



Cycle innovation pédagogique

Qu'est-ce qu'un Learning Success Manager ?

Bienvenue

La présentation débute dans quelques instants



Lors de ce webinar,
vous pouvez utiliser l'onglet **Questions**
pour poser une question aux intervenants

Cycle innovation pédagogique

Qu'est-ce qu'un Learning Success Manager ?



24 octobre 2023



C2RP, CARIF-OREF HAUTS-DE-FRANCE



- > Financé et présidé alternativement par l'État et la Région
- > Administré avec les partenaires sociaux
- > Membre du CREFOP et du réseau des Carif-Oref



4 GRANDES MISSIONS



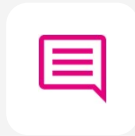
OBSERVER

Assurer une observation sur la relation Emploi-Formation
Apporter un appui technique aux instances régionales



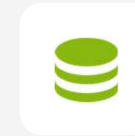
ACCOMPAGNER

Mettre son expertise et ses ressources au service des acteurs de l'orientation, de la formation et de l'emploi



INFORMER

Répondre aux besoins d'information et de sensibilisation sur la formation, les certifications, les métiers, les dispositifs...



COLLECTER

Collecter l'offre de formation professionnelle toute voie de formation, y compris par apprentissage
Consolider les systèmes d'information

Cycle innovation pédagogique 2023



Cycle innovation pédagogique 2023

- 7 webinaires :
 - 5 sur les usages des outils numériques



26 septembre : la réalité virtuelle



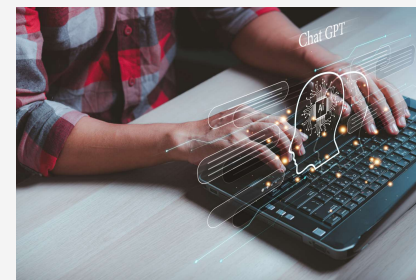
17 octobre : la vidéo mobile



07 novembre : le storytelling



14 novembre : le podcast



28 novembre : l'Intelligence Artificielle

Cycle innovation pédagogique 2023

- 2 sur les nouveaux métiers de la formation :



24 octobre : Qu'est-ce qu'un Learning Success Manager ?



21 novembre : Le formateur 2.0 ou l'animation de formation digitalisée

Qu'est-ce qu'un Learning Success Manager ?



01

**Qui est le Learning
Success Manager (LSM) ?**

Les différentes étapes

02

03

Echanges

Bonjour !



HODA

Head of Customer
Success

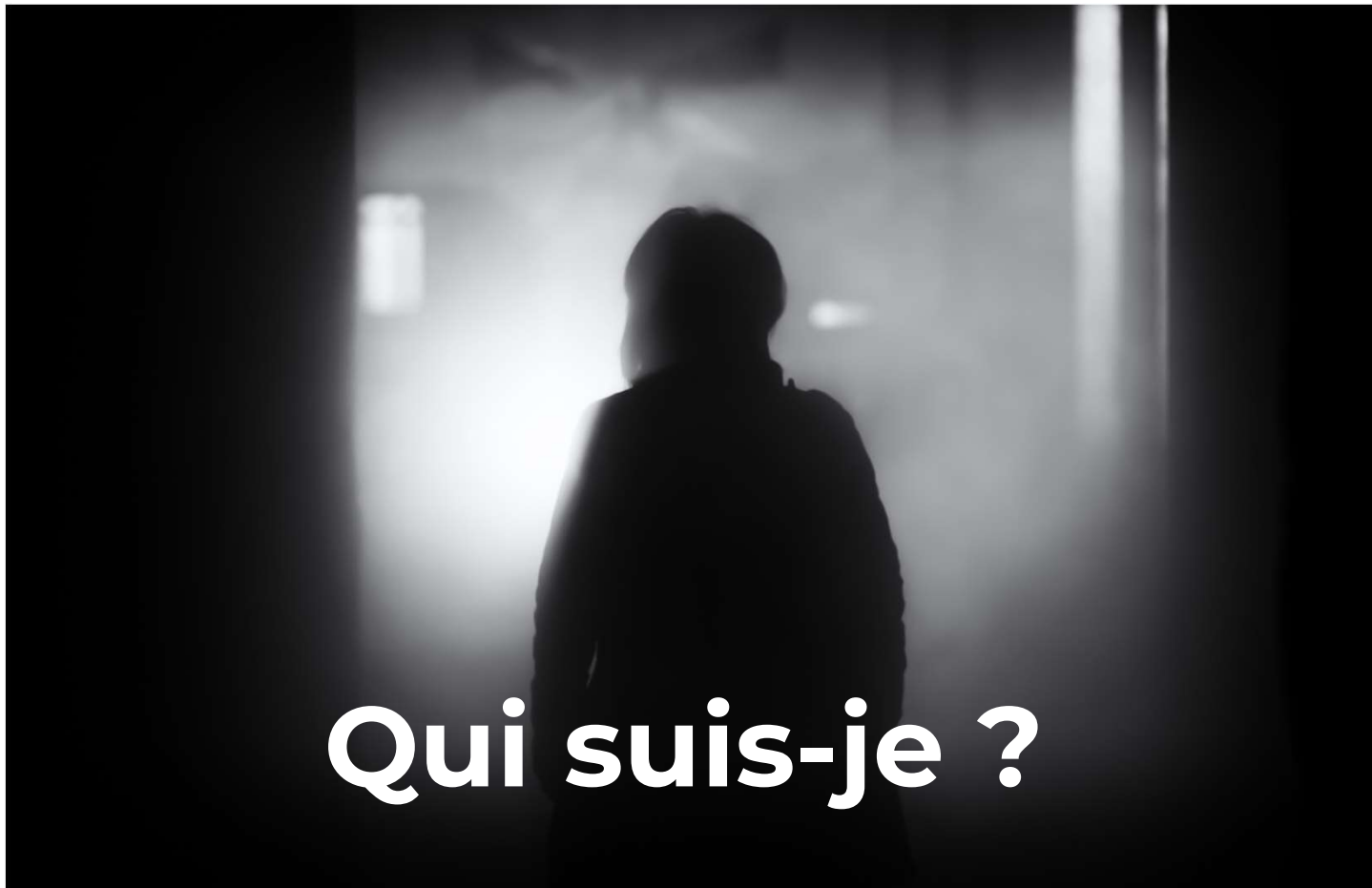


Florence

chefe de projet Digital
learning



Qu'est ce qu'un LSM ?



Qui suis-je ?

02

minutes



Les 4 casquettes



Les 4 casquettes



CSM : Customer Success Manager

Les 4 casquettes



CSM : Customer Success Manager • **LCM** : Learning Community Manager •

Les 4 casquettes



CSM : Customer Success Manager • **LCM** : Learning Community Manager • **LMS** : Learning Management System

Questions à se poser en tant que LSM

A qui on
s'adresse ?

On va l'aider à
faire quoi ?

Questions à se poser en tant que LSM

A qui on
s'adresse ?

On va l'aider à
faire quoi ?

Comment on
le fait ?

Questions à se poser en tant que LSM

A qui on s'adresse ?

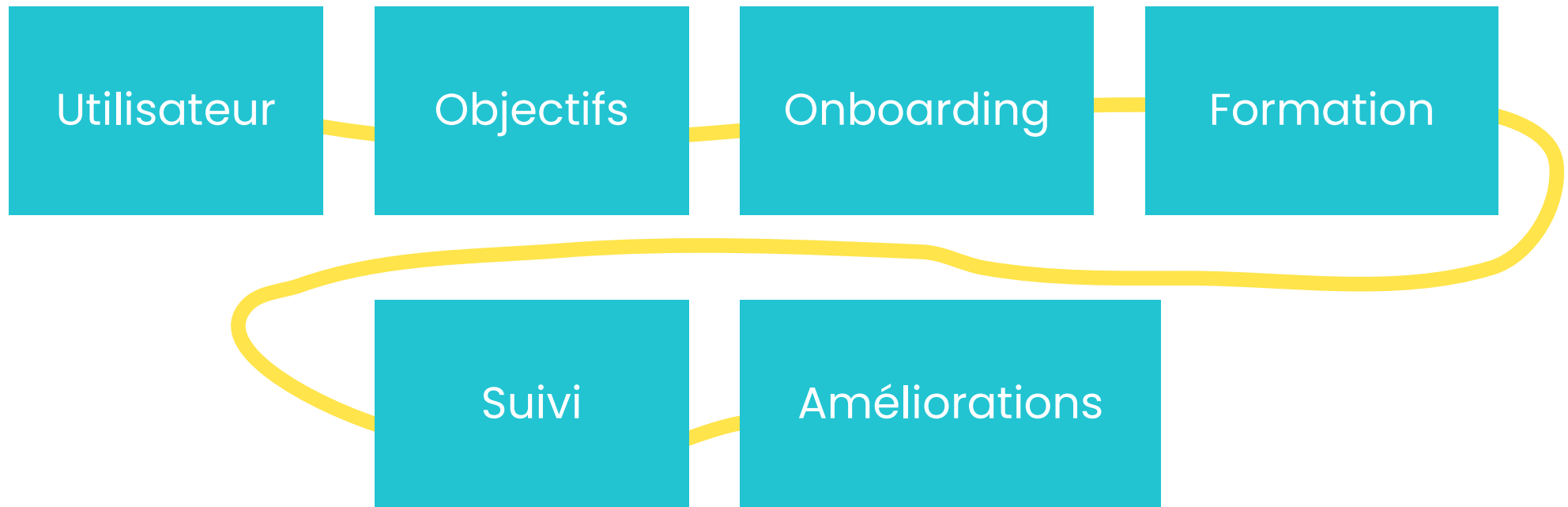
On va l'aider à faire quoi ?

Comment on le fait ?

Comment sait-on que ça a marché ?

Comment faire mieux ?

Étapes



Étapes

Utilisateur

Objectifs

Onboarding

Formation

A qui on
s'adresse ?

Suivi

Améliorations

Utilisateur



Persona

“Personne fictive dotée d’attributs et de caractéristiques sociales et psychologiques qui représente un groupe cible”

Exemple de persona



Étapes

On va l'aider à
faire quoi ?

Utilisateur

Objectifs

Onboarding

Formation

Suivi

Améliorations

Quelles sont les composantes essentielles d'un Success Plan ?

- ❑ Prochaines étapes
- ❑ Périmètre
- ❑ Parties prenantes
- ❑ KPIs
- ❑ Budget
- ❑ Risques

02

minutes



Quelles sont les composantes essentielles d'un Success Plan ?

- ✘ Prochaines étapes
- Périmètre ⇒ **RAPPEL**
- ✘ Parties prenantes
- ✘ KPIs
- Budget ⇒ **RAPPEL**
- ✘ Risques

02

minutes



Objectifs

Préparer le Success Plan



Objectifs



Avantages



Prochaines étapes



Critères de réussite

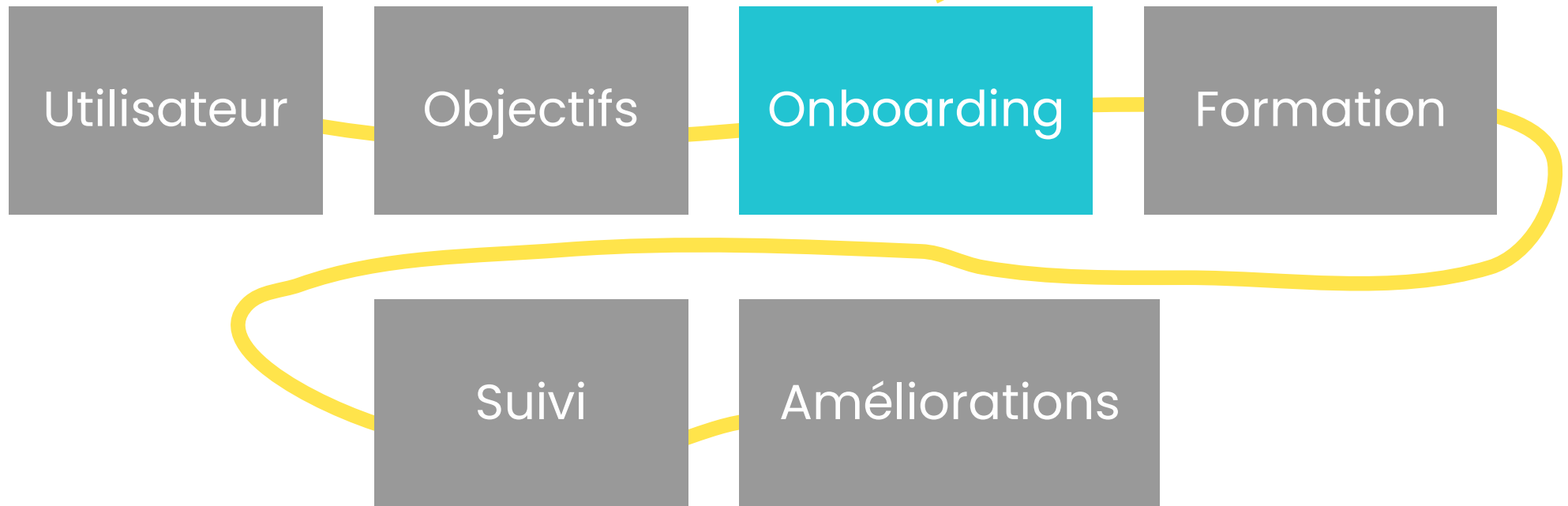


Mesures de succès



Étapes

Comment on le fait ?



Onboarding

02

minutes



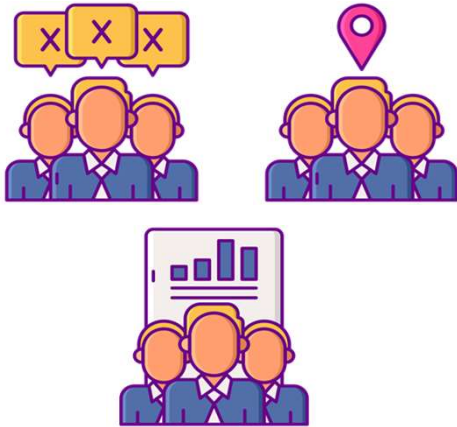
À votre avis,
quel est le but d'un onboarding formation ?



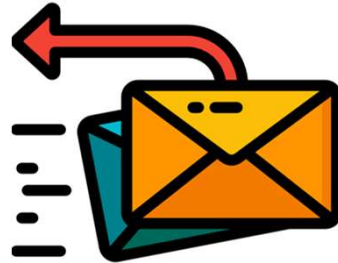
Onboarding



Bienvenue à la communauté



Envoi d'emails pour accompagner petit à petit

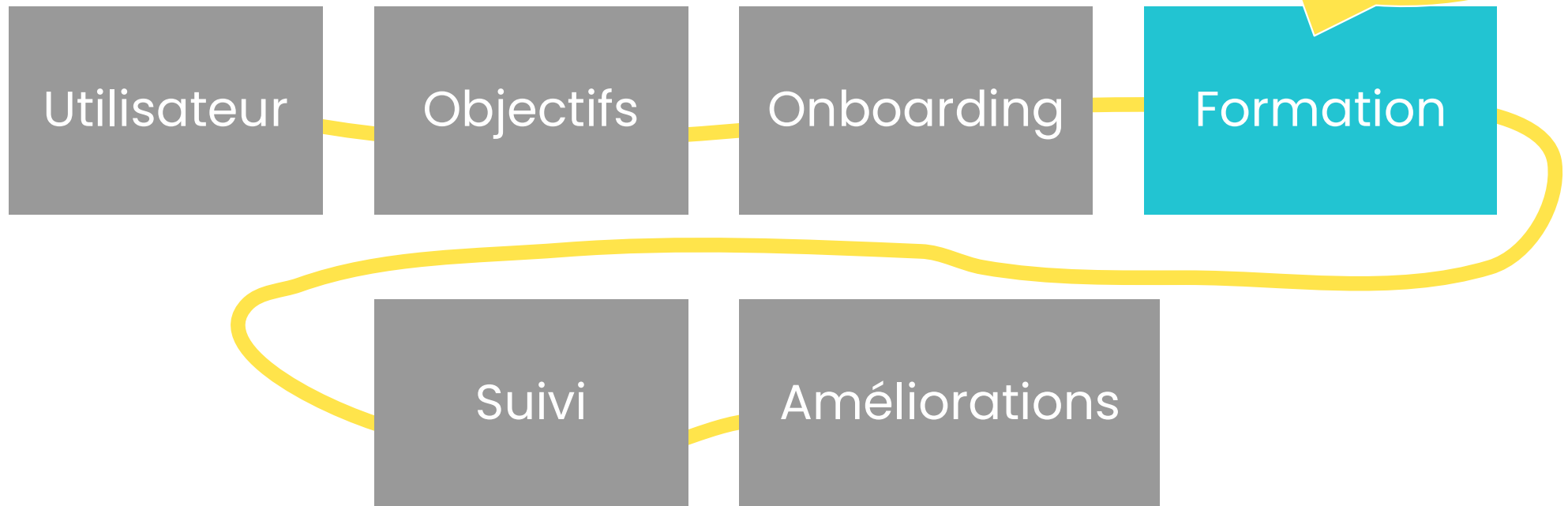


Valider la bonne intégration de la personne



Étapes

Comment on le fait ?



Session de formation

Ce n'est pas "seulement" une formation...

Avant

- **Promouvoir** la formation à venir dans la communauté

Au début

Inscription des apprenants

- Envoyer des **emails promotionnels**

Pendant

Relancer les personnes qui n'ont pas complété leur formation

Après

- **Sondage** (mail, fin du parcours sur la plateforme, dans la communauté) pour **NPS**

- **Sondage** (sondage plus fin) sur le **cours** même pour déterminer les pain points

Traitement des données sous forme d'un dashboard

- **Remonter** les résultats du sondage aux personnes concernées. (Adoption et engagement de l'apprenant)

Remonter le temps passé, réussite, score, complétion, participation, connexion aux personnes concernées. (mesurer le health score de l'apprenant : réussite, participation et connexion)

Étapes

Utilisateur

Objectifs

Onboarding

Formation

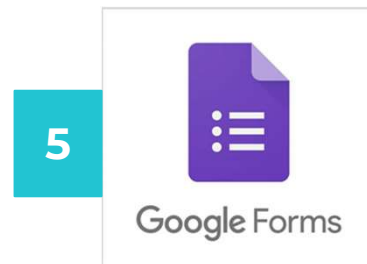
Comment
sait-on
que ça a
marché ?

Suivi

Améliorations

Suivi

Sauriez-vous repérer dans cette liste les outils de sondage ?



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

02
minutes



Sauriez-vous repérer dans cette liste les outils de sondage ?

- 1 - Polly
- 2 - moodle ⇒ **LMS**
- 3 - Drag & Survey
- 4 - SurveyMonkey
- 5 - Google Forms
- 6 - Classroomscreen ⇒ **Animation**

02

minutes

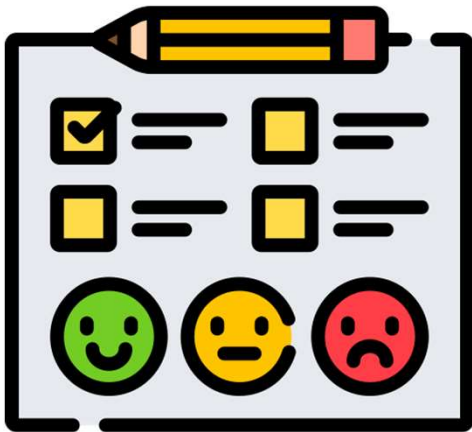


Outils de sondage

Microsoft Teams

Pour les réunions :

- Polls
- Polly



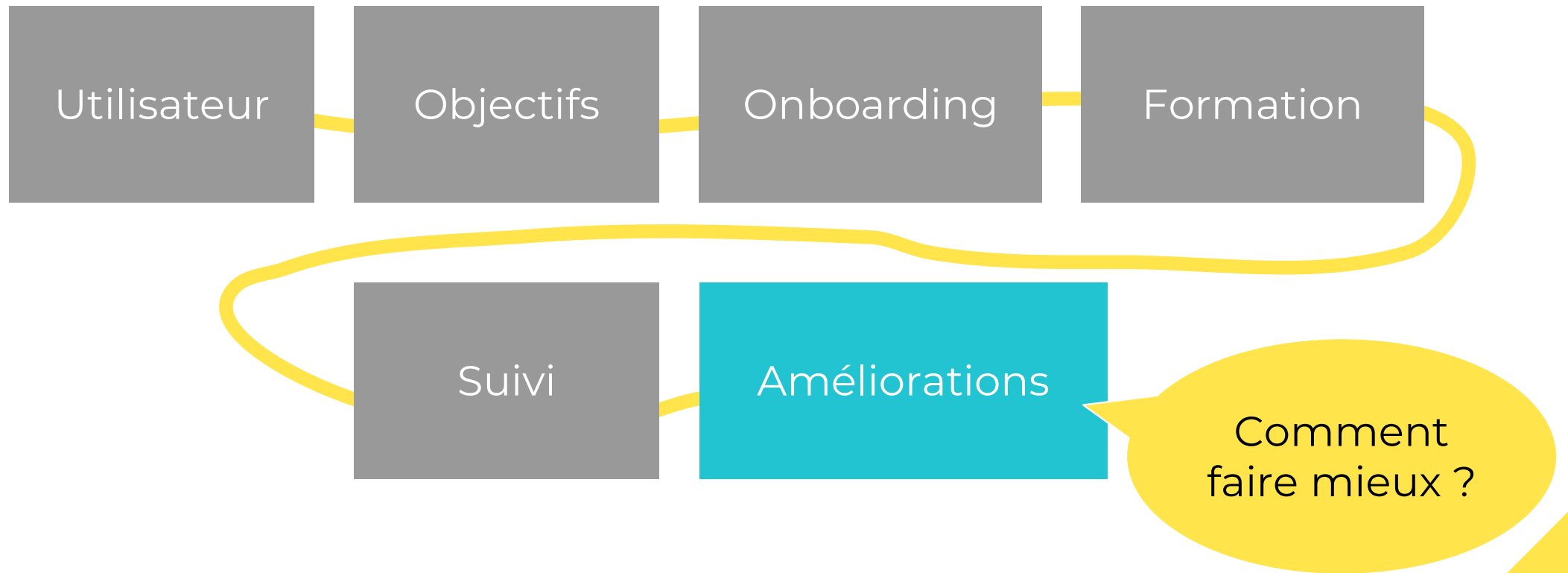
Gratuits

- Eval&GO
- SurveyMonkey
- Typeform
- Google Forms
- Alchemer (SurveyGizmo)
- Limesurvey (gratuit-open source)
- Drag'n Survey

Payants

- SurveyMonkey
- Eval&GO
- Survio
- Crowdsignal (PollDaddy)
- Checkbox
- GetFeedback

Étapes



Amélioration de performance

Key Performance Indicators (KPI)

D'un cycle à l'autre, il faudra vérifier les KPIs, les évaluer et améliorer le résultat.



Un dernier mot...

Pour conclure



Fréquence des actions

Avez-vous remarqué des actions répétitives ?

Pour mieux s'organiser : planning hebdomadaire, mensuel, trimestriel, semestriel, annuel.



Julien Leroy

Initials: JL ©

Formateur concepteur

Change avatar

Boards (1)

More

Former vite c'est bien, former trop vite c'est la cata

MISSIONS

- Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.
- Nullam tristique lobortis risus. Fusce eget porttitor tellus.
- Donec ligula nunc, vehicula at libero et, tincidunt tristique sapien. Nulla id molestie lacus. Vivamus a nisl vel tellus dapibus efficitur id sit amet nulla. Aenean eleifend, neque sit amet rhoncus imperdiet, orci vellet consectetur lacus, laoreet vehicula nisi nisi ac felis. Donec egestas suscipit tellus.

SES OBJECTIFS

- Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.
- Nullam tristique lobortis risus. Fusce eget porttitor tellus.
- Donec ligula nunc, vehicula at libero et, tincidunt tristique sapien. Nulla id molestie lacus. Vivamus a nisl vel tellus dapibus efficitur id sit amet nulla. Aenean eleifend, neque sit amet rhoncus imperdiet, orci vellet consectetur lacus, laoreet vehicula nisi nisi ac felis. Donec egestas suscipit tellus.

IL AIME Nam ornare ipsum vitae nisl scelerisque, et semper arcu dapibus. Donec lobortis ligula in est commodo scelerisque. Morbi bibendum dolor aliquam, mattis lorem non, tristique justo. Nunc finibus auctor nibh, in elementum arcu lacinia luctus. Vivamus sit amet aliquet magna. In vulputate auctor diam, maximus hendrerit neque eleifend ac. Ut sollicitudin pulvinar elit in porttitor. Maecenas eget efficitur velit. Donec quis purus nibh. Aenean mollis varius augue, non mollis libero mattis vel. Integer sit amet porttitor lorem, vitae finibus arcu.

Motivations

Développement personnel



Réussite professionnelle



Pouvoir

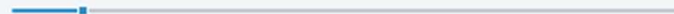


Acceptation sociale

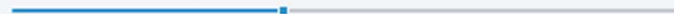


Acculturation au digital

Travail au quotidien en multi-device



Anime des formations en classe virtuelle






Utilise des outils de visio avec son équipe



Revenir à la présentation

RESTEZ EN CONTACT AVEC LE C2RP



- avec notre lettre d'information, le **C2@ctus**
- avec le panorama de presse régionale et nationale, l'**InfoHebdo**
- sur les réseaux sociaux   

professionnalisation@c2rp.fr

www.c2rp.fr

MERCI POUR VOTRE PARTICIPATION



www.c2rp.fr



03 20 90 73 00



Le C2RP, Carif-Oref Hauts-de-France, remplit une mission d'intérêt public en faveur du déploiement des politiques publiques d'orientation, de formation et d'emploi.

Lieu de partenariat, de production et de diffusion d'information, le C2RP contribue à l'aide à la décision des institutions et des Partenaires Sociaux et appuie les professionnels en charge de favoriser la continuité des parcours tout au long de la vie.