

# Parole d'utilisateur

Témoignage : Software Assurance



**Sylvie Christiaen,**  
Directrice de la formation

“À n'importe quel moment, les utilisateurs de notre nouvel environnement bureautique sont libres d'aller chercher sur l'intranet le chapitre d'un cours qui les aidera à progresser. Cela impacte très positivement notre culture d'entreprise.”

## Arc International en bref

SA à capitaux 100 % familiaux, Arc International compte plus de 18 000 salariés dont 10 000 en France. Le chiffre d'affaires du groupe a atteint 1,13 milliard d'euros en 2003. Aujourd'hui, l'entreprise de verrerie traditionnelle créée en 1825 produit, sur les cinq continents, six millions de pièces par jour et propose 800 nouvelles créations par an.

[www.arc-international.com](http://www.arc-international.com)

### Mission

Former 3 350 salariés à Windows XP, Outlook, Word, Excel et PowerPoint en l'espace de quatre mois.

### Enjeux du projet

Obtenir l'adhésion des salariés à un dispositif intégrant une partie autoformation en ligne.

### Bénéfices

- Découverte positive du eLearning pour les salariés.
- Complémentarité entre la formation en salle et les ressources en ligne.
- Accès illimité aux cours en ligne.
- Déjà 60 % de taux d'utilisation de MELL (Microsoft eLearning Library).

### Partenaire

Unilog

## Arc International adopte la formation en juste à temps

Pour le déploiement du nouvel environnement bureautique sur tout le périmètre du groupe, les utilisateurs d'Arc International ont reçu une formation mixant des cours en salle avec des modules eLearning très complets issus des services Software Assurance proposés dans le contrat de licences de Microsoft.

Avec le projet Arcole (ARC Collaborative Environment), Arc International a achevé fin 2004 un déploiement informatique de très grande ampleur. Sur les 18 000 salariés du groupe, plus de 3 350 en poste en France, mais aussi aux États-Unis, en Espagne, en Italie, au Royaume-Uni ou encore en Chine, utilisent désormais Microsoft Outlook sur Windows XP. **“Il y avait un réel besoin de développer un système de communication permettant à tous les salariés de partager de l'information sur une solution commune. La stratégie de croissance externe du groupe s'était accompagnée d'une grande diversité de solutions. Les filiales sont désormais bien mieux intégrées”**, explique Patrick Vancassel, en charge du service client à la direction informatique.

### ■ eLearning intégré

Le dispositif de formation mis en œuvre accorde une place particulière au eLearning. Les modules relatifs à Microsoft Windows XP, Outlook et Office sont proposés sur l'intranet depuis septembre 2004. C'est la bibliothèque de cours de Microsoft MELL (Microsoft eLearning Library) de la Software Assurance, qui a accompagné le déploiement d'Arcole sans aucune limitation de durée et pour la totalité des utilisateurs. En plus de la mise à jour des versions, l'abonnement de maintenance Software Assurance a permis à Arc International de bénéficier de services tels que l'accès illimité aux cours en ligne, un support technique et le droit d'usage d'Office à domicile pour les employés. Toutes les conditions étaient réunies pour proposer à l'entreprise une première expérience en matière d'eLearning. Chaque module invite d'abord l'utilisateur à se prononcer sur son niveau. MELL propose alors une démonstration illustrant le sujet du module, puis une mise en pratique et enfin des tests d'évaluation. Autre atout, les cours sont proposés en cinq langues : français, anglais, espagnol, allemand, italien.



**Microsoft**  
CERTIFIED  
Partner

# Parole d'utilisateur

Témoignage : Software Assurance



## ■ Approche globale

Ces cours, en accès libre sur l'intranet, se fondent dans un dispositif pédagogique global. Pour s'approprier rapidement les nouvelles fonctionnalités et les nouveaux outils, les utilisateurs ont bénéficié d'une journée de formation, animée par des formateurs internes, avec, au programme, le décryptage du nouveau poste de travail et des mises en situation. Unilog, de son côté, a assuré au préalable deux jours de formation auprès des quatre salariés chargés d'animer les journées de stage, afin de leur inculquer certaines bases pédagogiques. Ces formations se sont déroulées de septembre à décembre 2004 par groupe de 14 et ont été l'occasion de promouvoir l'offre eLearning destinée à accompagner les utilisateurs. Les ex-stagiaires ont ensuite été invités à sélectionner trois leçons qu'ils allaient suivre en autoformation sur l'intranet dans les trois semaines à venir, sans délai imposé. Les utilisateurs disposaient donc d'un véritable catalogue de ressources pédagogiques en ligne en libre service : un réel appel à l'engagement personnel !



Employés en autoformation sur l'intranet d'Arc International

## ■ Un processus d'apprentissage permanent

**“Une semaine avant d'être équipés, les salariés ont été formés à leur nouvel environnement informatique. Il fallait qu'ils soient tout de suite dans le bain. Le bon timing est essentiel”,** déclare Sylvie Christiaen, responsable formation d'Arc International. C'est avec l'objectif d'optimiser la courbe d'apprentissage des utilisateurs que la direction de la formation a concocté un programme sur mesure. **“Il n'était pas question d'intervenir en mode pompier. Nous avons été impliqués très en amont dans le projet”,** précise Sylvie Christiaen. L'enjeu était de taille : pour la première fois, la direction informatique conduisait un projet sur l'ensemble du groupe. Les animateurs ont identifié “des référents” parmi les utilisateurs les plus

à l'aise. Les cours en ligne en autoformation ont cette même volonté de placer les utilisateurs dans un processus d'apprentissage permanent. 60 % des salariés formés ont pour le moment fait de l'autoformation sur l'intranet. Pour Sylvie Christiaen, **“nous sommes satisfaits dans la mesure où il n'y avait pas de culture du eLearning en interne. Cela suppose que les utilisateurs sachent définir leurs besoins, les hiérarchiser... mais aussi planifier leurs propres séances d'autoformation à leur gré.”** L'utilisation croissante d'Outlook (organiser des réunions, partager des contacts...) atteste d'une très bonne adhésion des utilisateurs à ce nouvel environnement bureautique qui impacte fortement la culture d'entreprise. La messagerie instantanée s'avère même plébiscitée.

## ■ Un nouvel élan

Cette expérience en matière d'eLearning constitue un premier pas vers un portail de formation qui ira au-delà d'une offre bureautique. L'objectif consiste à déployer à terme un LMS\* (Learning Management System) qui permettra de mixer des cours

de natures différentes, d'assurer l'authentification des salariés et la traçabilité des parcours. **“Nous avons fait le choix de ne pas tracer les résultats des tests d'évaluation afin de lever les inhibitions. Même sans LMS, cela aurait été possible”,** précise Sylvie Christiaen. En outre, les ressources de MELL s'intègrent parfaitement sur n'importe quel LMS du marché et valorisent considérablement l'intranet ressources humaines. Des cours en ligne portant sur des sujets spécifiques viennent en effet compléter l'offre d'autoformation et insistent sur les méthodes de travail préconisées à Arc International. L'occasion de faire le point sur les nouvelles procédures de sauvegarde par exemple.

*\* LMS : système informatique permettant de gérer et de suivre toutes les activités de formation d'une organisation.*

## Panorama de la solution

### Les technologies utilisées

Modules de cours MELL (Microsoft eLearning Library) dans le cadre de la “Software Assurance” :

- Microsoft® Windows XP
- Microsoft® Outlook
- Microsoft® Pack Office 2003 : Word, Excel, PowerPoint

### À propos de Unilog

Unilog

Unilog IT Training a dispensé 2 000 séminaires de formation “sessions interentreprises” répartis sur les 283 stages à l'affiche dans son catalogue en 2004. Unilog propose également des dispositifs de formation sur mesure pour accompagner les utilisateurs dans l'évolution de leur système d'information. Cette ingénierie pédagogique conjugue des stages pour les utilisateurs, des formations pour les animateurs internes et enfin, du conseil en matière d'eLearning.

[www.unilog.com](http://www.unilog.com)