



Créer de la valeur grâce aux formations en langues

Le défi

TripAdvisor recherchait une solution de formation en langues susceptible de représenter un atout supplémentaire pour l'entreprise tout en élargissant les compétences des salariés. En raison de son implantation mondiale, l'entreprise cherchait à mettre en place une solution qui standardiserait l'apprentissage et l'expérience utilisateur dans chaque entité. TripAdvisor implante des bureaux partout dans le monde et a parfaitement compris l'importance, pour les salariés, de parler la langue du pays dans lequel ils travaillent. C'est un moyen d'améliorer la communication en interne et de rendre plus efficace la synergie entre les divers bureaux. Plutôt qu'une formation présentielle, l'entreprise préférait une solution en ligne, accessible sur demande, pour s'adapter aux emplois du temps chargés des apprenants et leur permettre d'étudier en dehors des heures de bureau. Il fallait donc une solution disponible partout, à toute heure et idéalement sur toute plate-forme.

Le déploiement

TripAdvisor a mis en place la formation Rosetta Stone® Foundations pour Entreprises (anciennement TOTALe® PRO) qui permet aux salariés d'étudier la langue de leur choix. Pour assurer un déploiement à grande échelle réussi, l'entreprise a lancé un projet pilote caractérisé par :

- La flexibilité d'apprendre à toute heure et en tout lieu, que ce soit sur ordinateur ou équipement mobile, grâce à une solution d'apprentissage asynchrone.
- Un objectif d'une heure de cours par semaine au minimum par apprenant.
- La possibilité de réattribuer des licences pour en optimiser l'utilisation.
- Le choix parmi une grande sélection de langues pour accompagner la croissance de l'entreprise et élargir les compétences du personnel.
- La standardisation des programmes de langues à l'échelle du globe.

Les résultats

Depuis son déploiement, la formation en ligne de Rosetta Stone® a apporté à l'entreprise les bénéfices suivants :

- Une augmentation des communications ; inter-entreprises et avec les clients, couplée à des exigences de poste remplies.
- Pour 92 % des apprenants, une amélioration de leur maîtrise de la langue en 60 jours seulement.
- Plus de 95 % de satisfaction des apprenants pour la rapidité d'acquisition de la langue.
- Plus de 96 % de satisfaction globale des apprenants.
- Des économies substantielles par rapport à des cours en présentiel et une augmentation du taux de participation.



« J'A-DORE ! Avec Rosetta Stone, je peux apprendre une nouvelle langue tout seul et à mon rythme, quand je rentre du bureau. C'est vraiment simple, et ça me plaît. »

Salarié TripAdvisor,
Singapour

Un apprentissage à la demande

Les salariés ont été interrogés sur les programmes de formation, ce qui a permis de constater que l'apprentissage des langues était la demande la plus souvent sollicitée et appréciée en tant qu'élément de motivation. L'entreprise avait d'abord proposé des cours en classe mais pour très vite constater que peu de salariés y assistaient à cause des horaires de travail atypiques. Par exemple, elle avait établi qu'une classe avec 20 inscrits ne comptait en réalité que 4 participants, ce qui avait pour effet d'augmenter sensiblement le coût de la formation. TripAdvisor a donc opté pour une solution asynchrone afin de permettre aux salariés d'apprendre la langue de leur choix quand ils le souhaitent. Outre sa flexibilité, la formation de Rosetta Stone® a permis à l'entreprise de proposer un même apprentissage à ses salariés partout dans le monde. Cette solution leur a permis de suivre la formation où et quand bon leur semble, afin d'approfondir leurs connaissances au profit de l'entreprise et pour leur bénéfice personnel. Cet apprentissage en ligne a reçu le meilleur accueil des salariés. C'est ainsi que l'entreprise a observé une demande de licences supplémentaires de 40 % supérieure au nombre disponible lors de l'étape pilote.

La rapidité, un facteur clé de réussite

Répondre avec réactivité aux besoins du marché est impératif pour le succès commercial de TripAdvisor. Par conséquent, les programmes de formation qu'ils mettent en place pour leurs salariés doivent se conformer à leur politique « La rapidité est un facteur clé de réussite ». Pour atteindre ses objectifs avec la formation de Rosetta Stone®, TripAdvisor a mis en place un projet pilote de 2 mois, début 2014. La rapidité d'acquisition de la langue était l'un des critères importants évalués par l'entreprise au cours de ce programme. L'utilisation était relevée chaque semaine pour suivre la progression des apprenants. L'aisance d'expression orale et la satisfaction globale étaient également observées. Lors de l'analyse de l'impact de ce projet, plus de 92 % des participants sondés ont déclaré que la langue apprise avec la formation de Rosetta Stone les avait aidés à satisfaire à des exigences professionnelles auxquelles ils étaient incapables de répondre auparavant. Ceci a représenté un atout important dans le cadre du programme global d'amélioration des communications internes entre les différents sites de l'entreprise. Les apprenants ont donné une note très élevée au programme pour le développement de leur aisance orale. Ils lui ont également attribué une très bonne appréciation en raison de leur meilleure compréhension des locuteurs natifs de la langue enseignée. Ils ont aussi pu évaluer leur niveau de compétence linguistique avant et après le programme. Lors de l'évaluation à la fin de la formation, 92,3 % des apprenants ont constaté une augmentation significative de leurs compétences après seulement deux mois d'apprentissage. Lorsqu'on leur a demandé s'ils étaient satisfaits de la vitesse d'apprentissage, plus de 95 % des salariés de TripAdvisor qui ont utilisé la solution en ligne de Rosetta Stone ont répondu que oui. Au total, 96 % des apprenants étaient satisfaits de leur apprentissage linguistique avec Rosetta Stone.

Un pas de plus vers le succès

Après le succès du projet pilote, l'adoption de la formation en langues de Rosetta Stone était acquise. Elle a donc été mise en place et proposée aux salariés de l'entreprise à grande échelle, au niveau national et international. TripAdvisor a choisi d'autoriser chaque collaborateur à sélectionner la langue de son choix dans le cadre de son apprentissage. L'entreprise fournit les casques et impose une heure minimum d'apprentissage par semaine pour rester titulaire de la licence. Chaque semaine, un rapport est généré pour suivre la progression de l'apprenant. Les salariés qui ont dépassé les exigences de premier niveau communiquées, sont félicités. Les apprenants qui ne remplissent pas les exigences requises reçoivent un e-mail de rappel. Si un salarié n'est pas en mesure d'utiliser la licence selon les règles définies, l'entreprise peut transférer sa licence à un des collaborateurs inscrits sur une liste d'attente. Cela permet à TripAdvisor d'optimiser l'utilisation des licences et son retour sur investissement.

« Après deux mois d'apprentissage avec Rosetta Stone, les apprenants ont constaté une augmentation significative de leurs compétences, ce qui profite à l'entreprise et à eux-mêmes à titre personnel. »

Krysta Orzel, Responsable Formation Monde, TripAdvisor.com



A propos de TripAdvisor

TripAdvisor® est le plus grand site de voyage au monde. Il permet aux voyageurs d'organiser un séjour idéal. TripAdvisor propose des conseils fiables de globe-trotters chevronnés, une grande variété de choix de voyages et diverses fonctionnalités d'aide à la planification de séjours, avec une navigation directe vers les outils de réservation. Les sites de la marque TripAdvisor rassemblent la plus grande communauté de voyageurs au monde, avec près de 260 millions de visiteurs uniques par mois et plus de 150 millions d'évaluations et d'avis qui couvrent plus de 4 millions de logements, restaurants et attractions touristiques.

La société est implantée dans 41 pays, dont la Chine sous le nom de daodao.com. TripAdvisor comprend également TripAdvisor for Business, une division dédiée aux entreprises de l'industrie du tourisme qui leur permet d'accéder aux millions de visiteurs mensuels de TripAdvisor.

 www.tripadvisor.com

A propos de Rosetta Stone

Rosetta Stone est un leader mondial dans les solutions technologiques pour la formation, notamment des langues étrangères, destinées aux particuliers, à l'enseignement primaire, secondaire et supérieur, aux administrations et aux entreprises.

Nos solutions interactives et modulables ont déjà été utilisées par plus de 12 000 entreprises, 9 000 organismes publics, 22 000 établissements scolaires et des millions d'apprenants dans plus de 150 pays.

Rosetta
Stone

Business