



VINCI Park et Académie du Service création d'une école en duo

Pour fédérer une mosaïque de cultures et valoriser les hommes et les métiers, l'Ecole VINCI Park ouvre ses portes. Une école au service d'un projet d'entreprise ambitieux, élaborée en partenariat avec l'Académie du Service.

Le contexte



Filiale du pôle "concession" du groupe VINCI, **VINCI Park** est une jeune société à la longue histoire qui conçoit, finance et exploite des parcs de stationnement. Créée fin 2001, elle est l'aboutissement du phénomène de concentration qui a marqué ce métier à la fin des années 90 et a conduit au rapprochement de sociétés très anciennes.

VINCI Park, aujourd'hui leader dans son métier avec un chiffre d'affaires de près de 500 millions d'euros, gère environ 800 000 places de stationnement dans 12 pays dont 436 000 en France, réparties sur 164 villes. **VINCI Park** dispose d'une marque qui s'est rapidement imposée et entend donner à ce métier une nouvelle dynamique.

C'est pourquoi, l'harmonisation sociale à peine achevée, **VINCI Park** se lance en France dans un double défi : d'une part donner une culture commune aux 2 300 salariés originaires de sociétés aux identités très diversifiées ; d'autre part transformer et valoriser les métiers. Comme en témoigne Laurent Caniard, Directeur des Ressources de **VINCI Park** : "L'enjeu est de faire évoluer des fonctions encore trop souvent perçues comme celles de "gardiens" ou de "caissiers" de parking et de les faire reconnaître comme des métiers de service où la relation client est essentielle". Pour répondre à cette double ambition, le Président de **VINCI Park** décide à la rentrée 2003 de créer une école. Compte tenu des enjeux et de la volonté d'aller vite, le recours à une aide extérieure s'impose. Les rencontres avec des organismes de formations et des consultants se multiplient jusqu'au contact avec **Académie du Service**. "Cette rencontre a été déterminante car nous avons réalisé que nous avons beaucoup de problématiques communes et que nous partageons la même philosophie. Par ailleurs - ajoute Laurent Caniard - ce qui nous a intéressé par rapport à d'autres prestataires, c'est que l'**Académie du Service** n'apportait pas que des conseils, mais l'expérience et le vécu d'une école fonctionnant en interne depuis des années".

Sur la base d'un premier contrat d'assistance à la création de l'école, Académie du Service engage une première phase d'audit interne. Début 2004, une équipe dédiée entre en immersion et va à la rencontre du terrain. "Nous avons interrogé des agents dans les parkings, et les dirigeants pour comprendre les modes de fonctionnement, mesurer les attentes, connaître les compétences..." se souvient Jean- Jacques Gressier, Directeur Développement, Conseil, Formation de Accor. Le diagnostic débouche sur une clarification des comportements à acquérir pour être en phase avec les ambitions, sur les premières priorités de l'école : la relation client, la stratégie commerciale et le management et sur les cibles prioritaires.

En mars 2004, VINCI Park décide de poursuivre avec Académie du Service et lui demande de l'accompagner pour créer des cursus et mettre en place les premières formations. En effet, VINCI dispose en interne de formateurs dédiés aux process techniques ou aux règles de sécurité, mais n'a pas les ressources disponibles pour définir le contenu et les méthodes pédagogiques ni pour animer des stages sur les comportements à acquérir en matière de service client et de management.

Méthodes innovantes et adaptées

"Cette école nommée ECOLE VINCI Park, l'Ecole de Commerce du Stationnement "est un outil de valorisation des hommes et des métiers de l'entreprise. Il n'était donc pas question d'utiliser du prêt à porter. Nous avons construit des modules correspondant à la réalité des métiers" explique Jean-Jacques Gressier.

Une équipe commune est créée pour "partager en permanence et monter le projet ensemble".

Les experts de l'Académie font découvrir à leurs interlocuteurs des méthodes parfois étonnantes, comme le rapporte Laurent Caniard. "Nous sommes partis d'un éventail très large issu de l'expression de salariés de l'entreprise à tous les échelons que nous avons analysés, formalisés et classés pour identifier les compétences actuelles et celles à acquérir. Un important travail, piloté par l'Académie Accor Services, indispensable pour construire des modules spécifiques".

Atypiques également, les méthodes de formation: pas question de cours magistraux à des salariés dont certains sont peu ou pas qualifiés, et ont parfois vécu l'échec scolaire. L'acquisition des connaissances fait appel à des mises en situation ou à des jeux de rôles qui font du stagiaire un véritable acteur. Comme le rappelle M. Gressier, le vécu est au coeur de la pédagogie Accor : "Vivre une expérience et se rendre compte par soi-même de l'intérêt d'une nouvelle méthode est le moyen le plus efficace pour faire évoluer les comportements".

Lancement symbolique

En novembre 2004, “l’**ECOLE VINCI Park**”, spécialement aménagée au siège de l’entreprise à Nanterre, dispense ses toutes premières formations. Leur contenu et le profil des stagiaires sont particulièrement révélateurs de la vocation et de l’ambition de l’ECOLE. 60 managers intermédiaires, responsables d’un secteur ou d’un centre géographique, sont formés à la stratégie commerciale et au management pour mieux relayer auprès des responsables d’exploitation les orientations et les ambitions de la Direction générale. Parallèlement, une 1^{ère} promotion de personnel d’exploitation suit un cursus qualifiant d’acquisition de compétences débouchant sur un diplôme de “Manager d’exploitation”. “A court terme, il s’agit de donner à ces personnes des compétences leur permettant d’accéder prioritairement à des postes à responsabilités” précise Laurent Caniard dont l’ambition est que ces diplômes soient à l’avenir reconnus en externe.