

Ouvrir la voie grâce au e-learning

Centra aide CDI à développer ses activités à l'aide du e-learning

Secteur FORMATION

Etude de cas de retour sur investissement



Récapitulatif des résultats

Au cours des six premiers mois suivant la mise en œuvre de Centra, CDI a fourni 4000 heures de cours, enregistré plus de 4000 utilisateurs et proposé plus de 150 solutions d'apprentissage mixtes personnalisées à des milliers de clients. Centra a procuré à CDI des avantages qui ont déjà porté leurs fruits et continueront de le faire sur le long terme, lui permettant ainsi de prendre l'avantage sur ses concurrents. Les résultats suivants ont déjà été atteints :

- **100 % d'augmentation de chiffre d'affaires par an** pour la division de e-learning de CDI
- **Des économies pour ses clients.** Pour l'un d'eux notamment, les économies annuelles s'élèvent à quelque 100 000 euros en raison de la baisse des frais de déplacements liés à la formation
- **Optimisation du temps des instructeurs**, qui se traduit par une hausse des résultats de 35 000 euros par mois
- **La conception des cours synchrone nécessite 40 % de temps en moins** que celle des formations présentiels. CDI peut offrir un meilleur service à ses clients, notamment l'intervention d'experts reconnus, pour le même tarif.

CDI Corporate Education Services : Etude de cas de retour sur investissement

CDI est la plus grande société de formation et d'enseignement cotée en bourse du Canada (Bourse de Toronto : EDU). Dans un monde où la technologie évolue rapidement, la capacité à se tenir informé des dernières innovations est capitale pour la réussite professionnelle. CDI Corporate Education Services, qui est une division de CDI Education Corporation basée à Toronto, au Canada, propose des formations techniques permettant à ses clients d'actualiser leurs connaissances. C'est également l'un des prestataires de services de formation et d'enseignement technologique le plus sollicité par les plus importantes sociétés canadiennes. CDI Corporate Education Services propose les services dont les entreprises ont besoin pour externaliser la gestion et le développement des compétences de leur personnel.

A la fin de l'année 2000, CDI a commencé à utiliser les produits Centra afin de proposer une formation mixte, constituée de cours asynchrones et de sessions synchrones diffusées via le portail de formation virtuelle (Virtual Learning Portal®) de CDI. Ce qui a permis, aux individus comme aux entreprises, de participer à un processus continu de formation et d'évaluation. CDI a été le premier du marché à adopter cette approche. Ajouter à son offre des cours dispensés grâce au logiciel de classe virtuelle de Centra lui a permis d'attirer de nouveaux clients grâce à un double bénéfice : passer moins de temps loin de leur bureau et réduire leurs frais de déplacement. Pour CDI, l'utilisation de Centra ajoute un nouveau format à son offre, apporte une vraie valeur ajoutée à ses clients, et lui permet de prendre ainsi l'avantage compétitif sur le marché de la formation.

« Les élèves s'investissent davantage et apprennent mieux parce qu'ils sont moins intimidés à l'idée de poser des questions. Grâce à un bon instructeur et un bon modèle de diffusion des cours, Centra est en mesure de proposer une expérience d'appren-tissage séduisante et efficace. »

Cherie Ferrari

Directrice des Services d'apprentissage virtuels

CDI Corporate Education Services

CDI avait besoin d'une solution permettant d'offrir à ses clients une expérience d'apprentissage pertinente. Mais cette solution devait aussi être compatible avec toute une variété d'infrastructures technologiques, facile à mettre en œuvre et à gérer, et compatible avec sa politique commerciale et tarifaire. Des fonctionnalités telles que le partage d'applications et les fonctions interactives (questionnaires, sondage et voix-sur-IP) étaient également importantes dans la mesure où elles permettent de simuler l'expérience d'une vraie salle de classe pour les apprenants. En plus de l'intégration à son portail d'apprentissage virtuel et à son système de gestion de l'apprentissage, CDI recherchait aussi des fonctions instructeur et apprenant qui

apportent un plus par rapport aux réunions en ligne traditionnelles. Par ailleurs, la société souhaitait créer un partenariat à long terme avec son fournisseur. Centra a répondu aux exigences de CDI, notamment grâce à la qualité de sa voix-sur-IP, à la richesse de ses fonctions d'instruction et à un succès éprouvé auprès de ses clients.

Cherie Ferrari, Directrice des Services d'apprentissage virtuels de CDI, a retenu l'ASP de Centra, en tant que solution totalement externalisée. Du fait de la souplesse du modèle tarifaire proposé par Centra, CDI peut offrir à ses clients une variété de solutions de paiement, parmi lesquelles un paiement au service, ou un forfait par projet. Cela répondait à l'exigence de CDI de disposer d'une solution facile à intégrer à son modèle de portail de formation virtuelle, mais aussi facile à mettre en œuvre et à gérer sur le plan opérationnel. La solution ASP de Centra présentait aussi d'autres caractéristiques importantes lui permettant de s'adapter aux différentes technologies utilisées par ses clients : une architecture client léger, permettant un téléchargement en quelques secondes sur les ordinateurs des utilisateurs, et un contrôle du système en self-service garantissant l'efficacité de la configuration de l'ordinateur de l'utilisateur pour lui offrir la meilleure expérience en ligne possible.

Des apprenants d'une part, des instructeurs d'autre part, mais des avantages pour tous

Au cours des six premiers mois, CDI a fourni 4000 heures de cours en utilisant le logiciel Centra, enregistré plus de 4000 utilisateurs et proposé plus de 150 solutions d'apprentissage mixtes personnalisées à des milliers de clients. Suite à l'ajout des sessions de classe virtuelle synchrones de Centra à son offre de cours, et à l'augmentation supplémentaire de chiffre d'affaires qui en a découlée, CDI a pu augmenter son activité e-learning de 100 % en un an. Sa capacité à proposer des solutions de formation affranchies de toute contrainte géographique apporte à CDI un avantage compétitif attirant de nouveaux clients. Voici quelques exemples de programmes de formation personnalisée utilisant le format d'apprentissage mixte :

- Une importante société de télécommunications comptant de nombreux sites dans tout le Canada a fait appel à CDI pour mettre au point un programme d'orientation de son personnel. En utilisant les solutions Centra, CDI a développé une approche mixte réduisant la formation en présentiel de deux jours et permettant ainsi au client d'économiser sur les frais de déplacement et de réduire ses pertes de productivité. Si l'on estime à 350 dollars les frais de déplacement moyens par jour, ce type de formation, proposé à 150 nouveaux employés, permet au client d'économiser 100 000 euros par an, estime Cherie Ferrari.
- Microsoft Corporation a identifié des contenus nécessitant trois jours de formation dans un environnement de formation présentiel. En transformant une journée de contenu traditionnel en formation en ligne dispensée via Centra, CDI a été en mesure de réduire la formation « Boot Camp for Windows 2000 » à un programme de deux jours, associant

deux heures de formation en ligne, du matériel d'apprentissage d'auto formation et un logiciel d'évaluation fourni par Microsoft. Eric Moll, le Chef de Produit Windows® 2000 Server de Microsoft Canada explique : « *CDI, en qualité de centre CTEC certifié par Microsoft, est en mesure de fournir une formation de haute qualité, ce qui en fait un précieux prestataire de services de formation.* »

En plus des économies réalisées et des augmentations potentielles de revenus, Centra propose à ses clients des fonctions leur permettant d'accroître leur avantage compétitif et d'obtenir des résultats nettement supérieurs à leurs estimations initiales :

- **Plus de participants par session.** Dans le cadre de sa formation présentielle, CDI peut accueillir entre 15 à 20 personnes par session. Grâce à Centra, CDI peut augmenter les effectifs de ses classes sans se soucier des contraintes physiques et géographiques.
- **Augmentation de la productivité des instructeurs.** Habituellement, les plannings des instructeurs sont établis au mois le mois. Grâce à Centra, Cherie Ferarri est passée à un système de planning à l'heure, ce qui permet d'optimiser l'emploi du temps des instructeurs. Ces derniers enseignent entre 13 et 15 jours par mois avec Centra. La diminution des heures creuses entre les sessions permet de mieux utiliser les rares ressources de formation technique et d'optimiser ainsi d'au moins 25 % les heures facturables des instructeurs, estime Cherie Ferrari. Avec une moyenne de 10 instructeurs sous contrat et à plein temps, cela représente un gain de 35 000 euros par mois.
- **Des résultats plus rapides et davantage de services pour les clients.** Grâce à Centra, les instructeurs sont en mesure de donner plus d'heures de cours, d'écrire de nouveaux programmes, de créer des cours, d'assister d'autres instructeurs et d'intervenir en tant que conseillers et professeurs particuliers auprès des apprenants. Les clients obtiennent plus rapidement des résultats, dans la mesure où la mise au point de cours synchrones demande 40 % de temps en moins que celle des formations présentielles, estime Cherie Ferrari. Le client bénéficie de plus de services pour le même prix, ce qui donne une valeur ajoutée supplémentaire à l'offre CDI.
- **Plus d'experts à la disposition des clients.** Les instructeurs peuvent enseigner et participer à des sessions où qu'ils se trouvent. Cette flexibilité permet à CDI d'offrir à ses clients une expérience plus riche en faisant intervenir fréquemment des experts reconnus dans leur secteur, une offre inégalée par ses concurrents.

Clients et partenaires adorent Centra

Ce format d'apprentissage mixte a été bien perçu par les clients de CDI, au point que 1500 élèves se sont inscrits dès l'annonce du premier cours. Ce nouveau format permet d'adapter la formation aux emplois du temps les plus chargés. Par exemple, un cours Microsoft, qui

nécessitait auparavant une journée de formation en présentiel, est dispensé par Centra en plusieurs tranches d'une heure, réparties sur quatre journées consécutives. Un client enthousiaste commente : « *Le grand intérêt de ce cours, c'est qu'il permet de se former sans avoir à se déplacer. C'est un atout de pouvoir consacrer une heure de sa journée pour suivre un cours.* » Cherie Ferrari espère voir la participation aux cours diffusés via Centra dépasser de 25% la participation aux formations présentiels. Il est également prévu que Centra soit utilisé, ces prochains mois, dans au moins la moitié des nouveaux projets clients.

Par ailleurs, la mémorisation des élèves est meilleure. « *Les élèves s'investissent davantage et apprennent mieux parce qu'ils ne sont pas intimidés à l'idée de poser des questions* », déclare Cherie Ferrari. « *Grâce à un bon instructeur et un bon modèle de diffusion des cours, Centra est en mesure de proposer une expérience d'apprentissage séduisante et efficace.* » Les sessions synchrones sont enregistrées de façon à pouvoir être consultées ultérieurement par les apprenants, ce qui contribue aussi à renforcer la mémorisation. Les ateliers de travail, qui permettent une interaction entre les élèves et leur instructeur, ou le travail de groupe rappellent l'environnement réel d'une salle de classe.

Globalement, les clients de CDI bénéficient d'une baisse des coûts de formation et d'une réduction du temps passé loin du bureau, sans qu'ils aient pour autant à renoncer à une expérience d'apprentissage de qualité : un atout important pour les clients qui ont besoin de développer les connaissances techniques de leurs employés, mais aussi de contrôler leurs dépenses et d'augmenter la productivité du personnel.

Une longueur d'avance

Centra a apporté des résultats immédiats à CDI, puisque la société prévoit une augmentation du chiffre d'affaires de sa division e-learning de 100 % par an. Centra a permis à CDI de proposer, en plus de ses formations présentiels et de ses contenus de cours standard, une plate-forme synchrone qui lui offre de nouvelles possibilités et lui permet de passer du traditionnel au virtuel. Avec un taux de croissance de 55 % l'an dernier, Centra ajoute une nouvelle dimension à l'offre de CDI et lui ouvre de nouvelles opportunités en termes de parts de marché, l'aidant ainsi à garder l'avantage par rapport à la concurrence et à offrir le plus grand bénéfice possible à ses clients.

Centra Software Southern Europe - 24 rue Jacques Ibert - 92300 Levallois-Perret
Téléphone : +33 (0) 1 47 59 17 40 – Fax : +33 (0) 1 47 57 82 47
france@centra.com - www.centra.com
RCS Nanterre B 434 940 946