

TEMOIGNAGE CLIENT

Bouygues Telecom choisit les solutions e-Learning du Cross Institute pour former ses collaborateurs

Pour faire accepter cette nouvelle méthode, qui marque une forte évolution dans l'approche de la formation en interne, Bouygues Telecom et Cross Institute (filiale du Groupe Cross Systems) appuyés par l'expertise de NETg en matière de contenu e-Learning, ont mis en place un plus large projet d'accompagnement, facteur de réussite de tout projet e-Learning

Paris, le 23 janvier 2003

La formation chez Bouygues Telecom est un sujet sur lequel on souhaite être « à la pointe » des nouvelles technologies.

Ainsi, en décembre 2000, Philippe Cuenot, direction du développement des Ressources Humaines, convaincu par la formation à distance, décide qu'il « est temps de passer » au e-Learning.

Avec la conviction que cette nouvelle méthode de formation allait modifier les attitudes et comportements dans la manière d'apprendre, le comité de décision et Gilles Droulez, chef du projet e-Learning, ont su prendre le temps nécessaire pour mettre en place la solution E-Learning... Un temps de réflexion qui, avec le recul, s'est avéré bien utile.

La volonté d'améliorer la formation

En soi, la décision de mettre en place une formation basée sur le e-Learning s'inscrit dans la logique d'améliorer les processus de formation, afin de répondre au mieux aux attentes des collaborateurs.

« Nous avons été sensibles à la formation à distance, qui était tout à la fois, nouvelle, simple, ergonomique et bien entendu économique », explique Gilles Droulez. « Parfaitement conscient qu'il s'agissait d'une nouvelle façon d'apprendre, je savais que nous allions provoquer un changement culturel également au niveau de la hiérarchie, à qui nous demandions d'accepter qu'un collaborateur soit à son poste pour se former. »

Chez Bouygues Telecom, ce sont plus de 8200 besoins de formation qui sont recensés dans différents domaines tous les ans, dont 800 sur la bureautique. Ces formations se déroulaient jusqu'à présent de manière classique, en inter- ou intra-entreprise, et les collaborateurs étaient alors mobilisés entre une et trois journées.



Chiffres clés :

CA 2001 : 2,7 milliards d'euro (+ 32%)

6400 collaborateurs

Couverture de 98% de la population française

Couverture mondiale dans 160 pays

Source : Internet

TEMOIGNAGE CLIENT

Bouygues Telecom a toutefois pris le temps nécessaire pour préparer correctement l'introduction du e-Learning. La phase de prospection et de préparation du cahier des charges s'est étendue de janvier à octobre 2001, date à laquelle est lancé l'appel d'offre. Celui-ci prévoyait la mise en place d'une solution de formation à distance, dans le domaine de la bureautique (Pack Office, Word, Excel, Powerpoint), pour 400 personnes. Ce pilote, d'une durée d'un an, devait être reconductible selon les résultats.

A la fin de l'appel d'offre, cinq entreprises ont été sélectionnées : deux intégrateurs, un éditeur de contenu et deux vendeurs de plate-forme.

Le choix de la solution Cross Institute et NETg

Parmi les facteurs clé de succès, Gilles Droulez met tout d'abord en avant le temps dont il a bénéficié pour se faire son propre point de vue, rencontrer et connaître le marché afin de préparer l'appel d'offre.

« Cela a tout simplement permis à notre entreprise d'éviter de dépenser 300 000 Euros, là où la solution de Cross n'en a finalement coûté que 75 000 », commente-t-il.

Bouygues Telecom souhaitait un véritable partenaire, qui lui démontre sa parfaite maîtrise du concept de formation à distance, utilisant les outils reconnus comme les plus complets, et bénéficiant d'une solide expérience.

« Au delà du bon outil, nous avons opté pour un partenaire pérenne, avec de l'expérience en salle, de bons formateurs, et qui soit fortement sensibilisé à l'accompagnement du changement », explique Gilles Droulez quant aux raisons qui ont amené le comité de décision à choisir Cross Institute.

« La présence des outils de formation NETg dans la réponse proposée par Cross était aussi un élément déterminant dans notre choix », ajoute-t-il. « NETg est à ce jour reconnu comme le contenu de formation le plus complet du marché. Réputé également pour sa fiabilité, son absence aurait sans doute été un facteur pénalisant. »

Pilotage du projet : 400 collaborateurs formés en 6 campagnes

Une première campagne d'évaluation pour affiner la solution

Sur les conseils de Cross, Bouygues Telecom a tout d'abord consacré les trois premiers mois de l'année 2002 à la communication en amont, afin de prévenir et d'informer, via les supports internes (l'intranet et le magazine interne) et l'organisation d'ateliers d'information, les futurs « apprenants ». Ceux-ci reçurent également un « mémo de formation ». Ce petit livret d'une vingtaine de pages - bientôt en ligne - reprend les instructions sur le déroulement des formations, ainsi que des conseils à suivre, tels que l'installation d'un paravent, spécifiquement conçu pour l'occasion, prévenant que le collaborateur est en formation, ou encore la mise en place de la messagerie téléphonique afin de ne pas être dérangé.

Dès avril, les trente premiers collaborateurs ont réparti sur quatre semaines les 10 heures de formation bureautique qu'ils devaient effectuer. Durant cette première campagne, ils bénéficiaient d'une assistance en ligne la première semaine, avec une formatrice présente dans les locaux. Il était ensuite prévu un tutorat par mail sur les trois semaines suivantes.

Les formations portaient sur le Pack Office, Word, Excel, Powerpoint. Les cours proposés par NETg reposent sur une approche pédagogique de formation par l'action. Ils soumettent dans un premier temps l'apprenant à une série d'exercices d'auto-évaluation, dont les résultats permettront de lui proposer un parcours personnalisé.

« Ce système d'auto-évaluation, ainsi que la mesure, par le taux de réussite à l'exercice, de l'acquisition des compétences, ont été particulièrement appréciés par les collaborateurs », souligne Gilles Droulez.

TEMOIGNAGE CLIENT

Autre avantage caractéristique des solutions NETg mis en avant par le chef de projet, les NLOs, minis-modules de formation, d'une durée de 5 à 7 minutes. « Ils permettent une formation très personnelle dans une durée minimale, et répondent en cela parfaitement à nos attentes en matière de e-Learning ». De plus, le suivi de la formation est facilité grâce à la plate-forme de gestion et d'administration SkillVantage Manager de NETg. Disponible sur l'intranet de l'entreprise, elle donne accès aux activités de tous les apprenants permettant ainsi aux managers de mesurer plus aisément l'efficacité et le retour sur investissement de la formation.

A la fin de cette première série de formations, un formulaire d'évaluation, anonyme, portant sur 25 critères tels que l'ergonomie ou le contenu, est rempli par les participants. « Nous avons insisté pour que leurs réponses soient honnêtes et qu'ils parlent librement », commente Gilles Droulez. « C'est en cela que l'anonymat était important. Nous nous doutions, sinon, que les réponses seraient biaisées. »

Avec un taux de satisfaction de 65 %, le résultat est conforme aux prévisions. A partir des retours d'expérience seront faites les dernières modifications.

Des campagnes suivantes totalement réussies

A l'analyse des résultats des questionnaires, il convient d'apporter principalement deux changements sur le tutorat et les ateliers de formation.

« Nous avons convenu avec Bouygues Telecom que le tutorat devait toujours être en ligne », déclare Jean-David Amaoua, Directeur du département e-learning du Cross Institute. « En effet, le processus asynchrone de réponse aux questions par mail s'avérait inadapté aux attentes immédiates des apprenants. »

L'autre changement porte sur les ateliers : il est apparu que, face au changement culturel d'une formation autonome, les collaborateurs n'avaient pas assez respecté les règles qui leur étaient proposées. Trop peu avaient planifié l'ensemble de leurs formations sur les quatre semaines, prévenu leurs managers, ou encore utilisé les paravents et mis leurs messageries téléphoniques. Il a donc été décidé d'insister plus sur ces points lors des ateliers de formation et d'améliorer le « mémo » de formation remis aux apprenants.

En mai, lors de la deuxième campagne, ce sont 60 personnes qui furent formées. Suivront 80 personnes en juin, et 230 autres personnes sur les campagnes suivantes de septembre à décembre.

« Le taux de satisfaction globale sur les campagnes suivantes est de 89 % », se réjouit Gilles Droulez. « En plus de la qualité de la solution, la principale préoccupation reste la satisfaction de nos collaborateurs. Autant de raisons de continuer avec Cross sur les prochaines formations. »

Une collaboration élargie en 2003

Capitalisant sur le succès de cette première collaboration, Bouygues Telecom a reconduit son partenariat avec Cross Institute pour l'année 2003. Celui-ci est même élargi, puisque les prochaines sessions concerneront 500 collaborateurs, et comprendront des formations sur Access. Au total, Cross Institute réalisera 5 000 heures de formation.

« Du fait de sa véritable expertise dans la formation, en particulier la formation à distance, Cross Institute a su se positionner comme un véritable partenaire sur l'ensemble du projet », résume Gilles Droulez. « Ils ont été, entre autre, particulièrement performant dans l'accompagnement pédagogique. Nous prolongeons notre collaboration avec beaucoup de sérénité. »

« Le partenariat avec Bouygues Telecom se déroule dans des conditions idéales », déclare Jean-David Amaoua. « Conscient des enjeux liés à la formation, l'entreprise a su se donner les moyens de ses ambitions pour réussir ce projet. Les défis à venir consistent à capitaliser sur l'existant pour proposer aux collaborateurs de Bouygues Telecom des solutions de formations toujours plus avancées. »

TEMOIGNAGE CLIENT

A propos de Cross Institute – Groupe Cross Systems

Fort de son expérience en formation depuis plus de 20 ans, Cross Institute délivre à l'ensemble des professionnels des formations certifiées par les plus grands éditeurs de logiciels (IBM, Lotus, Microsoft, Borland, Crystal Décisions, Business Objects ...). Expert en e-learning depuis plus de 5 ans, Cross Institute est aujourd'hui un acteur incontournable dans la mise en œuvre de ces solutions avec une offre complète résultat de son expertise terrain.

Cross Institute est une filiale du Groupe Cross Systems (Euronext - code Euroclear 7421), société de conseil et de services informatiques qui accompagne ses clients, de la phase conseil à la mise en place des solutions préconisées. Riche d'une expertise reconnue et d'une anticipation technologique érigée en méthode, Cross Systems est un véritable architecte de système d'information. L'approche transversale globale de Cross Systems associant compétences techniques, graphiques et pédagogiques, en fait un interlocuteur de choix pour tout projet e-business.

Avec huit implantations dans trois régions majeures (la région parisienne, PACA/Rhône et Suisse), le groupe emploie 370 personnes et réalise 40 % de son chiffre d'affaires (33,5 millions d'euros en 2001) à l'international.

A propos de Thomson Corporation et NETg

Thomson Corporation, avec un chiffre d'affaires en 2001 d'environ 7,2 milliards de dollars, est un fournisseur majeur de solutions d'information intégrées, pour les entreprises et les professionnels au niveau mondial. Thomson Corporation est cotée sur les marchés boursiers de New-York et de Toronto (TSE: TOC). Les divisions formations répondent à la fois aux besoins des individus, des institutions et des entreprises, avec une gamme de produits et de services s'adaptant à tout type d'environnement de formation.

Partie intégrante de Thomson, NETg propose la plus vaste offre de cours disponibles sur le marché, couvrant tous les produits et services pour une formation intégrée. Sa bibliothèque de cours en informatique, en bureautique et en développement des compétences professionnelles, via des méthodes d'apprentissage intégré - de la formation présentielle au e-Learning pur - permet de satisfaire les différents besoins et styles d'apprentissage. Cette combinaison de produits et de services permet à chaque individu de développer son potentiel au sein de son organisation, avec pour résultat l'amélioration significative de la productivité de l'entreprise. Depuis plus de trente ans, NETg reste le leader incontesté en innovations et déploiements technologiques avec 3 000 cours dans une douzaine de langues, dont plus de 80 000 objets de formation. NETg compte parmi ses 5 000 clients internationaux des sociétés telles que Alcatel, Aventis, KPMG, Nestlé, Schneider Electric, TotalFinaElf...

Contacts presse

3d Communication
Laurent Doumergue/Alexis Noal
ldoumergue@3dcommunication.fr
Tel : 01.46.05.87.87

Brodeur SRRP
Inès Brudey
Ines.brudey@srrp.com
Tel : 01 53 04 23 21

Cross Systems
Virginie Legoupil
v.legoupil@cross-systems.com
Tel : 01.43.58.93.75

NETg France
Evelyne Kelyan
ekelyan@netg.co.uk
Tel : 01 42 25 48 61