

« Sur les rails de l'Emploi », le premier MOOC Emploi du secteur ferroviaire



XAVIER MOULINS

Xavier Moulins est Directeur des Ressources Humaines Groupe de Groupe Eurotunnel et Président du CIFFCO.

Il a débuté sa carrière au Commissariat à la réforme de l'Etat, avant de rejoindre

en 1997 le Groupe Wolters Kluwer en tant que journaliste en charge des questions sociales. Il rejoint en 1999 le Groupe VINCI et y occupe différentes fonctions de Directeur des Ressources humaines de division, puis, dès 2004, de Directeur des affaires juridiques et sociales du Groupe puis de DRH adjoint du Groupe en charge du développement social. Xavier Moulins est titulaire d'un DEA de droit social international et européen et d'un DESS de Droit et pratique des relations de travail de l'Université Paris II Panthéon-Assas.

Il est également avocat et membre de l'Observatoire de la Prospective sociale de l'Institut de l'Entreprise.



Acteur majeur du transport bas carbone, Groupe Eurotunnel exploite la Liaison Fixe transmanche, le moyen le plus rapide, le plus sûr et le plus respectueux de l'environnement pour traverser le détroit du Pas-de-Calais. Avec Europorte, Groupe Eurotunnel se positionne comme le 1er opérateur privé de fret ferroviaire en Grande-Bretagne et en France. Le Groupe valorise également ses savoir-faire et son infrastructure pour se développer dans la formation ferroviaire (CIFFCO) et l'interconnexion électrique (ElecLink) entre le Royaume-Uni et l'Europe continentale, tout en poursuivant sa mission d'aménageur que lui ont confiée les Etats français et britannique voici plus de 20 ans.

CONTEXTE ET ENJEUX DU PROJET

Le groupe Eurotunnel est un acteur majeur du fret ferroviaire, il emploie près de 4 000 collaborateurs dont 2 500 en France. Les conditions d'employabilité sont fortes (CDI, formation rémunérée...) et pourtant le groupe est confronté à des difficultés dans l'identification de candidats à potentiel au sein de ce secteur.

Un des éléments de réponse est lié à la réglementation qui impose de répondre à des critères psychologiques et médicaux précis. A cela s'ajoute la méconnaissance de la filière et de ses métiers entraînant une réelle difficulté pour les potentiels candidats à se projeter au sein d'un univers professionnel méconnu.

De ce constat est né le MOOC « Sur les Rails de l'Emploi » : il a permis de

sensibiliser, de valoriser les métiers du groupe mais aussi de préparer les candidats au processus de recrutement et de formation interne du secteur ferroviaire. Il est à noter qu'à ce jour il n'existe aucune formation supérieure ou secondaire en phase avec les attentes du secteur.

Ainsi, en apportant les premières bases d'une culture ferroviaire, la possibilité d'acquérir des connaissances essentielles à la compréhension des métiers et une traçabilité des résultats pour chaque inscrit, le MOOC « Sur les Rails de l'Emploi » propose une identification de talents et à terme une première étape innovante intégrée aux processus de recrutement du groupe et plus largement des entreprises de la filière.

Du à la réglementation et la technicité des métiers, nécessitant de nombreuses certifications, chaque recrutement est un réel investissement pour l'entreprise.

En effet les entreprises de la filière allouent un budget conséquent au recrutement et à la formation de leurs collaborateurs. Du fait de la faible corrélation entre les différents cursus d'enseignement secondaires et supérieurs et les besoins de la filière, les entreprises portent quasiment seules la charge « recrutement-formation » (longue de plus d'une année parfois et représentant un coût lourd par employé entre la mise en place d'un process recrutement et l'entrée en activité effective de l'employé).

Il est donc naturel et fondamental de porter une attention toute particulière au recrutement afin de sélectionner les bons profils face à de tels enjeux (sensibilisation métier, réussite de la formation, parcours d'intégration et prise de poste effective et efficiente).

C'est dans cette logique d'accompagnement dans l'emploi durable et d'introduction aux métiers du

CATÉGORIE - DIGITAL RH

secteur ferroviaire que le CIFFCO (Centre International de Formation Ferroviaire de la Côte d'Opale), filiale formation de Groupe Eurotunnel, a lancé début 2016, en partenariat avec Pôle Emploi, Adecco, Railenium, i-Trans et l'EPSF (Etablissement Public de Sécurité Ferroviaire), le premier MOOC (Massive Open Online Courses) sur l'emploi du ferroviaire, avec une volonté de sensibiliser et former différemment.

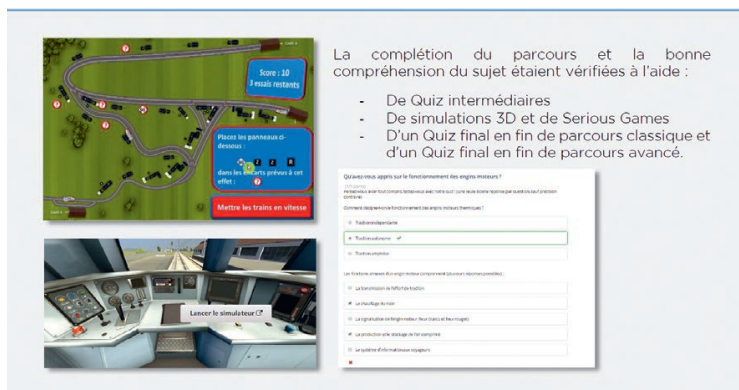
Les enjeux RH étaient les suivants :

- Valoriser la marque Groupe Eurotunnel
- Susciter des vocations
- Innover sur le plan pédagogique et être la première entreprise du secteur ferroviaire à déployer un MOOC à destination du grand public
- Recruter de nouveaux candidats
- Former différemment
- Fédérer de manière transversale les équipes de différentes filiales du Groupe Eurotunnel

RÉALISATION DU PROJET

• L'expérience candidat

Le MOOC « Sur les Rails de l'Emploi » offre une formation regroupant de nombreux outils pédagogiques innovants et attractifs : vidéos, exercices animés, quiz, cliquer-déposer, mises en situation, évaluation par les pairs et jeux vidéo pédagogiques (simulations 3D et « serious games »).



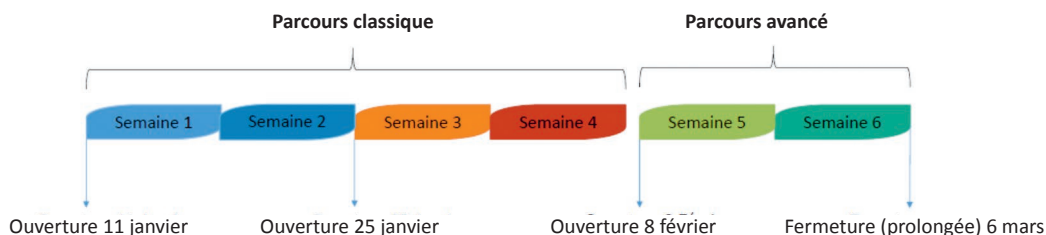
Le MOOC propose une initiation digitalisée au secteur ferroviaire en deux temps : un parcours classique de 4 semaines pour se forger une solide culture générale et un parcours avancé de deux semaines supplémentaires pour approfondir les grandes notions pratiques des métiers de conducteur de train de fret et agent au sol.

Les apprenants devaient passer entre 2 et 3 heures chaque semaine pour compléter l'ensemble du parcours.

Les inscrits ayant validé le parcours classique obtiennent une attestation de suivi et ceux ayant validé les différents tests au fil du MOOC obtiennent à la fin du parcours avancé le certificat de réussite du MOOC. Ce certificat reconnu par le Groupe Eurotunnel et les autres entreprises ferroviaires peut ainsi constituer un accès privilégié à leurs processus de recrutement.

Ci-dessous la découpe du contenu du MOOC en 6 semaines avec les évaluations.

| | Sujet abordé | Évaluation |
|------------------|--|---|
| Semaine 1 | Bienvenue dans l'environnement ferroviaire | 30 % simulateur 3D 70 % quiz de 10 questions |
| Semaine 2 | Le train, vu de plus près | Quiz de 10 questions |
| Semaine 3 | Circuler ? Jamais sans vérifier ! | Quiz de 10 questions |
| Semaine 4 | Il roule ! | 30 % simulateur 3D 70 % quiz final de 20 questions Attention : obtenue si plus de 50 % de réussite sur S1, S2, S3 et S4 |
| Semaine 5 | Parcours avancé | 30 % simulateur 3D 70 % quiz final de 30 questions Certificat obtenu si plus de 50 % de réussite au P.A |
| Semaine 6 | | |



• Le projet

La première étape a consisté en l'écriture de scripts vidéo, basée sur les programmes de formations professionnelles délivrées par le CIFFCO et répondant aux exigences des bulletins officiels de l'EPSF (Etablissement Public de Sécurité Ferroviaire).

Beaucoup de notions et de vocabulaire ont dû être retravaillés afin d'être plus synthétiques et accessibles à tous. L'idée était de trouver un juste équilibre entre la vulgarisation et la technique. Les vidéos ont ainsi été tournées directement sur le terrain, au cœur de différents environnements ferroviaires, ce qui a permis une réelle immersion des apprenants. Les vidéos ont également été agrémentées par incrustations de schémas, notes et autres indications afin de favoriser une compréhension optimale des notions abordées.

En ce qui concerne les outils de « gamification », le CIFFCO a associé son expertise pédagogique, à la maîtrise technique de spécialistes de la simulation en 3D et du « serious game » afin de recréer un environnement ferroviaire et aborder les notions sécuritaires et difficiles, telles que la signalisation, via un angle innovant et différenciant. La reconstitution d'une gare de triage et la mise en place d'un véritable simulateur de conduite en cabine ont permis aux apprenants de se plonger dans le quotidien d'un agent du rail et de prendre les commandes d'une locomotive.

ORGANISATION DU PROJET ET MOYENS MIS EN PLACE

Une équipe projet de 6 personnes a été constituée et soutenue par un comité de pilotage élargi, intégrant l'ensemble des partenaires, la Direction des Systèmes d'Information, les Ressources Humaines

ainsi que la Direction de la Communication et se réunissant tous les mois. Le MOOC a été réalisé en collaboration avec The MOOC Agency, agence de communication digitale et l'entreprise Opérantis, spécialiste de la simulation en 3D.

Deux acteurs majeurs de l'emploi ont soutenu le projet : Pôle Emploi (Emploi Store) et Adecco, permettant ainsi de sensibiliser le grand public et plus spécifiquement les personnes en recherche d'emploi. Le Groupe Eurotunnel s'est également associé aux instances « leader » du secteur ferroviaire qui ont informé l'ensemble de la filière ferroviaire et plus largement des transports de la mise en place de cet outil et de ses enjeux. Cette communication, massive et complète, autour du MOOC « Sur les Rails de l'Emploi, 1er MOOC Emploi du secteur Ferroviaire », a permis de toucher un large public peu familier avec le monde des rails.

DIFFICULTÉS, CONTRAINTES ET SOLUTIONS APPORTÉES

Rendre les informations de la plateforme accessibles à tous : Nous avons dû faire des choix technologiques afin de s'adresser à un public large équipé de manière très hétérogène (ordinateurs de bureau, smartphones, tablettes...), tout en respectant nos propres critères de sécurité et de fiabilité. La plateforme OpenEdx a été sélectionnée grâce à son responsive design, son open source et sa compatibilité avec l'ensemble des navigateurs. Nous y avons associé des fonctionnalités propres afin de faciliter le parcours utilisateur (SSO via Facebook ou LinkedIn, personnalisation des pages d'accueil, création de badges « validants »...).

Fluidité entre les outils : L'ensemble des acteurs (Opérantis, The MOOC Agency et la DSI du Groupe Eurotunnel) ont mené une réflexion sur la fluidité entre outils. L'aboutissement fût la création de passerelles entre les différents outils constituant une véritable montée en compétence technique de la plateforme et offrant des perspectives intéressantes à l'avenir sur l'intégration de médias « extérieurs ».

Élaboration des scripts : Le ferroviaire est un milieu complexe, lourd de sa réglementation et possédant son propre vocabulaire. Nous avons beaucoup travaillé sur l'élaboration des scripts afin de créer un contenu court et dynamique tout en prenant en compte les réglementations importantes à connaître. Nous avons utilisé différentes typologies de questions et de présentation des notions afin d'essayer de garder l'attention des apprenants et ne pas les perdre dans du contenu trop technique ou réglementaire. La « gamification » nous a beaucoup aidés sur cette partie. L'équipe projet a alors associé le regard neuf de personnes n'étant pas issues du ferroviaire au regard expert de professionnels forts de leur grande expérience dans ce milieu afin d'aboutir à un équilibre entre « vulgarisation » du contenu et maintien d'une grande exactitude dans les propos, permettant une bonne compréhension de tous et correspondant aux exigences de la formation.

Comment atteindre un public extrêmement large, diversifié, ayant parfois peu de points communs, avec un sujet peu connu et souvent perçu à tort comme figé dans le temps - voire passéiste ?? Le partenariat entre le monde de l'emploi et le secteur ferroviaire a permis une communication transverse qui a fait connaître le MOOC sur la scène médiatique, sur les réseaux sociaux et dans l'esprit du grand public comme un outil innovant et en phase avec l'emploi.

LES SPÉCIFICITÉS DU PROJET ET LES POINTS INNOVANTS

« Premier MOOC dédié au secteur ferroviaire en France, « Sur les Rails de l'Emploi » s'adresse à un large public, sans nécessité de prérequis et offre gratuitement un solide bagage ferroviaire à toute personne l'ayant sérieusement suivi

Au-delà de sa vocation à faire connaître le monde et les métiers du ferroviaire, le MOOC « Sur les Rails de l'Emploi » a permis de détecter les talents motivés pour intégrer les processus de recrutement de la filière. À son issue, un vivier de 1 200 personnes à fort potentiel a été constitué et utilisé par Eurotunnel, Europorte et Adecco dans le cadre de leurs besoins en candidats possédant connaissances et compétences mesurées lors de leur parcours sur la plateforme. **Le MOOC « Sur les Rails de l'Emploi » s'impose alors comme un puissant outil de recrutement !**

Ce MOOC a pour objectif de :

- **Privilégier la motivation et la compétence dans notre processus de recrutement**, en utilisant un outil normalement dédié à la formation comme 1ère étape de ce processus de recrutement ;
- **Proposer un outil innovant à nos potentiels candidats**, pour améliorer l'attractivité de notre marque employeur ;
- **Développer une image moderne et digitale** avec une communication massive sur le MOOC afin de toucher un public large et détecter ainsi de nouveaux potentiels ;
- **Proposer un outil d'orientation et de compréhension du métier**, avec du contenu personnalisé et proche du « terrain », de nombreuses mises en situation et simulations afin d'aider les candidats à savoir si ces métiers les intéressent vraiment et valider leur motivation.

RÉSULTATS ATTENDUS DU PROJET ET RÉSULTATS OBTENUS

Le MOOC « Sur les Rails de l'Emploi » a dépassé ses objectifs en termes de nombre d'inscrits avec près de 5 300 apprenants. Pour le parcours classique, près de ¼ des inscrits ont finalisé une ou plusieurs semaines et 23 % ont obtenu l'attestation de suivi. Une fois dans le parcours avancé, plus de 60 % des MOOCeurs sont allés jusqu'au bout et ont été certifiés. Cela représente 747 certificats de réussite du MOOC dont 17 personnes ayant relevé l'exploit d'atteindre les 100 % de réussite globale !

Des experts du monde ferroviaire se sont même laissés tenter et ont suivi le MOOC avec un réel engouement pour ce projet.

« Les attentes que j'avais au début ont été remplies, j'ai appris au-delà de ce que je m'imaginai, j'y ai pris du plaisir. J'ai discuté et rencontré virtuellement des gens super intéressants. »

« Quelle chance d'avoir fait ça. »

Témoignage d'un MOOCeur

FUTURES ÉVOLUTIONS ET PERSPECTIVES

Réorganisation pour une nouvelle plateforme : Le MOOC conserve sa vocation à former différemment en étant réutilisé au sein même de l'activité du CIFFCO. Un accès à une nouvelle plateforme, interne au CIFFCO et proposant trois parcours de formation (Tronc commun - Conducteur - Agent au sol), sera très prochainement offert à tout stagiaire du CIFFCO en complément de sa formation en présentiel. Pour cela, les supports issus du MOOC vont être complétés afin de correspondre parfaitement aux cursus des formations professionnelles de conducteur de train et d'agent au sol.

Réédition du MOOC ? Il est possible qu'une nouvelle session du MOOC soit organisée très prochainement, en réponse aux nombreuses sollicitations et félicitations reçues par le CIFFCO. Elle sera en lien direct avec des campagnes de recrutement afin de faire correspondre les profils MOOCeurs avec des promesses d'embauche.

D'une manière ou d'une autre, ce MOOC pourrait s'imposer à terme comme le point de passage systématique de toute personne souhaitant intégrer le monde du ferroviaire.