



## Dossier de presse

# Première édition des E-Learning Excellence Awards

Le 21 juin 2011, à Paris



## Sommaire

<b>Communiqué de presse</b>	<b>3</b>
<b>I - Présentation des lauréats 2011 et de leurs dispositifs de formation</b>	
- AIR LIQUIDE	5
- GROUPE PREVOIR	7
- CONCORDE HOTELS & RESORTS	9
<b>II - Les tendances formation observées lors de cette édition 2011</b>	
A) Présentation générale des dossiers de candidature	11
B) Panorama des tendances observées	12
<b>III - Les partenaires organisateurs des E-Learning Excellence Awards : Cegos et AEF.info</b>	<b>13</b>

## Communiqué de presse

### Première édition des E-Learning Excellence Awards :

#### **Le Grand Prix 2011 décerné à AIR LIQUIDE pour son dispositif de formation « DISCOVER »**

*Paris, le 21 juin 2010 – le Groupe Cegos organise, en partenariat avec AEF.INFO, la première édition des E-Learning Excellence Awards.*

*Récompensant des dispositifs de formation e-learning et mixtes exemplaires mis en place dans des entreprises, ces Awards ont pour objectifs de comprendre les changements radicaux qui sont en train de s'opérer en matière de formation, mais aussi d'identifier et de partager les meilleures pratiques de formation d'aujourd'hui et de demain.*

#### **Le Grand Prix 2011 décerné à AIR LIQUIDE pour son dispositif de formation « DISCOVER ».**

Un jury de professionnels présidé cette année par Laurent Choain, Chief Human Resources Officer de MAZARS, a choisi de distinguer le dispositif de formation « Discover » mis en place par Air Liquide.

Ce dispositif mixte associant e-learning, présentiel et tutorat est destiné à former les nouveaux collaborateurs de l'entreprise dès leur arrivée, à l'international. Il a été mis en place pour accompagner les nombreux recrutements prévus dans le Groupe sur les cinq années à venir. L'objectif étant de donner aux nouveaux entrants le même niveau de connaissance sur le groupe, quel que soit leur pays d'appartenance.

*Pour en savoir plus sur « Discover », voir le dossier de presse pages 5 et 6.*

### **Deux autres dispositifs de formation figurent au palmarès de cette année :**

#### **Le GROUPE PREVOIR remporte le Prix Spécial du Jury 2011**

Le dispositif de formation « **ODAP** » mis en place au sein du Groupe Prévoir a pour objectif de fidéliser et de renforcer les connaissances et compétences des commerciaux de l'entreprise. Pour cela, il leur est proposé une formation diplômante à travers un dispositif associant e-learning, présentiel, tutorat et VAE (validation des Acquis d'Expérience).

*Pour en savoir plus sur le « Parcours ODAP », voir le dossier de presse pages 7 et 8.*

#### **CONCORDE HOTELS & RESORTS se voit décerner le « Coup de cœur du jury »**

Le dispositif de formation "**Les Experts PlanetLab**", est **notamment** composé d'un « learning game » dont l'objectif est de sensibiliser et former l'ensemble des salariés à la démarche RSE du groupe.

*Pour en savoir plus sur "Les Experts PlanetLab", voir le dossier de presse pages 9 et 10.*

### 3 lauréats récompensés par un jury de professionnels... parmi 19 candidatures

Pour cette première édition des E-Learning Excellence Awards, dix-neuf dossiers de candidature émis par des entreprises des secteurs privé et public avaient été sélectionnés. Ces dossiers ont été analysés puis soumis à un jury composé de professionnels des ressources Humaines et de la formation :

#### Les entreprises candidates aux e-Learning Excellence Awards 2011 :

Air France Air Liquide ArcelorMittal BNP Paribas Concorde Hôtels Crédit Agricole Atlantique Vendée Ecole Nationale des Finances Publiques Ecole Supérieure de l'Education Nationale ECS Gefco	Orange Prévoir Ricoh SNCF (Universités) SNCF (Voyages) Spie Vatel Veolia Propreté Vinci Park
--	--

#### Le jury des E-Learning Excellence Awards 2011 :

##### Président du jury :

**Laurent Choain** – Chief Human Resources Officer – Mazars

##### Les membres du jury :

**Sylvie Dangelser** – Learning for development Corporate Director – L'Oréal

**Cyril Duchamp** – Journaliste – AEF. Info

**Sylvie Genevey** – Directrice Formation Groupe – Société Générale

**Caroline Gonin** – Senior Vice President, Training for the Group – Areva

**Eric de la Gueronnière** – Competencies Development & Training Director – Suez Environnement

**Philippe Pieters** – Responsable de l'entité conduite du changement – RATP

**Dominique Tissier** – Directeur Learning & Development - Michelin

### Les E-Learning Excellence Awards, premiers trophées professionnels dédiés aux nouvelles méthodes d'apprentissage

Le Groupe Cegos a organisé cette année la première édition des E-Learning Excellence Awards en partenariat avec AEF. Les E-Learning Excellence Awards sont le seul prix en France récompensant les dispositifs de formation «multimodaux» (tout distanciel et mixtes). Ils sont :

- **Ouverts à toutes les modalités pédagogiques à distance** : modules e-learning, mobile learning, serious gaming, learning 2.0...
- **Orientés efficacité pédagogique** par l'analyse des trois volets d'une formation : l'expertise contenu, la conception pédagogique & les modalités utilisées.
- **Centrés sur les résultats** grâce à la prise en compte de la qualité du pilotage de projet : choix techniques, accompagnement en interne, déploiement, suivi des résultats...

Les critères de jugement des dossiers présentés sont les suivants :

- **Innovation technologique et pédagogique du dispositif de formation** : nombre de modalités différentes utilisées, pertinence du choix des modalités, ...
- **Efficacité de la formation** : mise en œuvre et résultats, efficacité pédagogique du dispositif, ...
- **Facilité de déploiement du dispositif** : accessibilité pour les apprenants, dispositif de communication et d'accompagnement du projet...

## I - PRESENTATION DES LAUREATS 2011 ET DE LEURS DISPOSITIFS DE FORMATION

### AIR LIQUIDE Grand Prix 2011 « DISCOVER »



#### **Présentation générale de l'entreprise :**

Air Liquide est leader mondial des gaz pour l'industrie, la santé et l'environnement, présent dans 80 pays avec 43 600 collaborateurs. Oxygène, azote, hydrogène, gaz rares sont au cœur du métier d'Air Liquide, depuis sa création en 1902. En 2010, son chiffre d'affaires s'est élevé à 13,5 milliards d'euros dont plus de 80% hors de France.

#### **Entités concernées par la formation et profil des apprenants :**

Tous les nouveaux collaborateurs embauchés dans le Groupe.

#### **Enjeux :**

- Contribuer à l'objectif de croissance du Groupe à horizon 2015 qui se traduira par le recrutement de 30 000 personnes d'ici 5 ans dans 80 pays.
- Permettre un meilleur accueil de ces nouveaux arrivants avec un outil accessible dans leur langue respective et avec le même niveau d'information pour tous.
- Rendre plus simple et plus efficace la formation en allégeant le temps de formation et en réduisant les coûts induits de transport et d'hébergement.

#### **Objectifs pédagogiques :**

À la fin du programme, le participant est en mesure de comprendre :

- la vision, la mission d'Air Liquide,
- l'organisation du Groupe
- les principales activités d'Air Liquide et l'importance de la sécurité.

et de présenter Air Liquide en quelques phrases clés (vision, chiffres-clés, activités).

Il est intéressant de noter l'importance du graphisme et l'ergonomie qui se doit d'être attrayante et agréable pour les nouveaux embauchés. Ce premier contact entend illustrer la richesse et de la diversité des activités du Groupe.

### **Descriptif du dispositif de formation :**

« Discover » est LE programme d'intégration du Groupe. Réalisé à 100% en ligne et destiné à tout nouvel embauché, ce dispositif est accessible depuis n'importe quel ordinateur relié à Internet.

Le principal atout de « Discover », totalement novateur, est de pouvoir former tout nouvel embauché dès son recrutement sans subir de délai lié au tutorat et au présentiel. Il permet de remplacer des modules locaux (délivrés en présentiel ou sous forme de tutorat), déjà en place dans certaines entités du Groupe, mais ne présentant pas l'intégralité de l'entreprise.

Le programme LAUNCH est, quant à lui, un programme complémentaire pour approfondir la connaissance du Groupe.

Le e-learning est construit dans l'esprit d'un serious game ludique (sans simulateur). La scénarisation pédagogique repose sur la réalisation de missions avec de courtes évaluations tout au long du contenu. Le parcours n'est pas linéaire mais au choix de l'apprenant.

Ce programme d'induction permet un meilleur accueil des nouveaux arrivants et une mise à disposition instantanée dans 9 langues d'un même contenu de formation (français, anglais, allemand, portugais, italien, espagnol, chinois, japonais et russe).

### **Accompagnement du projet :**

- Inscriptions proposées à un rythme hebdomadaire afin d'optimiser les conditions d'accueil des nouveaux arrivants.
- Existence d'un guide utilisateur pour accompagner les apprenants dans leur connexion.
- Apprenants informés et relancés automatiquement par email.

### **Résultats :**

La phase pilote a eu lieu entre décembre 2010 et janvier 2011, en version anglaise. Le déploiement du e-learning s'est fait auprès de 300 apprenants répartis dans 15 pays :

- en Europe (France, Royaume-Uni, Allemagne, Suisse, Belgique, Russie),
- au Moyen-Orient (Arabie Saoudite, Liban, Syrie, Koweït, Emirats Arabes Unis, Qatar),
- aux Etats-Unis, en Inde et en Argentine.

A ce jour, 1000 personnes ont été formées avec un taux de satisfaction de 4,2 / 5.

### **Perspectives :**

- Deux nouvelles langues vont être disponibles en 2011 : arabe et vietnamien.
- Développement de l'aspect communautaire avec l'ouverture de groupes de discussion entre apprenants.

## GRUPE PREVOIR Prix spécial du jury « Parcours ODAP »



### Présentation générale de l'entreprise :

Spécialiste de l'assurance de personnes créé en 1910, le Groupe Prévoir propose des produits d'assurance vie et de prévoyance à une clientèle de particuliers et de travailleurs non salariés. Entreprise indépendante et de taille intermédiaire (1 350 collaborateurs dont un réseau commercial dédié de 980 collaborateurs), le Groupe, qui a célébré son centenaire en juin 2010, totalise 550 000 contrats en portefeuille provenant de 354 000 clients individuels. L'activité assurance représente 477,2 millions de chiffre d'affaires en 2010. Le Groupe Prévoir se développe également à l'international. Il compte ainsi deux succursales au Portugal et en Pologne, et deux filiales au Vietnam et au Brésil.

### Entités concernées par la formation et profil des apprenants :

Conseillers commerciaux (850 personnes réparties sur 155 implantations).

### Enjeux :

- Proposer à des conseillers commerciaux répartis sur tout le territoire français d'acquies un diplôme (titre homologué niveau III) en suivant un parcours de formation combinant e-Learning, formation présentielle et validation des acquis de l'expérience.
- Favoriser ainsi la motivation des collaborateurs, accroître leur fidélité à l'entreprise et professionnaliser les commerciaux.
- Utiliser cette combinaison de modalités pour répondre à des problématiques liées à :
  - ✓ la dispersion géographique des participants,
  - ✓ l'hétérogénéité des profils,
  - ✓ l'exigence de diplôme (parcours de formation de 700 heures en formation à temps plein, ramené à 150 heures par l'utilisation conjointe du e-Learning et de la VAE),
  - ✓ la population commerciale, avec des parties variables de rémunération, pour qui le temps consacré à la formation est une perte monétaire que l'entreprise doit compenser.

### Objectifs pédagogiques :

Les compétences pointues que les apprenants peuvent acquies à travers ce parcours de formation leur apportent des possibilités accrues d'efficacité commerciale.

### **Descriptif du dispositif de formation :**

Les modalités pédagogiques utilisées (e-Learning, présentiel, tutorat, VAE), en se combinant, permettent à des personnes disséminées sur l'ensemble du territoire français de suivre la formation avec plus de facilité.

Le e-learning, utilisé en amont des formations présentiels, rend les regroupements plus intéressants en harmonisant les connaissances maîtrisées par les stagiaires. Chacun a pu bénéficier d'un processus d'apprentissage souple, et le travail des formateurs lors des sessions présentiels a pu se concentrer sur la compréhension plus que sur la diffusion des connaissances.

La partie VAE a permis de lier directement la formation avec le contexte professionnel, et de proposer un mode de validation adapté à une population pas toujours à l'aise avec la notion d'examen.

### **Accompagnement du projet :**

- L'élément de motivation N°1 des stagiaires est la préparation d'un diplôme (titre homologué de niveau III, inscrit au RNCP).
- La communication a été un élément important, notamment en direction des managers (N+1, N+2, N+3) qui peuvent être moins sensibles à la logique diplômante.
- Le partenariat avec l'organisme de formation de la branche assurance (IFPASS) a été déterminant.
- Le réseau local de correspondants RH intervient en soutien des stagiaires pour les aider à formaliser leur expérience professionnelle lors de la phase de VAE ou pour les relancer dans leurs efforts d'autoformation.

### **Résultats :**

- Reconnaissance de l'impact de la formation sur la performance par les managers commerciaux.
- Reconnaissance par ces mêmes managers de la motivation des nouveaux commerciaux à se former pour acquérir un diplôme, ce qui fait évoluer les rapports de management au sein de la force de vente.
- Amélioration du taux de fidélisation des commerciaux de l'ordre de 30% depuis la mise en place de ce dispositif.
- 70% des participants à la promotion N°1 ont été diplômés.

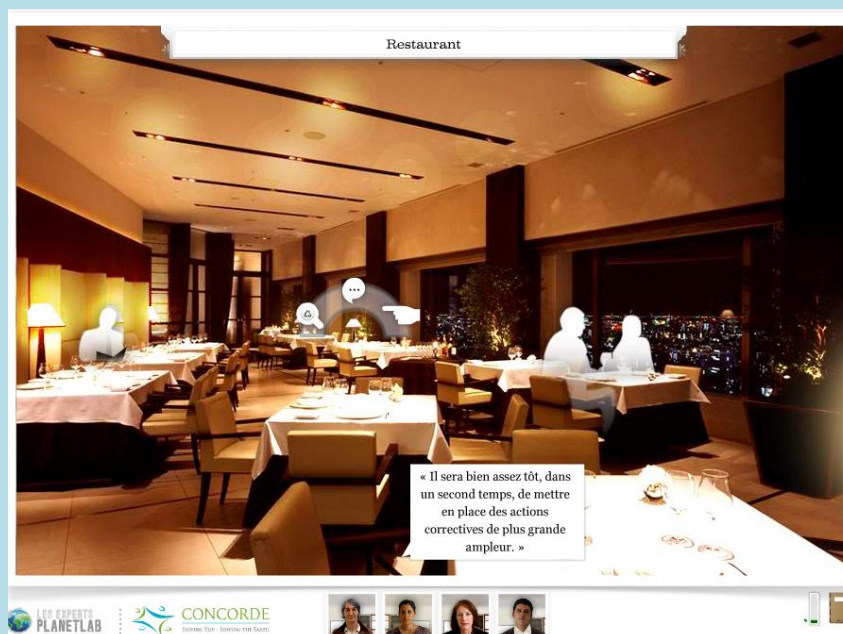
### **Perspectives :**

- Ouverture du dispositif à d'autres publics, dès mai 2011.
- En projet, mise en place d'un dispositif similaire au niveau « licence professionnelle » pour des managers commerciaux.



## CONCORDE HOTELS & RESORTS Coup de cœur du jury 2011

### « Les experts PlanetLab »



#### Présentation générale de l'entreprise :

Concorde Hôtels & Resorts, propriété du Groupe du Louvre, est un groupe international renommé en matière d'hôtellerie haut de gamme, avec un portefeuille de 25 hôtels et Palaces présents dans 10 pays d'Europe, en Afrique du Nord, en Asie et aux Etats-Unis.

Concorde est propriétaire, gestionnaire et assure la représentation d'un réseau international d'hôtels 4 étoiles et 5 étoiles, dont le caractère unique se réfère au travers de leur localisation et leur architecture, en parfait accord avec l'environnement local, reflétant ainsi parfaitement la personnalité de chaque propriété.

#### Entités concernées par la formation et profil des apprenants :

Les 2000 collaborateurs de groupe (France, Allemagne et Suisse).

#### Enjeux :

- Transmettre le message sur cette démarche RSE dans un délai court et par une approche ludique et innovante.
- Partager les bonnes pratiques RSE avec l'ensemble de la profession (outil propriété de l'OPCA, soit 85 000 adhérents).
- Mieux comprendre et appréhender les challenges et opportunités d'une démarche de développement durable.

#### Objectifs pédagogiques :

- A l'issue de la formation, le collaborateur doit avoir une meilleure vision des enjeux de la RSE dans son métier, et plus généralement comprendre l'ensemble des facteurs liés au développement durable.
- Il doit pouvoir mettre immédiatement en application dans son poste ce qu'il a appris et transmettre ses pratiques aux personnes moins informées dans l'entreprise.

**Descriptif du dispositif de formation :**

Le dispositif de formation repose sur l'utilisation d'un learning game pendant une demi-journée de présentiel et en distanciel. Le jeu se fait toujours en équipe.

**Accompagnement du projet :**

- Référents RSE du groupe : information via email et réunion pour présenter le principe du jeu.
- Collaborateurs : présentation du jeu dans chaque établissement lors d'une réunion du personnel quelques mois avant le lancement.
- Formateurs : organisation de formation de formateurs par zone géographique afin de présenter le jeu et d'identifier les bonnes pratiques pour communiquer l'information.

**Résultats :**

- 1/4 des salariés formés au 1er janvier 2011 (la totalité sera formée d'ici juin 2011).
- Feedback immédiat à l'issue des formations, très positif.
- Application des principes de la RSE sur le poste de travail.

**Perspectives :**

Nouvelle édition du livret des meilleures pratiques RSE en tenant compte des propositions et idées émises par le personnel.

## II - LES TENDANCES FORMATION OBSERVEES LORS DE L'EDITION 2011

### C) Présentation générale des dossiers de candidature

- **19 dossiers retenus :**
  - Entreprises du secteur industriel : 4 dossiers
  - Services : 12 dossiers (dont 3 Banque/assurances, 2 Transport)
  - 3 écoles d'enseignement supérieur
  - 12 dispositifs multilingues (au moins 2 langues)
  
- **Modalités utilisées :**
  - 1 seul dossier tout e-learning
  - 5 serious games et 1 business game
  - 4 dispositifs intégrant de la visioformation
  - 4 dispositifs intégrant du tutorat d'expertise
  - 1 avec de la VAE
  - 3 formations diplômantes (1 entreprise et 2 écoles)
  - 6 dossiers avec des outils collaboratifs et communautés virtuelles
  
- **Commanditaires des projets :**
  - 11 projets commandés par le « Corporate » (DG, Comité exécutif,...)
  - 5 par la DRH (ou Direction de la formation)
  - 3 par les Directions opérationnelles
  
- **Thèmes :**
  - Problématique d'entreprise (Diversité, environnement, RSE) : 4
  - Formation produit : 3
  - Formation métier : 3
  - Management : 3
  - Langues : 2
  
- **Cibles (800 à 181 000 apprenants cibles selon les dispositifs) :**
  - Ensemble des collaborateurs : 4 (6 avec formations linguistiques)
  - Commerciaux/vendeurs : 5
  - Managers/ responsables opérationnels : 5
  
- **Budgets :**

Depuis une dizaine de milliers d'euros (projet régional, avec un e-learning fourni par la filiale) jusqu'au million d'euros (pour un dispositif pérenne, accessible à tous les salariés d'un groupe international).
  
- **Durée des projets :**
  - En moyenne : entre 1 an et 1 an ½ (10 projets)
  - Le projet le plus court : 4 mois (pour la mise en place d'un serious game)
  - Le plus long : 2 ans (pour la refonte totale de supports pédagogiques et mise en place d'une plateforme d'échange)

## D) Panorama des tendances observées

### Des dispositifs jugés particulièrement efficaces

L'analyse des dossiers présentés et les entretiens menés avec les candidats ont permis d'observer que les dispositifs multimodaux sont utilisés comme un moyen :

- de réduire les coûts de la formation (parfois de moitié)
- de former une population plus importante, plus dispersée, plus variée... et plus rapidement.

Leur efficacité pédagogique est considérée comme supérieure à celle d'une formation présentielle seule. Ainsi, la nécessité d'une véritable ingénierie pédagogique du mixte est mise en avant (et la difficulté à la mettre en œuvre aussi...).

Nous n'avons pas observé de tendance particulière en termes de modalités utilisées. Les outils collaboratifs qui permettent de créer une communauté virtuelle séduisent de nombreuses entreprises, mais l'usage de ces modalités étant encore certainement mal défini, les entreprises pointent la difficulté à les faire vivre dans le temps.

### 3 leviers d'efficacité

Les candidats ayant présenté leurs dispositifs insistent sur trois leviers d'efficacité pour mettre en place des formations mixtes :

1. La conduite de projet : planification, process de validation, contrôle des délais et budgets, contrôle de la qualité de développement des supports e-learning (recette, pilote...).
2. L'accompagnement et la motivation des apprenants : personnalisation des parcours (évaluation du niveau initial, parcours ciblés, moyens adaptés, ...), sélection des apprenants, accompagnement (formateurs, tuteurs), communication permanente notamment par le biais de feedback réguliers et personnalisés sur l'avancement dans la formation.
3. Le soutien interne, voire l'implication de la Direction ou d'un sponsor influent tout au long du projet.

### Les facteurs clés de succès selon les candidats

- Travailler en mode projet (planification, instances de validation, pilote,...).
- Susciter et suivre la motivation des apprenants (choix de la cible/ assistance/ feedback/ information).
- Valider l'efficacité des formateurs, des relais internes ou du tutorat.
- Avoir un sponsor du projet en interne/ le soutien de la Direction.
- Adopter une démarche consultative interne en amont du projet (experts, managers, collaborateurs).
- S'assurer de la qualité du partenariat avec les prestataires.
- Mettre en place un véritable dispositif de communication autour du projet.
- Impliquer les managers des apprenants.

### III - LES PARTENAIRES ORGANISATEURS DES E-LEARNING EXCELLENCE AWARDS



#### A propos du Groupe Cegos

Le Groupe Cegos, leader international de la formation professionnelle, forme 200 000 personnes chaque année et accompagne les entreprises dans l'ingénierie et le déploiement de dispositifs de formation présentielle, distancielle et blended dans plus de 30 pays.

L'expertise de ses consultants recouvre tous les domaines du management et du développement des compétences : ressources humaines, management et leadership, performance et organisation, efficacité individuelle et collective, marketing et commercial, management de projet, déploiement de grands dispositifs de formation en France et à l'international...

Le Groupe a réalisé, en 2010, un chiffre d'affaires de 175 millions d'euros et emploie 1 200 collaborateurs. Présent au travers de filiales en Europe et en Asie, Cegos travaille également avec de nombreux partenaires dans le monde dans des pays tels que les Etats-Unis, la Russie, le Japon, la Thaïlande...

En 2010, le Groupe Cegos a décidé de créer les E-Learning Excellence Awards afin d'identifier et de partager le meilleur des nouvelles pratiques de formation avec l'ensemble des professionnels du développement des compétences.

Contacts presse : Catherine Bonjour ou Jérôme Aubry  
T. : 01 55 00 93 22 – 01 55 00 96 64  
Email : [cbonjour@cegos.fr](mailto:cbonjour@cegos.fr) – [jaubry@cegos.fr](mailto:jaubry@cegos.fr)  
[www.cegos.com](http://www.cegos.com)



#### A propos d'AEF.INFO

AEF est une agence de presse spécialisée qui existe depuis 12 ans et comprend plus de 60 journalistes. Elle traite, quotidiennement, l'actualité de la Formation professionnelle, des Politiques de l'emploi, des Ressources humaines. Elle compte plus de 1 000 organisations abonnées dont les équipes Formation et Ressources humaines de nombreuses entreprises et institutions.

Contact presse : Emmanuel Cogos  
T. : 01 53 10 09 91  
Email : [emmanuel.cogos@aef.info](mailto:emmanuel.cogos@aef.info)  
[www.aef.info](http://www.aef.info)