

# Ricoh – L'apprentissage des langues au service des équipes internationales

## En bref

**Société :** Ricoh Europe

Ricoh renforce les environnements numériques de travail avec des technologies innovantes et des services qui permettent aux individus de travailler plus efficacement, où qu'ils se trouvent.

**Langue :** anglais

**Programme :** 2 000 licences en autoformation Discovery and Live, 1 764 apprenants en formation virtuelle avec formateur. 634 apprenants en formation d'équipe avec formateur.

**Taux de satisfaction :** 4,6/5



Avec 85 ans d'expérience en capacités organisationnelles, Ricoh est l'un des principaux fournisseurs en services digitaux, gestion stratégique de l'information, et solutions d'impression et d'imagerie en soutien de la transformation numérique et de l'optimisation des performances des entreprises.



## Le défi

Ricoh est une multinationale avec une culture de valeurs et de croissances. La division européenne de Ricoh a pris conscience que le fait de communiquer efficacement dans une langue commune allait permettre à l'entreprise d'accélérer cette croissance, d'augmenter les capacités de ses employés et de s'assurer que chacun bénéficie des avantages que présentent des effectifs diversifiés et polyglottes. Ricoh Europe a ainsi adopté l'anglais comme *lingua franca*, langue jugée la plus appropriée à une collaboration efficace entre employés.

Ricoh Europe a identifié quatre objectifs majeurs qu'ils pouvaient espérer atteindre en investissant dans les compétences linguistiques de leurs équipes :

- améliorer la maîtrise de l'anglais au sein d'effectifs de niveaux linguistiques variables ;
- récompenser la loyauté des employés en investissant dans le vivier de talents existant ;
- attirer de nouveaux talents sur un marché de l'emploi concurrentiel ;
- stimuler l'implication des employés en leur offrant des perspectives professionnelles claires.

Il leur fallait donc une solution linguistique centralisée qui propose à la demande des programmes d'apprentissage cohérents à tous leurs employés de l'EMEA, et permette ainsi une montée en compétence continue de leurs effectifs et l'acquisition des outils nécessaires à une exploitation optimale de leurs qualités.



**Ricoh est leader mondial et doit le rester. Dans cette perspective, la maîtrise de l'anglais nous est essentielle pour mieux communiquer avec nos clients, nos prospects et entre nous.**

## La solution

À l'issue d'un appel d'offres concurrentiel, Ricoh Europe a choisi Learnlight pour assurer la formation linguistique de ses employés de l'EMEA. Sa capacité à travailler main dans la main avec le client, ses formations uniques et innovantes, et sa technologie primée ont fait de Learnlight le candidat idéal pour répondre aux attentes de Ricoh :

**1) Learnlight Discovery** – sur leur téléphone portable, leur tablette ou leur ordinateur, les apprenants bénéficient à la demande d'activités d'apprentissage en ligne et en autoformation qui leur permettent de réviser à tout moment, dans les transports en commun ou entre deux rendez-vous.

En plus d'apprendre l'anglais à des fins de communication dans l'entreprise, ceux qui le souhaitent ont accès à des programmes linguistiques supplémentaires et peuvent ainsi étudier une nouvelle langue par plaisir.

**2) Learnlight Live** – les employés désignés par leurs responsables L&D sont redirigés vers une solution plus interactive qui combine tous les avantages de Learnlight Discovery avec une pratique illimitée de la conversation via le Learnlight Café – des sessions de conversation quotidiennes, virtuelles et informelles avec d'autres apprenants Learnlight et un formateur –, ainsi qu'une aide à la rédaction spécialisée pour renforcer la confiance en soi dans les situations professionnelles du quotidien.

**3) Learnlight Coach and Teams** – au cours de sessions en groupe ou individuelles, les employés aux besoins les plus urgents se voient attribuer un coach personnel qui les accompagne tout au long d'un programme sur mesure dont les sessions virtuelles en direct et d'autoformation en ligne garantissent implication, motivation et résultats en un temps record.

## Une technologie centrée sur l'humain qui stimule l'implication de chacun

La méthode éprouvée Learnlight garantit une formation cohérente et de grande qualité qui couvre les quatre champs de compétences linguistiques (écriture, expression orale, lecture et écoute).

Pour Ricoh, cela signifie :

- un contenu dispensé en courtes sessions et centré sur de petites progressions atteignables, plus facile à assimiler pour des employés à l'emploi du temps déjà bien chargé ;
- des parcours d'apprentissage en autoformation. La progression des employés y est constamment mesurée et des contenus plus difficiles sont débloqués en fonction des vitesses d'apprentissage de chacun ;
- des contenus adaptés à la réalité du monde du travail. Des vidéos peuvent par exemple reproduire de véritables situations professionnelles ;
- le modèle de classe inversée Learnlight aide les employés qui suivent une formation mixte à tirer tous les bénéfices du temps passé avec leur formateur. Ils prennent connaissance des contenus des cours à l'avance et en approfondissent la compréhension pendant la session. L'autoformation interactive qui suit le cours sert alors à développer leurs capacités à résoudre les problèmes, à approfondir leurs aptitudes individuelles et à travailler leurs points faibles ;
- en complément du programme d'apprentissage, les équipes ont accès à une importante bibliothèque de contenus – articles de magazines quotidiens, guides d'écriture, de prononciation, des dialectes, etc.

Dans le Learnlight Café, les apprenants peuvent ainsi se familiariser avec différents accents, comme nous l'explique Sven :

« Au cours des sessions du Café, nos employés rencontrent des personnes du monde entier. Ils sont mis à l'épreuve de niveaux linguistiques et d'accents différents, comme ils le seront dans la réalité de l'EMEA. »

Learnlight permet en outre aux apprenants qui le jugent nécessaire de se concentrer sur un besoin spécifique.

« En cas d'urgence – une présentation client à préparer, par exemple –, les formateurs sont toujours disposés à

s'interrompre et à apporter leur aide. C'est extrêmement précieux et nos équipes apprécient cette flexibilité à sa juste valeur », ajoute Sven.

### En chiffres

#### Satisfaction des apprenants :

Sessions avec formateur – 4,6 sur 5 (plus de 4 000 retours)

Contenus digitaux – 4,5 sur 5 (plus de 19 000 retours)

20 % des apprenants choisissent d'apprendre une langue supplémentaire

#### Avec Ricoh, Learnlight a atteint des niveaux d'engagement qui ont largement dépassé ceux fixés par l'ICP :

- 87,3 – 88 % dans l'EMEA (objectif initial de 75 %) ;
- 80 – 86 % d'activités achevées dans la région (objectif initial de 75 %) ;
- taux de satisfaction de 92 % pour les sessions avec formateur et de 90 % pour les contenus digitaux.

« Learnlight a conçu une plateforme qui motive réellement nos équipes », nous confie Sven. « Elles apprécient particulièrement la qualité et la variété des contenus, et le fait qu'ils soient si bien adaptés aux réalités du travail. Nous communiquons mieux avec nos clients de l'EMEA – et c'est précisément ce niveau supérieur de service qui nous aide à maintenir notre position sur le marché. »

Selon Sven, en plus de stimuler les performances commerciales, la plateforme Learnlight a aussi un impact sur les capacités de la société à recruter et à retenir les talents dans l'EMEA.

« Notre programme linguistique joue définitivement en notre faveur à l'heure de recruter ou de retenir des talents. L'opportunité d'améliorer leurs compétences linguistiques pèse certainement dans la réflexion de ceux qui envisagent de nous rejoindre. »

« La formation en langues est aujourd'hui perçue comme un élément vital de nos programmes d'apprentissage et de développement, et nous permet d'élargir l'éventail de compétences de nos talents et de retenir les meilleurs d'entre eux. »