

BUSINESS CASE

Avec UPILOT® , POMA facilite le management de la compétence pour ses clients.

Pédagogie d'un dispositif Customer Learning international innovant



Enjeux et problématiques

POMA – 8 000 INSTALLATIONS SUR 5 CONTINENTS

Avec plus de 8 000 installations sur les 5 continents, POMA, constructeur de remontées mécaniques, tient également à accompagner au mieux ses clients sur le développement de leurs compétences d'exploitation et de maintenance. L'enjeu commun: assurer sécurité et disponibilité pour les usagers. Une démarche du "toujours mieux", partagée avec ses clients et qui se traduit par un pilotage innovant de la formation par les compétences.

LA FORMATION PAR LES COMPÉTENCES:

Dans un contexte "Customer Learning" international, piloter par les compétences n'est pas une mince affaire. A l'instar de ce projet au Pérou en 2017, pour lequel il n'existait ni cadre

réglementaire, ni compétence de transport par câble chez le client exploitant. Dès lors:

Comment transmettre aux clients un niveau de compétence optimal pour garantir la sécurité des usagers ?

Comment adopter des standards internationaux indépendants des disparités réglementaires ?

Comment permettre aux équipes client d'être compétentes avant même la disponibilité des installations sur site ?

Des challenges venus s'ajouter à un débat de fond, bien connu des services formation.

Comment concilier vision RH et métier dans le pilotage des compétences ?

Objectif : Co-animer la compétence avec les clients

Agents d'exploitation, conducteurs, techniciens, managers de site Opération et Maintenance : le dispositif concerne actuellement 5 profils métier et près de 100 compétences clés. Il est déjà déployé dans 10 pays et en 8 langues.

L'objectif : diffuser un modèle pédagogique unique et des exigences communes de compétences, valables pour n'importe quel client exploitant dans le monde.

5000 h de formation sont dispensées annuellement. Elles viennent en amont ou en complément du compagnonnage, pilier historique de l'apprentissage chez l'exploitant. Dans ce projet "le digital est là pour créer des situations d'échange, de partage et pour animer le transfert des compétences en local".

1

Évaluation Initiale
Plan de formation
personnalisé

Transmission des
compétences
E-learning/Simulateur

2

3

Validation des acquis
Compagnonnage avant
prise de poste

Passage examen
CQP/TSF/TSD/TC

4

5

Evaluations périodiques
objectives

Chiffres clés

100 | 5 000 | 8

compétences

heures

langues



La solution UPILOT®

Baptisé "UPILOT", le programme anime la montée en compétence en 5 temps (cf schéma). Le digital permet de décloisonner et de partager les bonnes pratiques métier et RH entre POMA et ses clients, avec un service clé-en main original pour évaluer, former et suivre le développement des compétences.

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES RH OU METIER ?

POMA a réussi à concilier les deux: l'approche, initiée par la RH est pilotée par la formation.

Après 3 ans de réflexion, le référentiel est plus qu'abouti:

- 80 compétences techniques (Hydraulique, Mécanique, Electricité, Gestion Projet, RH, Budget...)
- 7 compétences transverses (Communication, Leadership, Décision, Négociation, Organisation,...)
- 8 compétences managériales (Equipe, Agilité, Développement, Performance,...)

Les 4 niveaux d'expertise sont définis selon la taxonomie BLOOM (1-Comprendre 2-Réfaire/Expliquer 3-Diagnostiquer 4-Concevoir/Innover).

TRANSMISSION BLENDED

POMA intervient essentiellement en formation initiale, avant compagnonnage, et examen certifiant type CQP/TSF. Le digital sert aussi la montée en compétence continue à des fins de recyclage ou de spécialisation sur des opérations sensibles.

Les opérateurs ou encadrants suivent un programme Blended. La découverte e-Learning est suivie de formations en présentiel s'appuyant sur un serious game et un simulateur. L'évaluation

y joue un rôle essentiel, chaque question étant reliée au référentiel de compétences.

SAVOIR-FAIRE AVANT L'HEURE GRACE AU SIMULATEUR

Le simulateur 3D UPILOT®, spécialement développé pour POMA, permet aux équipes de maîtriser les opérations avant même la disponibilité du matériel sur site ! L'Intelligence artificielle répond à toutes les situations et objectifs, du recyclage d'un opérateur déjà qualifié, à la formation initiale d'un agent n'ayant jamais vu une remontée de sa vie, sans oublier les "stress tests". Réaliser les opérations de conduite, diagnostiquer des pannes, faire face à un scénario catastrophe, des capsules de 30 mn, "pas plus", stimulent la mise en pratique des aptitudes et connaissances des stagiaires, avant l'heure et en toute sécurité.

ÉVALUATION "HARD ET SOFT"

L'originalité POMA ? Une évaluation en 3 temps pour mesurer et corréliser les *Soft* et les *Hard Skills*. Les résultats sont immédiatement partagés avec le client.

1. Un test initial évalue la compétence technique en amont de la formation. Une étape cruciale pour mesurer l'existant : surtout lorsqu'il n'existe aucun référentiel dans le pays ou chez le client...
2. Le collaborateur s'auto-positionne ensuite sur une échelle de 1 à 5, non seulement techniquement, mais aussi sur ses compétences transverses et managériales.
3. Enfin, un questionnaire sur ses "intérêts professionnels" identifie ses aptitudes pour l'organisation, le contact client, le management,...

Avec plusieurs bénéfices à la clé :

Pour les stagiaires -> un parcours de formation individualisé - *Pour le client exploitant* -> une montée en compétence efficace et ciblée, avec en plus de quoi positionner chacun au bon poste maintenant et demain - *Pour POMA* -> une vraie traçabilité des actions de formation, sur un référentiel homogène.

LA PLATEFORME XLMS® - OUTIL FACILITANT

La digitalisation s'appuie sur la solution xLMS® xperteam Learning en 8 langues avec les modules Evaluation et Competency. Côté contenu, le simulateur POMA joue un rôle clé.

xperteam Learning s'avère très facilitante:

- pour modéliser les organisations des clients, avec le juste niveau de délégation des droits: chaque exploitant est autonome pour inscrire, évaluer et consulter les résultats de ses équipes
- pour administrer, distribuer et surtout tracer l'impact de chaque action de formation, simulateur compris
- pour mesurer pleinement les compétences : toutes les formes d'évaluation y sont proposées et facilement rattachées aux compétences. **"il nous a fallu 3 ans pour créer notre référentiel et seulement quelques jours pour l'intégrer"**
- pour valider les acquis et identifier les écarts nécessitant des actions de formation complémentaire grâce aux radars et analyses par niveau.

Résultats – Un pilotage plus sûr, des parcours plus ciblés

Chaque année près de 500 nouveaux apprenants montent en compétence et assurent la sécurité et la disponibilité des remontées pour les voyageurs. Le pilotage de la formation par les compétences apporte ce lien dynamique, essentiel, entre la vision macro RH et la transformation métier. **"On sait d'où on part avec le positionnement et où on veut arriver en terme de compétence sur nos stagiaires".**

Enseignement – Partager la compétence, un avantage concurrentiel

Ce dispositif complet -positionnement, formation, validation-, **"C'est ce qui nous permet de répondre demain à n'importe quel appel d'offre, là où les compétences n'existent même pas".**

Côté "toujours mieux" POMA étudie les possibilités offertes par xperteam Learning pour le coaching terrain et le renforcement ciblé des compétences. L'enjeu : aider les clients à outiller leur compagnonnage et à individualiser leurs actions de formation hors plan.

Les auteurs



POMA
Luc MARTINEZ
Chef de Projet Digital Learning
luc.martinez@poma.net



XPERTEAM
Virginie GARLASAIN
Directrice Services
Professionnels
et Projets Innovants
v.garlasain@xperteam.fr