

Emirates NBD

Au cours des dix dernières années, Emirates Bank est passé d'acteur local au Moyen-Orient au statut d'entreprise importante dans le secteur bancaire international.



Cette croissance est le résultat de la volonté du gouvernement des Émirats arabes unis (EAU) de faire du pays « une grande puissance financière au Moyen-Orient ». Les autorités ont également défini une stratégie connue sous le nom d'« émiratisation ». Elle vise à intégrer les habitants des EAU dans les processus économiques et à transférer les compétences et connaissances des expatriés vers les citoyens du pays. Dans le cadre de cette stratégie, le ministère du travail et des affaires sociales a établi une liste d'objectifs. Il souhaite notamment que toutes les banques des EAU atteignent un taux d'émiratisation de 25 %.

Pour atteindre cet objectif, Emirates Bank avait besoin d'améliorer les compétences en anglais de ses employés. Les élèves des EAU n'étudient pas suffisamment l'anglais à l'école, et par conséquent la banque elle-même a dû se consacrer à la formation de son personnel. « Les habitants des Émirats arabes unis ont beaucoup d'ambition. Cependant, pour être à la hauteur, il leur faut pouvoir communiquer avec le monde entier », commente Heyam Farrington, responsable de la communication d'entreprise d'Emirates Bank.

« La concurrence est rude dans le secteur financier. Si nous voulons obtenir des clients internationaux, il faut que nos employés soient capables de parler la langue des affaires : l'anglais. »

—Heyam Farrington,
Responsable de la communication d'entreprise d'Emirates Bank.

Malheureusement, nos compétences dans cette langue n'étaient pas suffisantes », poursuit-elle. « J'ai fait le tour de nos banques de détail afin d'observer nos conseillers dans leurs interactions avec la clientèle anglophone. Ce n'était pas satisfaisant. Même lorsqu'ils connaissaient le vocabulaire, ils ne parvenaient pas à formuler leurs phrases assez vite ou à répondre efficacement aux questions posées. Malgré leur parfaite maîtrise du métier, ils manquaient de confiance en leur niveau d'anglais. Ils éprouvaient de ce simple fait des difficultés à convaincre les clients. »

L'approche : une solution diversifiée

Alors que les Émirats arabes unis sont en train de devenir un acteur majeur de l'économie mondiale, le pays est encore ancré dans ses traditions culturelles. Ainsi, les formations en classe représentent la méthode préférée de nombreux habitants. Malgré cette préférence, Emirates Bank devait trouver une solution en ligne afin de réduire les coûts et la durée des absences de ses employés. C'est pourquoi Emirates Bank a choisi une approche à la fois traditionnelle et moderne correspondant aux goûts des habitants des EAU : des salles de classe sur Internet.

Secteur :

Services financiers

Lorsque le gouvernement des Émirats Arabes Unis s'est proposé de faire de leur nation la plateforme financière du Moyen-Orient, la société Emirates NBD se devait de relever un défi d'envergure : améliorer les compétences de ses employés en anglais professionnel. De concert avec GlobalEnglish, Emirates NBD a mis en place une solution diversifiée qui a permis d'accroître l'efficacité et l'impact sur les activités commerciales de son programme de formation en anglais.

Le choix d'un prestataire

« Je me suis concentrée sur deux critères lors de mes recherches d'un prestataire de services en ligne. D'une part, je souhaitais que la langue enseignée soit un anglais professionnel, et pas seulement un anglais général. Je voulais que le service soit en adéquation avec le monde du travail d'aujourd'hui, contrairement à certains ouvrages ou formations audio qui mettent l'accent sur la littérature. Je cherchais d'autre part une solution exploitant les nouvelles technologies pour un maximum d'interactivité. GlobalEnglish répond à tous ces critères. J'ai été particulièrement séduite par les salles de classe en ligne de Parlez avec un professeur. Cet outil, ainsi que le service dans son ensemble, m'ont immédiatement convaincue qu'ils seraient d'une grande utilité pour nos étudiants », confie Heyam Farrington.

L'expérience des étudiants

Emirates Bank étant totalement séduit par le GlobalEnglish Corporate Learning Service™, Heyam Farrington et son équipe ont décidé que leur programme d'apprentissage en anglais serait entièrement basé sur les services du site en ligne. Un test de GlobalEnglish détermine le niveau des étudiants : débutant, intermédiaire ou avancé. Ils doivent ensuite suivre, tous les mois pendant trois mois, un cours adapté proposé sur le site. Pour accompagner leur apprentissage en ligne, ils doivent également passer deux heures par semaine dans la salle de classe. Ces sessions constituent un facteur de motivation important dans le suivi de leurs études. En outre, les salles de classe donnent aux étudiants l'opportunité de discuter des activités proposées sur le site, de participer à des jeux de rôle et de réaliser des tâches professionnelles demandant l'utilisation de l'anglais, comme la préparation de présentations, de plans d'entreprise et de propositions.

Résultats

L'accréditation EAQUALS

Grâce au programme en ligne, Emirates Bank est parvenu à dépasser ses propres objectifs. L'entreprise a notamment été la première du Moyen-Orient à obtenir l'accréditation EAQUALS décernée par l'association européenne pour des services linguistiques de qualité. Pour recevoir ce titre, Emirates Bank a été soumis à une inspection qui s'est notamment penchée sur 162 points spécifiques relatifs à l'enseignement, au programme, aux normes, aux exigences juridiques, à l'authenticité et au contrôle qualité.

Des résultats sensibles

Le nombre d'employés compétents en anglais d'Emirates Bank a augmenté de 300 % par an, malgré des coûts restés stables pour l'entreprise. Auparavant, seuls 90 employés par an pouvaient être formés dans les salles de classe internes de l'entreprise. Son programme comprenait neuf heures de formation hebdomadaires et s'étalait sur quatre mois. L'entreprise ne pouvait le développer en raison du manque de formateurs et de salles adaptées. Ne dépendant plus autant de l'espace disponible, Emirates Bank peut aujourd'hui former 400 employés par an, à des coûts équivalents à ceux de son ancien programme.

Une grande satisfaction et des taux de réussite améliorés

85 % des étudiants ont terminé avec succès le programme de formation, un taux en augmentation de 50 % par rapport au programme en salles de classe. Heyam Farrington attribue ce résultat à la plus grande satisfaction des étudiants.

« L'augmentation du taux de réussite aux examens est en partie due au fait que les étudiants aiment vraiment les différentes activités proposées, ainsi qu'à la flexibilité

« J'ai été ravi d'étudier l'anglais grâce à GlobalEnglish. L'anglais a énormément d'importance dans ma profession. Il me permet de communiquer avec la direction, ainsi que de transmettre une image positive de la banque auprès des interlocuteurs extérieurs. »

—Mahmood Al Saffar,
Responsable informatique,
Emirates Bank

qui leur permet de poursuivre les exercices chez eux », explique-t-elle. « Par ailleurs, de nombreuses personnes se lancent dans le programme parce qu'il est moins exigeant en termes d'horaires et qu'il a pourtant des résultats visibles sur le niveau de leurs collègues. »

Performances améliorées

Pendant trois mois, les étudiants peuvent pratiquer un anglais professionnel dans les situations réalistes des différentes activités proposées par GlobalEnglish. Grâce à elles, ils s'améliorent considérablement dans le choix du vocabulaire et la construction des phrases, ce qui leur permet de gagner la confiance nécessaire pour communiquer en anglais dans le cadre de leur emploi.

« Grâce à de meilleures compétences en anglais, nos conseillers gagnent en assurance et sont plus convaincants pour offrir des services de grande qualité à la clientèle », affirme Heyam Farrington. « Ils sont capables de fournir des informations plus précises et de manière plus fluide. À l'aise en anglais, ils peuvent facilement discuter des détails d'un compte et résoudre efficacement les problèmes des clients. Tout ceci a pour conséquence une meilleure confiance en Emirates Bank de la part de la clientèle. »

Nitsa Helaiel, assistante d'administration, confirme : « Au cours des trois derniers mois, j'ai bien senti l'amélioration de mes compétences en anglais. Je peux à présent mieux répondre aux attentes des clients. Auparavant, j'étais toujours gênée lorsque je parlais avec eux. Aujourd'hui, j'ai gagné en assurance et je suis capable de leur donner toutes les informations dont ils ont besoin. »