

Chronique d'une réussite :

KLM Royal Dutch Airlines



Entreprise | Perfectionnement des compétences des effectifs



Business

Accroître la valeur de l'entreprise par l'enseignement des langues

Le défi

Le Groupe AIR FRANCE KLM est le 1er transporteur aérien en Europe. KLM travaille très étroitement avec AIR FRANCE depuis la fusion des deux compagnies en 2004. KLM constitue le cœur du Groupe KLM, qui comprend aussi KLM Cityhopper, transavia.com et Martinair.

KLM propose à ses clients des produits innovants ainsi que des prestations de services sécurisées. Elle veille tout particulièrement à la flexibilité, la mobilité, la participation et la santé de ses salariés.

L'entreprise propose avec ses partenaires des vols vers plus de 250 destinations. Elle encourage ses collaborateurs à développer leurs compétences et connaissances par des formations en langues. Une telle flexibilité demande la mise en place de programmes de formation accessibles, adaptés au rythme des voyages sur différents fuseaux horaires.

La solution

KLM Inflight Services a lancé un projet pilote avec Rosetta Stone® et d'autres projets de formations en langues, après avoir observé que l'enseignement présentiel n'était pas adapté aux emplois du temps des salariés.

Jozien ten Zijthoff, Responsable de projets de Formation aux langues du personnel commercial navigant chez KLM Inflight Services, déclare : « Environ 80 % de nos passagers ne sont pas néerlandais ; c'est pour cela que notre entreprise accorde autant d'importance aux langues étrangères. D'autre part, en raison de leurs plannings de travail, il est très difficile pour nos collaborateurs d'assister à des cours de langues en face à face.

Lors du projet pilote avec Rosetta Stone, le personnel navigant a été conquis par la formation. Plusieurs salariés ont apprécié de pouvoir pratiquer la langue immédiatement, sans devoir passer par les traditionnelles leçons de grammaire. »

Les formations en langues complémentaires sont facultatives pour les salariés, mais les compétences en langues ont toujours été un important critère de sélection pour KLM. L'entreprise a donc été ravie de pouvoir proposer un apprentissage interactif et motivant à ses salariés, qui soutienne leur engagement.



« Pour beaucoup d'entre nous, le principal attrait de Rosetta Stone réside dans le fait de ne pas limiter notre personnel navigant à ces langues. Certains apprennent le chinois, d'autres l'hébreu, le suédois – ils peuvent ainsi tout simplement voyager dans les pays où la langue est parlée et apprécier son utilisation avec la population locale. »

Jozien ten Zijthoff,
Langue étrangère
Coordinateur/coordonnatrice
de cabine
Gestion des équipes,
KLM service à bord

Les résultats

De nombreux salariés de KLM réclament la formation de Rosetta Stone®, que ce soit pour soutenir le parcours professionnel, ou par intérêt personnel.

« Si vous souhaitez évoluer chez KLM en tant que personnel navigant, vous devez passer 2 tests ; un en anglais et un dans une autre langue : français, espagnol, italien ou allemand », explique Jozien ten Zijthoff. « Pour beaucoup d'entre nous, le principal attrait de Rosetta Stone est d'accéder à plus de 20 langues. Certains apprennent le chinois, d'autres l'hébreu, le suédois ; ils peuvent ainsi tout simplement voyager dans les pays où la langue est parlée et apprécier son utilisation avec la population locale. »

Lorsque les licences utilisateur de Rosetta Stone ont été mises à disposition sur l'intranet de KLM, elles ont toutes été attribuées en quelques heures. L'évolutivité du système permet d'en ajouter davantage en cas de demande supplémentaire.

L'entreprise a actuellement mis en place une règle d'utilisation de 8 heures minimum de la ressource. Les outils d'administration permettent aux managers de vérifier le nombre d'heures utilisées par chacun des utilisateurs ; si le nombre minimum n'est pas atteint, la licence peut être transférée à un autre utilisateur.

Le succès rencontré par le programme a poussé KLM Inflight Services à augmenter le nombre de licences disponibles pour le personnel navigant en février 2010.



A propos de KLM Royal Dutch Airlines

KLM Dutch Airlines est une compagnie aérienne internationale basée aux Pays-Bas.

- avec 8 700 collaborateurs navigant amenés à pratiquer plusieurs langues dans leur travail quotidien, et pour accéder à des opportunités professionnelles.
- pour plus de 20 millions de passagers/an. dont 80 % ne parlent pas le néerlandais.

 www.klm.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