'Alcatel-Lucent University a donc instauré un dispositif qui inclut deux modes d'apprentissage hautement complémentaires : des cours traditionnels en face à face avec un professeur pris en charge par des écoles de langues (mode présentiel) et une solution « e-learning » fournie par la société Auralog (mode distanciel).

Les atouts de cette combinaison sont évidents : en supplément des classes traditionnelles à horaires fixes, la méthode TELL ME MORE[®] est accessible à tout moment et en tout lieu pour permettre aux apprenants d'améliorer leurs compétences linguistiques.

TELL ME MORE[®] : testé et approuvé

Après une étude détaillée visant à identifier les produits les mieux adaptés aux besoins du Groupe, trois prestataires ont été retenus et mis en concurrence lors d'un projet pilote en février 2006.

La richesse et la qualité des contenus multimédias, le large éventail de langues d'apprentissage et d'interface ainsi que la faculté de la solution à s'adapter au niveau de chaque apprenant, ont fait de TELL ME MORE[®] Corporate la solution de référence linguistique pour Alcatel-Lucent University.

À ces caractéristiques s'ajoutent également l'expertise des équipes pédagogique, projet et technique d'Auralog. La mise en place par Auralog d'une équipe pour accompagner et gérer les différentes phases du projet a conforté Alcatel-Lucent University dans sa décision. Il a vu dans son nouveau partenaire linguistique la capacité à déployer rapidement un programme d'envergure internationale. Le support technique d'Auralog, pré-requis incontournable, a également été un élément décisif pour le Responsable e-Learning, M. Nunzio Mabellini. Les services techniques et de développements d'Auralog se sont attachés à étudier l'environnement informatique du Groupe afin de préparer de façon optimale l'intégration de la solution TELL ME MORE[®] au sein du LMS (Learning Management System) d'Alcatel-Lucent.



Alcatel-Lucent

TEMOIGNAGE :

« L'efficacité de solutions d'apprentissage à distance est bien réelle. L'organisation reste un pré requis fondamental et chaque partie doit être intégrée dans ce programme de formation. La hiérarchie a elle aussi son rôle à jouer. Elle doit ainsi être impliquée pour dégager « l'espace » nécessaire (aussi bien physique qu'intellectuel) pour assurer une bonne acceptation des formations. »

Nunzio Mabellini

Responsable des projets e-Learning d'Alcatel-Lucent University

Sur le plan organisationnel et pédagogique, les écoles de langues associées au programme ont toutes été formées à la plate-forme TELL ME MORE® et aux outils de suivi associés. L'objectif est de maintenir une cohérence pédagogique entre les cours en présentiel et le tutorat en ligne des apprenants. « Nous avons voulu que les modules e-Learning soient parfaitement intégrés aux sessions en présentiel.

Le lien doit se faire entre les deux modes de formation pour garantir et maintenir la motivation des apprenants. » souligne M. Nunzio Mabellini.

Les professeurs disposent d'outils pour suivre, contrôler et communiquer avec chaque apprenant. Le lien est réel et les apprenants ont un retour concret sur le travail qu'ils effectuent dans TELL ME MORE®.

Les formations menées par Auralog ont également permis une prise en main simple et rapide de ces outils par les écoles de langues.

Pour Auralog, le projet ne s'arrête pas une fois le transfert de compétences assuré et validé. Le chef de projet reste présent durant toute la vie du programme et ce quelle qu'en soit la localisation géographique.

L'apprenant au centre de toutes les attentions

Depuis le passage à la dernière version de TELL ME MORE® en janvier 2007, le déroulement d'une formation suit un process défini en amont et diffusé sur l'ensemble des sites.

Les apprenants commencent par évaluer leur niveau. Ils passent donc le test de positionnement intégré dans la plate-forme TELL ME MORE® Corporate. Ensuite, ils sont inscrits à un cours en face à face (ou par téléphone) et reçoivent en parallèle un programme de formation sur mesure.

Pour faciliter la prise en main et rassurer les apprenants, des rendez-vous téléphoniques individuels sont effectués. La formation se déroule ainsi dans des conditions optimales. De même, pour répondre à d'éventuels problèmes techniques, Alcatel-Lucent Unniversity s'est tourné vers l'assistance technique d'Auralog qui garantit un délai de réponse de 24h (sauf week-end et jours fériés). Cette assistance se fait dans la langue maternelle de l'apprenant pour assurer une meilleure résolution des incidents techniques. Les apprenants peuvent se concentrer sur l'essentiel : leur formation. Pour la partie e-Learning, les apprenants sont tenus de travailler un minimum de 20 heures. Pour atteindre cet objectif, ils ont la possibilité de travailler depuis l'entreprise via le Learning Management System d'Alcatel-Lucent ou en connexion Internet directe hors de l'entreprise. Les sessions de travail et les échanges entre le tuteur et l'apprenant sont sauvegardés sur un même serveur hébergé chez Auralog. Les apprenants peuvent ainsi travailler sur différents postes informatiques, voire même changer de localisation géographique sans perdre aucune de leurs données. Le tuteur, quant à lui, reçoit et consulte le travail des apprenants qu'il suit. Il a également la possibilité de le consulter depuis différents postes informatiques à l'extérieur d'Alcatel-Lucent.

Les résultats • pari gagné

Depuis 5 mois, plus de 400 collaborateurs d'Alcatel-Lucent se forment aux langues étrangères avec la plate-forme TELL ME MORE® Corporate. Actuellement, les apprenants sont majoritairement basés en France, en Allemagne et en Italie mais d'autres pays vont rejoindre le programme blended du Groupe.

Financièrement, le recours au e-Learning a permis de baisser le coût de l'heure de formation de l'ordre de 30% par rapport aux formations individuelles et de 15% par rapport aux cours en groupe (de 3 à 4 personnes). L'apport dans le programme de formation d'Alcatel-Lucent est indéniable. L'entreprise met également en avant des gains de productivité liés à la progression des apprenants.

La souplesse liée à ce type de formation a permis de réduire les coûts liés aux déplacements et aux annulations de dernière minute. En effet, le e-Learning s'adapte aux emplois du temps des apprenants qui sont placés au cœur du process de formation. En contre partie, l'ensemble des acteurs est responsabilisé. Nunzio Mabellini veille en parallèle au bon déroulement du projet et a clairement affirmé les objectifs.

TELLMEMORE®
Corporate

AURALOG

6, rue Jean-Pierre Timbaud
78180 Montigny-le-Bretonneux
Tél.: +33 (0)1 30 07 12 12
Fax: +33 (0)1 30 07 12 01
www.tellmemore.com