

PAROLE CLIENT  
FORMATION SÉCURITÉ EN DIGITAL LEARNING

#PAROLE CLIENT

# COMMENT VEOLIA EAU A ADOPTÉ LE DIGITAL LEARNING POUR SES FORMATIONS SÉCURITÉ



L'enjeu principal auquel font face les responsables formation ou RH, c'est de proposer des dispositifs de formation flexibles qui s'adaptent aux contraintes de temps des équipes sur le terrain. Allier souplesse d'organisation et contraintes d'exploitation du secteur, tel est le pari qui a été relevé par Veolia Eau pour former ses collaborateurs.

Le Blended Learning qui mixe théorie en digital et mise en pratique en présentiel s'impose comme une solution efficace : plus de 65% des collaborateurs et collaboratrices qui ont été formés se sont déclarés satisfaits de leur formation.

**Laetitia Parissi, Responsable Développement RH chez Veolia Eau en région PACA, nous livre son retour d'expérience**



## **Dans quel contexte étiez-vous lorsque vous avez décidé d'activer des formations en digital learning pour vos équipes ?**

Les salarié(e)s de Veolia Eau interviennent sur des chantiers exigeants et leur formation régulière est un enjeu clé pour garantir leur sécurité et celles de nos clients. Nous menions depuis quelques mois une réflexion active sur le sujet de la formation digitale mais nous avions du mal à passer le cap. Avec la crise sanitaire et le 1er confinement, la démarche s'est accélérée et nous nous sommes naturellement tournés vers Apave.



## **Pourquoi avoir fait le choix d'une formation en format Blended Learning ?**

Nous avons été attentifs à la logique d'efficacité dans le déploiement, nous avons été séduits par cette solution puisqu'elle offre 3 avantages :

- elle permet de réduire les frais de déplacement,
- elle limite la fatigue des apprenants liés à ces temps de trajet,
- elle permet de former un grand nombre de salariés dans un temps limité.

Durant la période confinement, notre activité faisant partie des activités essentielles, nous avons continué à travailler avec des plannings tendus. De plus, nos salariés sont localisés sur de nombreux sites. Cela complexifie l'organisation de sessions de formation et implique une grande souplesse dans la planification.

Le Blended Learning nous est apparu comme une manière de diversifier les formats d'apprentissage et de proposer une expérience nouvelle aux apprenants, tout en gardant la dimension travaux pratiques sur site ou dans les centres de formation Apave.

### #3

#### **Quels sont les freins éventuels que vous avez rencontrés en tentant cette nouvelle expérience ?**

Nous avons des inquiétudes sur l'adoption par certains salariés de cette nouvelle modalité pédagogique. Dans nos équipes, il n'est pas rare de constater que certaines personnes sont mal à l'aise avec l'outil digital, notamment certaines fonctions qui ont peu l'occasion d'utiliser des solutions digitales dans leur quotidien professionnel. Cette réticence que nous avons identifiée et anticipée a été l'occasion pour nous d'impliquer davantage les managers dans la démarche. C'est grâce à cette implication forte du management de proximité que nous avons pu déployer facilement la solution de Blended Learning.

### #4

#### **Quelles ont été les étapes clés de communication interne ?**

Au départ, dans le contexte de crise sanitaire, nous avons fait le choix de nous appuyer sur les managers de proximité pour une communication directe auprès de nos salariés et en parallèle auprès de nos partenaires sociaux. Dans un second temps, nous avons relayé l'information par mail à tous et notre communauté RH est intervenue en relais de proximité sur nos territoires.

### #5

#### **Pourquoi avoir choisi Apave pour la mise en œuvre de ces formations en Blended Learning ?**

Nous avons déjà l'habitude de travailler avec vous sur les formations sécurité en présentiel ; il était donc tout naturel de revenir vers vous et ce, d'autant plus que nous avons tissé une relation de confiance avec notre interlocutrice régionale.

De plus, nous avons été sensibles à votre expérience dans la mise en place de ce type de modalités digitales. Enfin, nous avons apprécié de bénéficier de reportings précis sur le suivi des formations pour que les managers de proximité aient une vision exacte du déploiement réalisé auprès de leurs équipes et de l'efficacité du dispositif.



## #6

### **Quels sont les modules en Blended Learning que vous utilisez aujourd'hui ?**

Nous suivons notamment les modules Blended Learning en habilitation électrique et CACES® avec la partie travaux pratique réalisés sur vos chantiers école de Nice, Toulon, Marseille, Gap, Avignon et Corse. Nous déployons également depuis peu, le module e-learning gestes et postures.

## #7

### **Quels bénéfices retirez-vous de l'accompagnement Apave ?**

Nous apprécions tout particulièrement la relation très professionnelle que nous avons avec Mesdames Angélique Vincent et sa collègue Angélique Dihili qui sont toujours à l'écoute de nos besoins et sont force de proposition vis à vis de nous.

Cette approche très personnalisée et avec un binôme qui centralise l'ensemble de nos demandes nous a permis de mettre rapidement en place des échanges fluides et constructifs. Cette approche sous forme de "guichet unique" nous a permis de gagner en efficacité. De plus, nous sommes très satisfaits du suivi dont nous bénéficions et qui est directement accessible sur la plateforme elearning; enfin, l'appui de la cellule "hotline elearning" (avec Mme Helena Visinali) est un vrai plus pour nous.

## #8

### **En synthèse, quels sont les apprentissages de votre expérience et ce passage au Blended Learning ?**

L'accélération du passage à ces nouveaux formats pédagogiques dans un contexte de crise n'a pas été facile pour tous nos apprenants sauf pour les plus aguerris au digital. Comme toute nouveauté, nous avons dû multiplier les efforts d'accompagnement sur le terrain et cela nous a pris beaucoup de temps. Nous continuons à développer progressivement cette modalité en gardant bien la partie pratique en centre Apave ou sur nos sites pour répondre aux besoins de nos collaborateurs.



## **En résumé pour vous, quels sont les points forts de votre partenariat avec Apave en formation Sécurité ?**

- Professionnalisme et écoute de l'équipe.
- Disponibilité et réactivité.
- La mise en place du guichet unique, un vrai plus d'avoir un seul interlocuteur !

### **À PROPOS DE VEOLIA – ACTIVITÉ EAU - RÉGION MÉDITERRANÉE (PACA)**



1er opérateur des services d'eau en France, Veolia maîtrise le traitement et le suivi de la qualité de l'eau à toutes les étapes du petit cycle de l'eau, depuis le prélèvement dans la ressource naturelle jusqu'au rejet dans le milieu. Nos 15 000 collaborateurs se mobilisent et innovent chaque jour pour réduire les prélèvements à la source, et favoriser le recyclage ainsi que la réutilisation de l'eau pour les villes et les industriels. En 2020, l'activité Eau de Veolia en France a servi 25 millions d'habitants en eau potable et 14, 8 millions en assainissement raccordés et, 2051 usines de dépollution des eaux usées gérées et 2172 usines d'eaux potables.

### **APAVE VOUS ACCOMPAGNE**

**NOS SPÉCIALISTES SONT MOBILISÉS POUR RÉPONDRE À VOS BESOINS DE FORMATION EN DIGITAL LEARNING**

**EN SAVOIR PLUS**

**www.apave.fr - 0805 62 5000**