



Michèle Schaub

Michèle Schaub est Employer
Branding Specialist chez Helvetia
Assurances Suisse.

🕒 29/05/24 📄 Pratique

Programme de formation modulaire chez Helvetia

Une conception sur mesure plutôt que standardisée

Dans un monde du travail en constante mutation, il est essentiel de comprendre les besoins et les attentes des jeunes talents afin de les fidéliser à l'entreprise. Helvetia Assurances Suisse poursuit cette approche et a développé un programme de formation modulaire qui met la priorité sur les centres d'intérêts et la personnalité des personnes apprenantes. En plus des modules obligatoires, elles ont la possibilité de suivre des cours ou d'effectuer des missions de leur choix. Les personnes qui le souhaitent peuvent interrompre la formation pendant un an et partir travailler à l'étranger.

Chez Helvetia, la stratégie de formation se distingue par une approche visant à développer de manière ciblée les personnes en formation et à les fidéliser à l'entreprise. Pour comprendre les besoins et les attentes des personnes en formation, l'entreprise effectue régulièrement des enquêtes auprès des nouvelles recrues. C'est à travers ces enquêtes que l'entreprise a constaté, il y a quatre ans, que le fait de donner aux collaborateurs et collaboratrices la possibilité de participer aux décisions contribue de manière déterminante à les fidéliser à l'employeur. L'analyse de différents indicateurs de formation, par exemple le taux de maintien en emploi ou le taux d'abandon, montre que Helvetia forme de nombreuses nouvelles recrues, mais qu'un trop grand nombre d'entre elles quitte l'entreprise une fois la formation terminée. Cet enseignement a incité l'entreprise à repenser sa stratégie de formation. Les enquêtes ont clairement montré qu'un programme de formation attrayant n'était pas suffisant pour retenir les jeunes talents : des valeurs et des perspectives claires sont également nécessaires.

Une nouvelle stratégie, des parcours de formation flexibles

Un programme de formation modulaire a été conçu sur la base de la stratégie de l'entreprise et d'une planification des besoins. Ce programme permet aux quelque 120 personnes en formation chez Helvetia de concevoir individuellement leur programme de formation et, dans la mesure du possible, de l'adapter à leurs centres d'intérêts personnels. L'objectif est que toutes les personnes en formation participant au programme de développement puissent et souhaitent rester dans l'entreprise. Pour y parvenir, les personnes en formation ne sont pas affectées à un secteur précis, où elles devraient rester pendant toute la durée de la formation. Au contraire, elles ont la possibilité de co-décider dans quels services elles souhaitent travailler successivement. Elles sont soutenues par l'équipe Next.Generation, qui présente les parcours de formation potentiels aux personnes en formation dans le cadre d'échanges réguliers. L'accent n'est pas seulement mis sur le développement des compétences techniques, mais aussi sur les « soft skills », ou compétences personnelles. Cette approche doit permettre de préparer de manière optimale les nouvelles recrues aux exigences du monde du travail.

Avec des modules obligatoires et facultatifs, les personnes en formation peuvent découvrir leurs centres d'intérêts et obtenir une vue d'ensemble complète.

Chez Helvetia, la conception modulaire de la formation est un élément clé de cette stratégie. Grâce à la combinaison de modules obligatoires et facultatifs, toutes les personnes en formation peuvent concevoir individuellement leur programme de formation. Elles peuvent choisir leurs formations parmi une large sélection d'offres et découvrir ainsi leurs centres d'intérêts personnels. Elles peuvent aussi obtenir une vue d'ensemble complète de différents secteurs. Cette flexibilité se démarque des plans de formation rigides et favorise un environnement d'apprentissage dynamique, qui tient compte des besoins des personnes en formation.

Poser les bases : des modules obligatoires dans un programme de formation modulaire

La conception modulaire est assurée via une plate-forme interne. Le programme se compose de modules qui sont obligatoires pour toutes les personnes en formation. Ils garantissent que les nouvelles recrues disposent des mêmes connaissances de base et des aptitudes requises pour réussir dans leur métier.

Le camp d'initiation (StartCamp) fait partie de ces modules obligatoires. Pendant ce camp d'une durée de cinq jours, les personnes en formation ont la possibilité de faire

connaissance et d'obtenir des informations utiles sur l'apprentissage et l'environnement de travail chez Helvetia. En plus de la partie informative, le StartCamp comprend aussi des activités ludiques, par exemple un jeu de piste.

Un autre module obligatoire est l'engagement social d'une journée. Il a pour but d'inciter les personnes en formation à s'engager pour des œuvres de bienfaisance avec Helvetia et de développer l'esprit de communauté et la compréhension culturelle. Combien de temps cet engagement social dure-t-il ? Autre module obligatoire : le Future Day, qui permet aux personnes en formation de découvrir des parcours professionnels possibles après leur formation et qui les aide à réfléchir à leurs projets d'avenir. La connaissance du secteur et la vérification des compétences opérationnelles, qui varient selon le plan de formation individuel, constituent également des modules obligatoires importants dans l'apprentissage chez Helvetia.

Un fonctionnement entièrement autonome au sein de la Brilliant-Team

En plus des modules obligatoires, les personnes en formation peuvent (à titre facultatif) choisir, parmi un large choix de formations, des offres qui correspondent à leurs centres d'intérêts personnels. L'offre comprend au total 17 modules facultatifs, parmi lesquels un séjour à l'étranger, des cours sur la création de vidéos ou l'organisation d'événements. Grâce à la diversité des modules facultatifs, les personnes en formation bénéficient non seulement d'une formation technique approfondie, mais ont aussi la possibilité d'explorer leurs centres d'intérêts et de développer leurs aptitudes personnelles.

Un exemple de module facultatif est le travail au sein de la Brilliant-Team, un service spécifique rattaché au Service Center, qui est exclusivement composé de personnes en formation et qui fonctionne en autonomie complète.

Un exemple de module facultatif est le travail au sein de la Brilliant-Team, un service spécifique rattaché au Service Center qui est exclusivement composé de personnes en formation et qui fonctionne en autonomie complète. Dans la Brilliant-Team, les personnes en formation établissent elles-mêmes les plans d'équipes et définissent donc en toute autonomie leurs horaires de travail et leurs congés. Elles doivent s'assurer que la hotline pour la clientèle soit en permanence joignable. Pour cela, les membres de l'équipe suivent une préparation intensive en vue d'endosser leur rôle au

sein de la Brilliant-Team. La phase de préparation comprend une formation de trois mois, qui porte à la fois sur les produits d'assurance et sur la prise en charge téléphonique. Le quatrième mois, les personnes en formation répondent déjà à des demandes clients, mais ont encore une personne expérimentée à leurs côtés. Elles travaillent de manière autonome à partir du cinquième mois. En raison de la préparation et de la formation intensives, la participation à ce module facultatif dure une année entière. Le module facultatif Brilliant-Team complète avantageusement la formation et connaît donc un grand succès auprès des personnes en formation.

Interrompre l'apprentissage pendant un an et expérimenter la diversité linguistique

Des stages au sein d'une agence Helvetia dans une autre région linguistique font partie des modules facultatifs. À travers cette expérience, les nouvelles recrues peuvent avoir un aperçu d'environnements et de cultures de travail différents. Chaque année, Helvetia offre aux personnes en formation la possibilité d'interrompre leur apprentissage et d'effectuer un séjour d'un an dans le pays de leur choix. Ces personnes peuvent vivre de précieuses expériences interculturelles et améliorer leurs compétences linguistiques. En logeant dans une famille d'accueil et en suivant la scolarité locale, les jeunes s'immergent dans la culture du pays hôte et élargissent leur horizon, tant d'un point de vue personnel que professionnel. Cette option porte la durée de la formation à quatre années.

Des réseaux sociaux à l'événementiel

Un autre module facultatif est la création de vidéos et d'autres contenus destinés aux réseaux sociaux tels qu'Instagram ou TikTok. Les personnes en formation peuvent démontrer leur créativité et leurs aptitudes techniques. Dans le même temps, elles contribuent à renforcer la présence de Helvetia sur les canaux numériques. Autre module facultatif à la fois diversifié et enrichissant : l'organisation partielle d'événements internes. Ainsi, dans le cadre d'un événement organisé pour le personnel, les personnes en formation sont responsables de la gestion du bar servant des boissons sans alcool. Le choix des boissons et le respect du budget font partie des responsabilités qui leur sont confiées. Un autre module facultatif comprend la direction d'une communauté par deux personnes en formation issues de la même région, une expérience qui améliore manifestement les échanges entre les nouvelles recrues.

Incitation et valorisation

Chaque module obligatoire et chaque module facultatif est évalué selon un nombre de points définis qui est attribué aux personnes en formation une fois qu'elles ont terminé avec succès une formation.

L'incitation et la valorisation jouent un rôle déterminant dans le concept de formation de Helvetia. À la place d'un processus traditionnel axé sur la convention et la réalisation d'objectifs, l'entreprise mise sur une approche basée sur la motivation. Chaque module obligatoire et chaque module facultatif est évalué selon un nombre de points définis qui est attribué aux personnes en formation une fois qu'elles ont terminé avec succès une formation. Ce nombre de points est défini selon la durée et la qualité du module. Des points sont également attribués pour les résultats scolaires et l'expérience professionnelle. Les personnes en formation qui effectuent des modules facultatifs supplémentaires pendant leur formation et qui obtiennent de bonnes notes se voient remettre un cadeau conséquent par Helvetia. Le classement dans les catégories Bronze, Argent et Or permet de différencier l'évaluation et vise aussi à inciter les jeunes à exploiter pleinement la vaste offre de formation et donc à investir dans leur développement personnel. Cette approche permet aux personnes en formation de gagner en autonomie et d'assumer des responsabilités, ce qui doit développer leur motivation et leur implication.

Le concept de formation modulaire ne se distingue pas seulement par sa flexibilité et sa souplesse. Il s'intègre aussi parfaitement dans le concept de formation global de Helvetia. Les modules obligatoires et facultatifs sont soigneusement intégrés dans le plan de formation afin de garantir une combinaison équilibrée de connaissances techniques et transversales. Les personnes en formation profitent ainsi d'une formation qui dépasse largement le cadre habituel. Elles bénéficient non seulement d'une formation technique approfondie, mais ont aussi la possibilité de découvrir et de renforcer leurs centres d'intérêts personnels et leurs points forts. La diversité des modules proposés leur permet d'élargir leur horizon en matière d'orientation et de se familiariser avec différents secteurs, ce qui les enrichit sur les plans professionnel et personnel. De plus, bien souvent, des nouvelles recrues bien formées et motivées seront plus fidèles à leur entreprise et seront davantage disposées à y rester longtemps. Elles apportent non seulement leurs aptitudes techniques, mais aussi leur enthousiasme et leur engagement, ce qui a des effets positifs sur l'ambiance de travail et la cohésion au sein de l'équipe.

Lancée en 2020, l'organisation modulaire, composée de modules obligatoires et facultatifs, s'est avérée être une étape importante et réussie dans le concept de formation de Helvetia. Certes, une seule année a été effectuée selon ce nouveau

système, mais des résultats positifs peuvent déjà être constatés. Les personnes en formation apprécient la diversité des modules proposés. De son côté, Helvetia fidélise ses nouvelles recrues et augmente leur motivation. La formation d'apprentis chez Helvetia exige un investissement accru en termes de ressources, de temps et d'engagement, ainsi qu'une grande ouverture et flexibilité, mais aussi de la confiance de la part de la ligne et de l'équipe Next.Generation. Cet investissement pose toutefois la première pierre d'un engagement à long terme et d'un avenir prospère, tant pour les apprentis que pour l'entreprise.

Citation

Schaub, M. (2024). Une conception sur mesure plutôt que standardisée. *Transfer. Formation professionnelle dans la recherche et la pratique* 9(8).

La présente contribution est protégée par le droit d'auteur. Toute utilisation est autorisée à l'exception de l'utilisation commerciale. La distribution sous la même licence est possible ; elle nécessite toutefois la mention de l'auteur.