



Case Study

Getronics déploie la solution TELL ME MORE[®] à échelle internationale

TELL ME MORE[®],
le partenaire pour
une communication globale

Bénéfices clients :

- Déploiement multi-sites
- Harmonisation
des supports d'apprentissage
- Méthode globale pour l'ensemble
des langues étrangères

Résultats :

- Rapide montée en charge
du nombre d'apprenants
- Réduction des coûts de formation
- Montée en compétences
des collaborateurs

Augmenter la performance de ses employés à travers le monde, tout en baissant le coût de la formation en langues, telle est l'ambition de Getronics. Pari réussi avec la méthode e-Learning d'Auralog qui répond efficacement à la devise du Groupe « Do more with less ».

Bien que l'objectif soit ambitieux, Getronics ne cherche pas à faire de concessions sur le niveau de qualité de la formation. Afin de réaliser des gains de productivité et d'argent, Getronics a mis en place une stratégie qui vise à centraliser, harmoniser et rationaliser les structures organisationnelles.

Les langues – un enjeu stratégique

Fort de ses 27 000 collaborateurs basés dans plus de 25 pays, Getronics excelle dans la conception, le déploiement et la gestion d'infrastructures informatiques, avec un chiffre d'affaires de 3 milliards d'euros.

Dans un contexte ultra compétitif et multinational, les compétences en langues ne représentent pas simplement un outil de communication : elles deviennent stratégiques dès que sont concernés le partage d'informations et le transfert du savoir-faire au sein d'équipes pluriculturelles, réparties aux quatre coins du monde.

TELL ME MORE[®] – une solution de choix

Soucieux de proposer à l'ensemble des utilisateurs un catalogue commun de formations en langues, Getronics a mené une étude en 2005 afin d'identifier et évaluer les principaux acteurs dans ce domaine.

Le choix d'une solution quasi exclusivement e-Learning s'est rapidement imposé puisqu'en comparaison avec les formations traditionnelles en face à face, la formation à distance offre la flexibilité nécessaire pour s'adapter aux emplois du temps, aux décalages horaires et aux déplacements des salariés.

De plus, dans le cadre d'une solution intégrée et unique, la qualité de l'enseignement reste homogène pour tous les participants, quelle que soit leur localisation. Pour les Responsables de Formation, soucieux de mesurer de façon globale les performances et la progression des utilisateurs, cet aspect est primordial.

Des quatre prestataires présélectionnés, la solution TELL ME MORE[®] d'Auralog disposait des arguments les plus convaincants :

- un catalogue de langues d'apprentissage et d'interface complet

TEMOIGNAGE :

"Notre investissement dans la solution TELL ME MORE® d'Auralog a été rentabilisé plusieurs fois, en nous aidant à réaliser nos objectifs. Par exemple, les échanges avec les différentes filiales se sont considérablement améliorés. La formation avec TELL ME MORE® répond à notre besoin de cours de langues et il devient l'outil de référence pour des apprenants de tous les niveaux, du débutant au confirmé."

M. Marc ELLIS,
Responsable formation de Getronics

- l'adaptation de la solution à un déploiement à grande échelle
- une tarification unitaire en lien avec les orientations du groupe

La capacité de l'éditeur à répondre à un projet d'entreprise dans sa globalité a également pesé dans la décision finale.

Le déploiement

L'implémentation de la solution TELL ME MORE® a commencé très rapidement. En juin 2005, après un pilote de 3 mois, Getronics a élargi le déploiement à différents sites aux Etats-Unis comme à l'étranger.

L'inscription aux sessions est laissée à l'appréciation de chacun. L'organisation est donc très libérale. Getronics, en revanche, s'attache à suivre de façon précise l'assiduité et la progression des inscrits.

A ce jour, plus de 2 000 employés de Getronics se sont inscrits à une formation en langues avec TELL ME MORE®.

Pour y parvenir, Getronics a mis en place une organisation structurée dans les différents pays avec pour objectif de rentabiliser au mieux l'investissement consenti sur la formation.

Un cycle de formation se compose de 30 heures de laboratoire de langue en e-Learning réparties sur une durée maximum de 1 an. La solution e-Learning est accompagnée d'un tutorat asynchrone. Ponctuellement, Getronics peut accompagner les cycles e-Learning

de sessions présentielles qui ne représentent en tout état de cause jamais plus de 20% des formations dispensées.

Un point important mis en avant par Getronics est l'implication du management. En effet, chaque session est précédée d'une réunion de démarrage (kick-off meeting) pour présenter le cadre de la formation et fournir aux apprenants des recommandations qui leur permettront de profiter de leur formation en langues et donc de progresser.

La mesure des résultats

Getronics attache une importance particulière au suivi et à l'assiduité. Le retour d'expérience depuis 10 mois permet d'ores et déjà de faire les constats suivants.

- **La qualité générale de l'apprentissage a beaucoup progressé** : Getronics utilise le test de mesure de performance de la solution Auralog. Articulé autour de 6 niveaux de progression, les élèves sont testés en début de session afin d'attribuer à chacun le bon niveau de démarrage.
- L'adhésion des utilisateurs est un élément prépondérant : Getronics est une entreprise très centrée sur la mesure de performance. Les sessions d'apprentissage n'échappent pas à la règle et une enquête de satisfaction, « Qualitative Assessment », est conduite auprès des utilisateurs

• **Le support apporté par l'éditeur dans les phases de démarrage est fondamental** : Getronics apprécie la rapidité avec laquelle le help-desk interne a été formé. Une mention spéciale est aussi décernée à la qualité de réalisation des documents de support utilisés dans ce cadre, « Trouble Shooting Guide » et « Technical Support Documentation ».

Getronics a également décidé de mesurer le retour sur investissement de la solution e-Learning et ce, de deux façons :

- Qualitativement : la souplesse offerte représente un gain significatif sur une solution d'apprentissage traditionnelle. Elle s'intègre de façon simple dans un emploi du temps professionnel et, à ce titre, est un facteur d'amélioration de la productivité. Elle est d'ailleurs utilisée pour l'apprentissage du français par un des cadres dirigeants qui se connecte régulièrement depuis un point d'accès distant lors de déplacements professionnels.
- Quantitativement : Getronics a mesuré précisément la dépense relative aux solutions d'apprentissage utilisées depuis 2004. Entre 2004 et 2005, en formations traditionnelles seules, Getronics a dépensé environ 1,5 millions \$.

Financièrement, l'e-Learning est une solution attractive. Si l'on considère les pourcentages d'utilisation, les 80% représentés par la solution n'occasionnent que 16% du budget total de formation.

TELLMEMORE®
Corporate

AURALOG

6, rue Jean-Pierre Timbaud
78180 Montigny-le-Bretonneux
Tél.: +33 (0)1 30 07 12 12
Fax: +33 (0)1 30 07 12 01
www.tellmemore.com