

Pourquoi le Groupe FDJ a-t-il opté pour la solution de formation linguistique « Full Access » accessible à 100% de ses salariés ?



INTERVIEW



Dora MOSALO, Responsable Learning & Development
Direction Expérience Collaborateur & Transformation Groupe



Jérôme PESENTI, Chargé d'ingénierie pédagogique
Direction Expérience Collaborateur
& Transformation Groupe

INTERVIEW

Avec **Dora MOSALO** | Responsable Learning & Development



Après de longues années dans l'évènementiel et le tourisme d'affaires puis une reprise d'études en RH au Celsa, Dora Mosalo a intégré le service formation chez FDJ en décembre 2018.

Dans ses nouvelles fonctions, elle continue – car c'est dans son ADN – de placer le client interne au cœur des dispositifs formation. Partir des besoins clients plutôt que de « plaquer » ce que nous pensons est la ligne directrice de l'équipe L&D et les plateformes de e-learning sont un excellent outil pour ce faire.

Et **Jérôme PESENTI** | Chargé d'ingénierie pédagogique



Après des études en Ressources Humaines et différentes expériences en RH généraliste, diversité et marque employeur chez FDJ depuis 2015, Jérôme a rejoint le service Learning & Development en 2019. Jérôme a à cœur de proposer des formations pour développer les compétences et l'employabilité des collaborateurs. Ses missions principales au sein de l'équipe sont la gestion du digital learning et le pilotage des KPIs.



1^{er}

opérateur de jeux
d'argent en France



2^{ème}

loterie en Europe
4^{ème} loterie dans le monde



+2 500

collaborateurs
dans le monde



30 000

points de vente
dans le réseau FDJ



1,9

milliards € de CA
en 2020



+6,3%

de croissance du CA
en 2020

FDJ, c'est aussi :

- 88 ans d'expérience,
- Opérateur historique de la loterie et acteur de référence des paris sportifs en France,
- 3 activités adjacentes : les services à l'international, les prestations de paiements & services en points de vente et le divertissement,
- Une politique de RH ambitieuse et innovante en termes de développement des talents, avec notamment une équité de traitement relative à la gestion des compétences.

Présentez-nous FDJ et pourquoi avoir de bonnes compétences en anglais est important pour vous ?

Jérôme Pesenti (JP) :

FDJ, c'est la loterie nationale française. Nous sommes le premier opérateur de jeux d'argent en France et la deuxième loterie en Europe. Le groupe FDJ compte plus de 2500 collaborateurs et **s'internationalise fortement**. La FDJ est également membre de la "European Lottery" et la "World Lottery Association".

Nous vendons nos solutions de jeux à des loteries européennes et mondiales, dans une dizaine de pays, comme au Canada et en Israël. Nous avons plusieurs filiales à l'étranger, dont deux au Royaume-Uni. Nos collaborateurs en contact avec ces filiales et avec les clients à l'étranger pratiquent l'anglais au quotidien.

Ils ont besoin de maîtriser l'anglais pour la vente de solutions de jeux, l'accompagnement B2B de même que pour la rédaction d'études ou d'audits.

Qu'est-ce qui a motivé le choix d'un dispositif linguistique accessible à tous dans l'entreprise ?

Dora Mosalo (DM) :

Le projet a débuté en 2017 dans un contexte de développement à l'international du Groupe. Les formations linguistiques étaient alors réservées aux collaborateurs qui travaillaient avec les loteries à l'international et qui avaient besoin d'utiliser l'anglais quotidiennement dans leur travail.

Au cours des trois dernières années, **l'internationalisation des activités et du Groupe s'est beaucoup accélérée**.

C'est pourquoi **en 2020**, nous avons décidé de rendre accessible, la plateforme e-learning 7Speaking, à tous les collaborateurs de FDJ SA, de sa filiale commerciale FDJ Réseau et de sa filiale technologique FDJ Gaming Solutions.

Ce sont donc aujourd'hui plus de 2 000 **collaborateurs qui bénéficient d'un libre accès aux formations linguistiques**. Nous avons déployé la plateforme de « Digital Learning » 7Speaking avec l'offre « **Full Access** ».



Pourquoi avoir retenu 7Speaking pour ce dispositif global ?

DM :

Nous avons choisi la plateforme proposée par 7Speaking principalement pour sa richesse et sa flexibilité.

En effet, avec les formats courts proposés, il est plus facile de caser un cours ou une leçon dans un agenda déjà très chargé. C'est, de plus, beaucoup plus efficace de travailler l'anglais très régulièrement quelques dizaines de minutes que ponctuellement plusieurs heures.

Parce que 7Speaking propose une approche **ATAWAD** (Any Time, Any Where, Any Device), nos collaborateurs peuvent se connecter librement depuis leur ordinateur, leur tablette ou leur téléphone.

Le côté intuitif de la plateforme et **l'Adaptative**

Learning ont également joué en faveur du choix du dispositif. Les niveaux d'anglais sont extrêmement hétérogènes dans le groupe. La plateforme teste le niveau de chaque collaborateur et lui propose ensuite des activités en phase avec son profil spécifique pour lui permettre de belles progressions.

Enfin, **l'accompagnement individuel** a été décisif dans le choix de la solution. Pouvoir associer la plateforme à des **cours avec des professeurs natifs** est l'atout majeur du blended learning avec 7Speaking. Nos collaborateurs sont très demandeurs de cette relation humaine de qualité. Pouvoir parler à leur professeur pendant une demi-heure ou une heure, c'est évidemment l'un des gros atouts de la plateforme.

Quel est, selon vous, l'intérêt de coupler le digital à l'oral dans l'apprentissage de l'anglais avec le « Full Access » ?

JP :

Le « Full Access » permet des **économies et une meilleure utilisation du budget**. Les apprenants commencent leur apprentissage sur la plateforme en autoformation, à leur rythme. Ils disposent ensuite, en fonction de leurs impératifs métier ou de leur implication personnelle, de cours téléphoniques individuels avec un professeur pour

consolider leurs connaissances.

Le « Full Access », étant donné sa richesse et sa modularité, permet une **meilleure personnalisation de l'apprentissage** en fonction du profil de chaque utilisateur. C'est un dispositif global dans sa gestion mais individualisé dans l'accompagnement. Il répond parfaitement aux besoins et envies de chacun.

À quels enjeux d'entreprise la solution proposée par 7Speaking vous permet-elle de répondre ?

DM :

Nous avons un enjeu évident **d'employabilité**. L'anglais est devenu un incontournable dans le monde du travail actuel et constitue la base de l'employabilité pour tout collaborateur.

Il y a également un enjeu **économique**, car nous avons de plus en plus de clients à l'étranger. Nos

équipes doivent répondre en anglais à des appels d'offres de loteries internationales. Enfin, nous sommes confrontés à un enjeu de **culture d'entreprise**, avec l'intégration des collaborateurs de filiales internationales et la nécessité de pouvoir échanger avec eux en anglais.

Quels sont les apports de votre projet « Full Access » avec 7Speaking ?

JP :

Il s'agit tout d'abord d'assurer la **montée en compétences** de nos salariés et de leur permettre de **maintenir la meilleure performance**. Cela valorise également notre **marque employeur**. Nous offrons à tous nos collaborateurs la possibilité d'apprendre l'anglais sur la plateforme, ce qui est un

incontournable dans le monde du travail actuel. Ils y ont tous accès, qu'ils aient ou non un besoin métier et sans attendre la validation de leur manager. Cela leur évite également de devoir utiliser leur CPF pour prendre ces cours d'anglais. C'est un vrai plus pour tous.

S'il y avait un point à retenir de l'apport de 7Speaking, lequel serait-il ?

JP :

C'est la **flexibilité et l'adaptabilité** de la plateforme. Chaque collaborateur bénéficie d'un parcours individualisé **sur-mesure**, qui s'adapte à son niveau et à ses aspirations. Chacun peut s'entraîner à son rythme et choisir ce sur quoi il veut se former, qu'il s'agisse de compétences métiers ou de centres d'intérêt. Il

peut librement opter pour des articles, des vidéos, du vocabulaire ou des règles de grammaire... Il y en a pour tous les goûts et chacun se forme comme il l'entend ! Leur implication est récompensée par des cours téléphoniques.

Quels sont les autres avantages de la solution 7Speaking ?

DM :

Ça va dans le sens de l'histoire. On parle de plus en plus du **collaborateur acteur de sa formation**, et là, le collaborateur l'est parfaitement. On lui met la

plateforme à disposition, il en fait ce qu'il veut. Nos **collaborateurs** sont parfaitement **autonomes** dans leur parcours de formation. Ceux qui y vont en sont ravis et en retirent énormément.

“ On parle de plus en plus du collaborateur acteur, et là, le collaborateur l'est parfaitement. On lui met la plateforme à disposition, il en fait ce qu'il veut. Ceux qui y vont en sont ravis et en retirent énormément. ”

Vos utilisateurs sont-ils satisfaits ? Quels sont leurs retours ?

DM :

Une étude interne récente a montré qu'ils sont **très satisfaits** du dispositif que nous leur proposons. Ils plébiscitent les **formats courts**, qui s'intègrent facilement dans leurs journées, et la diversité des ressources qui leur sont proposées. Ce n'est pas scolaire !

Ils apprécient la pédagogie et la **personnalisation du dispositif de formation**. Ils peuvent vraiment se focaliser sur leurs besoins et sont particulièrement friands des articles d'actualité (les "News based lessons"). Ils peuvent choisir des leçons en lien avec leurs hobbies

ou avec des situations professionnelles, c'est extrêmement large. Ils apprécient la flexibilité dans l'utilisation de la solution car ils peuvent se connecter n'importe où et n'importe quand. Les **cours téléphoniques** constituent indubitablement la cerise sur le gâteau.

Les nouveaux collaborateurs qui nous rejoignent sont très étonnés d'avoir accès à une formation en anglais dès leur premier jour. C'est un vrai plus « **Marque employeur** » et un bonus pour tous au quotidien.

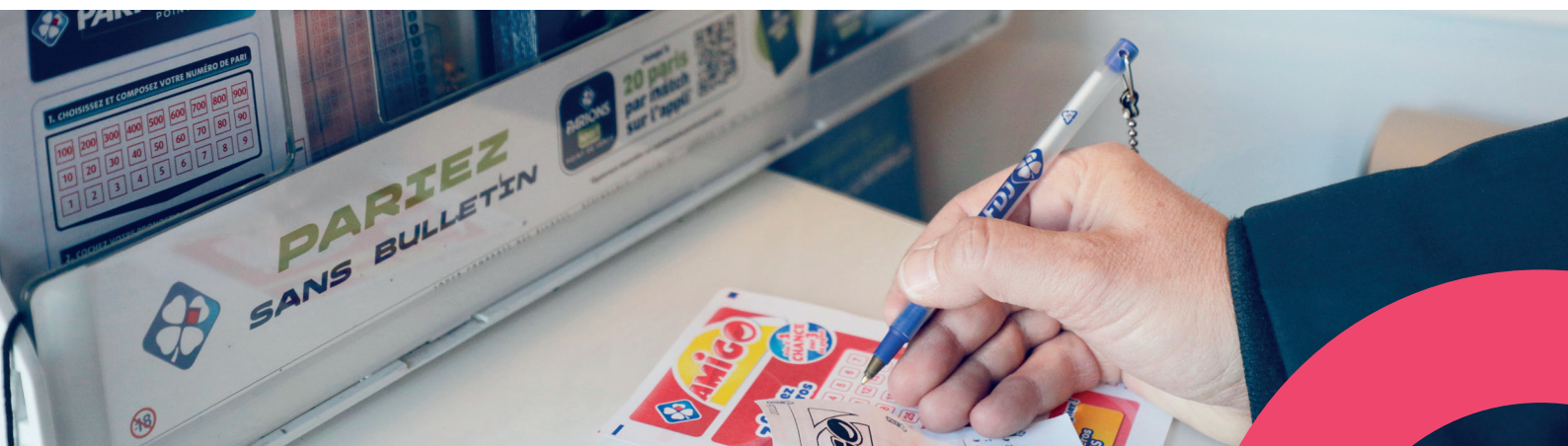
Quels sont les résultats obtenus dont vous êtes les plus fiers ?

JP :

Nous avons obtenu de très bons KPIs (Key Performance Indicators).

En 2021, en 5 mois, ce sont plus de **600 collaborateurs** qui sont inscrits sur la plateforme. Ce sont plus de **100 collaborateurs actifs chaque mois**, qui ont réalisé plus de **3500 activités** et plus de **300 heures de cours individuels avec les professeurs**. Nos apprenants ont d'ailleurs attribué une note de satisfaction de **4,6/5** à leurs professeurs.

- 600 collaborateurs inscrits
- 100 collaborateurs actifs
- 3500 activités
- 300 heures de cours
- Note de satisfaction de 4,6/5



Quelles sont vos prochaines étapes dans le déploiement de votre dispositif « Full Access » avec 7Speaking ?

DM :

Tout d'abord, il faut continuer à **fidéliser les collaborateurs actifs** sur la plateforme. Nous multiplions les **webinaires** pour que ceux-ci puissent tirer pleinement profit des **nouvelles fonctionnalités** de la solution qui a beaucoup évolué au cours des derniers mois.

Nous allons les sensibiliser notamment au **Social Learning**, pour qu'ils puissent "chatter" avec leurs pairs ou avec des professeurs.

Nous les familiariserons également avec les **ateliers « doubles formations »** permettant de se former à l'anglais business tout en renforçant une compétence professionnelle.

Nous nous appuyons beaucoup sur les **témoignages des collaborateurs assidus** pour inciter les autres à rejoindre le mouvement.

Prochainement, nous envisageons l'ouverture à nos filiales anglophones pour leur permettre d'apprendre le français grâce à 7Speaking.

Dora, Jérôme, pour conclure, 3 mots clés qui vous viennent immédiatement à l'esprit pour résumer votre dispositif de formation et votre expérience avec 7Speaking ?

Pour **Jérôme Pesenti** :

- Flexibilité,
- Montée en compétences,
- Personnalisation du parcours.



“ La flexibilité, la montée en compétences et la personnalisation du parcours à chaque individu résument bien notre dispositif de formation. ”

Pour **Dora Mosalo** :

- Écoute,
- Accompagnement,
- Réactivité.



“ L'expérience, c'est l'écoute de 7Speaking, l'accompagnement personnalisé des équipes et la réactivité. C'est merveilleux car personne n'a de temps à perdre, et là, vraiment, on n'en perd pas. ”

7Speaking



Contact

7SPEAKING

TOUR EUROPE,
33 Place des Corolles
92400 Courbevoie

contact@7speaking.com

www.7speaking.com

CONTACTEZ-NOUS