

# Coûts réduits et communication accrue Safety-Kleen se positionne pour l'avenir

---

Secteur SERVICES ENVIRONNEMENTAUX

Etude de cas de retour sur investissement



## Récapitulatif des résultats

Safety-Kleen réalisera plus de 200 000 dollars d'économies sur les frais et les pertes de productivité grâce aux projets en passe de migrer vers Centra. Voici quelques-uns des points forts, en termes d'économies et d'avantages stratégiques, dont bénéficiera Safety-Kleen :

- **L'optimisation des ressources** de la petite équipe d'instructeurs de Safety-Kleen, pour atteindre un plus grand nombre d'employés, tout en réduisant les frais de déplacement a entraîné :
  - 92 000 dollars d'économies sur les frais de déplacement qu'aurait entraîné un cours de sensibilisation au problème du harcèlement sexuel dispensé sous forme de formation en présentiel.
  - La mise en place d'une plate-forme de formation mixte permettant d'économiser 43 000 dollars pour un cours en réduisant la formation en classe d'une journée
  - La réduction de quatre mois à six semaines de la durée nécessaire au déploiement d'une application logicielle, ce qui représente approximativement 65 000 dollars d'économies par application déployée.
- **La réduction des frais de téléconférence**, estimés à 12 000 dollars par an pour tout juste six sessions mensuelles impliquant un très petit nombre de participants.

- **La création d'une plate-forme d'intervention d'experts** permettant à des bureaux géographiquement distants de partager leurs connaissances.

## Safety-Kleen : Etude de cas de retour sur investissement

Première société de services écologiques d'Amérique du nord, Safety-Kleen, dont le siège est à Columbia, en Caroline du sud, propose un réseau intégré de services de collecte, de traitement, de recyclage et d'élimination de déchets toxiques et non-toxiques. Comptant plus de 300 sites de collecte et de traitement, et plus de 10 000 employés, Safety-Kleen offre des services complets de gestion des déchets à quelque 400 000 clients.

La société Safety-Kleen était confrontée à de nombreux défis : permettre à ses employés, répartis sur des sites géographiquement distants, de disposer régulièrement d'informations importantes, et leur offrir des opportunités de formation tout en réduisant les frais de déplacement. La société voulait aussi que sa formation « franchisse le cap du XXIème siècle » en proposant des cours en juste-à-temps à un plus grand nombre d'employés, à la fois pour limiter les pertes de temps en déplacements et pour développer des opportunités de formation dans l'ensemble de la société. En choisissant la technologie de cours et de conférences virtuels de Centra, Safety-Kleen a été en mesure de mettre en œuvre une solution facile à utiliser, répondant à ses besoins actuels et assurant le développement futur de la société.

*« Mettre le logiciel Centra à la disposition des responsables et des employés est révélateur de la volonté constante de Safety-Kleen de faciliter la communication au sein du groupe. Nous rejoignons désormais les 1000 sociétés figurant au palmarès du magazine Fortune, comme American Express, Exxon/Mobil et Procter & Gamble, qui ont toutes trouvé dans Centra une solution fiable et économique pour la formation et la communication de l'entreprise, sans pour autant sacrifier la qualité. »*

**Bob Arquilla**

*Premier Vice-président chargé de l'administration  
Division des Services Chimiques*

### Plus pour le même prix

Pour une société, la formation n'est pas un luxe, mais une obligation légale. Or l'engagement de Safety-Kleen en faveur de la formation et de l'évolution de ses employés va bien au-delà de ce qui est prévu par la loi. Différents types de formations sont utilisés pour développer les connaissances et les aptitudes des employés à leur poste actuel, et pour leur fournir le tremplin qui leur permettra d'accéder à un nouveau poste au sein de la société. La solution Centra permet à Safety-Kleen d'atteindre cet objectif.

Stephanie Welsh, Responsable de la formation professionnelle continue, et Debbie Ritter-Williams, Spécialiste de la formation et du développement, font partie d'une équipe de huit instructeurs qui dirigent l'effort de formation professionnelle continue de Safety-Kleen. Avant la

mise en œuvre de la solution Centra, de nombreux déplacements et des frais importants étaient nécessaires pour assurer la formation des quelque 10 000 employés de Safety-Kleen travaillant dans tous les états des Etats-Unis et au Canada. Par ailleurs, avec une équipe de cette importance, la quantité de formation est physiquement limitée. Le département formation avait besoin d'une solution lui permettant d'assurer la formation d'un plus grand nombre d'employés avec la même équipe d'instructeurs.

L'un des premiers cours dispensé en salle de classe virtuelle concernait la sensibilisation des cadres au problème du harcèlement sexuel. Il était capital que tous les responsables de la société suivent cette formation afin de se conformer à la politique interne. Toutefois, les moyens en personnel et le budget voyages étaient insuffisants pour le faire. Par le passé, ce cours était organisé quatre à six fois par an et nécessitait le déplacement d'un instructeur. Le premier cours en ligne a été proposé tout juste un mois après l'installation de Centra, en août 2000. Grâce à Centra, ce cours est désormais dispensé en ligne deux fois par mois, atteignant ainsi un public beaucoup plus large parmi les employés de Safety-Kleen.

Les six premiers cours de sensibilisation au problème du harcèlement sexuel dispensés grâce à Centra ont d'ores et déjà apporté des résultats quantifiables. Les économies réalisées sur ce petit nombre de cours, échelonnés sur une période de quatre mois, s'élèvent à plus de 8000 dollars, avec 52 employés formés. Centra va permettre à Safety-Kleen de former les 535 employés concernés restants tout en économisant les 83 000 dollars de frais de déplacement qui auraient été nécessaires avec une formation en présentiel.

## **De nouveaux formats et d'excellents résultats**

### **Management**

Safety-Kleen recourt aussi à Centra pour fournir, sous forme de formation mixte, un cours sur les « compétences stratégiques ». A l'origine, le cours exigeait quatre journées de formation en présentiel. Il va désormais être dispensé sous la forme de trois jours de formation présentielle et d'une journée de formation Centra. Cela signifie une journée de déplacement en moins, soit environ 200 dollars d'économies par participant. Dix-huit employés suivent cette formation une fois par mois, ce qui représente un total de 3600 dollars d'économies par session. Sur une année, les économies réalisées se montent à 43 000 dollars, pour un résultat pédagogique identique.

La solution Centra offrant un grand potentiel d'économies et ayant été acceptée rapidement par les employés, Debbie Ritter-Williams et Stephanie Welsh vont continuer, l'année prochaine, à repenser ou ajouter environ 12 cours sur leur programme actuel. *« En recourant au logiciel Centra, nous avons non seulement économisé sur les frais de déplacement des employés, mais nous avons aussi augmenté la participation aux cours sans pour autant augmenter les frais »,* explique Stéphanie Welsh. *« Les employés apprécient la diminution ou la suppression du nombre de déplacements. Cela constitue un gain de temps pour tous. »*

### **Déploiement de logiciels**

Safety-Kleen recourt aussi à Centra pour former les employés à de nouveaux logiciels. La

société a assuré une formation sur un nouveau système de gestion des transports sur 34 sites. En utilisant le logiciel de formation via le Web, le temps de déploiement a été réduit de quatre mois à six semaines, ce qui représente quelque 65 000 dollars d'économies sur les frais de déplacement et les pertes de productivité.

### **Intervention d'expert : personnel administratif**

En plus des avantages apportés par la transformation des formations présentiels en formation en salles de classe virtuelles, Centra offre la possibilité de faire intervenir des experts. Dans une société comptant 300 sites géographiquement distants, on constate fréquemment des différences de niveaux de connaissances et de processus au sein même de la société. L'un des moyens innovants utilisé par Centra pour transférer des connaissances consiste à aider à la formation du nouveau personnel administratif. Les directeurs de services administratifs possèdent de vastes connaissances et, en raison du rythme de renouvellement du personnel, le risque existe que certaines de ces connaissances soient perdues. En utilisant Centra, ils peuvent désormais partager leurs connaissances du système et aider à former leurs homologues d'autres bureaux. *« Un autre avantage est que les directeurs administratifs sont très enthousiastes à l'idée d'utiliser la technologie Centra. Ils la considèrent comme un moyen d'économiser un temps précieux en répondant immédiatement aux questions de chacun, au lieu de répondre à plusieurs appels téléphoniques par jour. Ils voient aussi en Centra une opportunité de développement de nouvelles compétences »*, explique Debbie Ritter-Williams.

### **Baisse des frais de communication**

Avant d'utiliser Centra, un certain nombre de réunions importantes de Safety-Kleen étaient organisées sous la forme de téléconférences, pour un coût moyen de 0,7 dollars la minute par ligne. Ainsi, des cadres organisant leurs réunions de service sous forme de téléconférences, dépensaient environ 1000 dollars chaque mois pour seulement 6 réunions. En recourant à la technologie de voix-sur-IP intégrée (VoIP) de Centra, ils vont désormais organiser ces réunions en temps réel sur le Web. Dans ce cas précis, cela équivaut à quelque 12 000 dollars d'économies par an. Et ce n'est là qu'un début, dans la mesure où Safety-Kleen poursuit l'implantation de Centra auprès de ses équipes de vente régionales et auprès d'autres services de l'entreprise afin d'en améliorer la communication.

### **Soutien des cadres**

Safety-Kleen s'attache à maintenir le niveau de compétence de ses employés, afin de fournir à ses clients le meilleur service qui soit, tout en réduisant les frais de déplacement et le temps passé loin des clients. Le projet e-learning a été soutenu au départ par Bob Arquilla, premier Vice-président chargé de l'administration, et Grover Wrenn, président de l'époque. Les avantages de Centra dans le cadre de projets de formation, ainsi que les économies réalisées sur l'organisation des téléconférences, sont autant d'incitations à davantage utiliser le produit.

*« Mettre le logiciel Centra à la disposition des responsables et des employés est révélateur de la volonté constante de Safety-Kleen de faciliter la communication au sein du groupe »*, explique Bob

Arquilla. « *Nous rejoignons désormais les 1000 sociétés figurant au palmarès du magazine Fortune, comme American Express, Exxon/Mobil et Procter & Gamble, qui ont toutes trouvé dans Centra une solution fiable et économique pour la formation et la communication de l'entreprise, sans pour autant sacrifier la qualité.* »

## **Des avantages pour aujourd'hui et pour demain**

Lorsque les projets actuels seront achevés, l'utilisation de Centra par Safety-Kleen rapportera plus de 200 000 dollars de bénéfices par an. Centra a aussi fourni une plate-forme facilitant le transfert de connaissances entre employés. Comme Safety-Kleen convertit de plus en plus de cours au format mixte, les résultats financiers vont continuer d'augmenter chaque année. Les occasions d'avoir recours aux fonctions de conférence augmentent car davantage d'employés sont formés à l'utilisation de Centra, ce qui en renforce encore l'intérêt.

*« Dans un avenir proche, j'espère assister au développement de l'utilisation du logiciel Centra pour de nombreuses applications : lancement de nouveaux produits et technologies, réunions plus faciles entre employés disséminés dans toute l'Amérique du nord, ainsi que présentations et ateliers plus passionnants »,* ajoute Bob Arquilla.

Globalement, Centra va continuer à apporter des avantages qui auront un impact sur les résultats et sur la qualité du service que ses employés bien formés apportent aux clients. Safety-Kleen a puisé dans le potentiel illimité de Centra et s'est bien positionné pour le transfert de connaissances et la formation du XXI<sup>ème</sup> siècle.

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](mailto:france@centra.com) - [www.centra.com](http://www.centra.com)  
RCS Nanterre B 434 940 946