

TÉMOIGNAGE

« Les enjeux de transformation de nos processus opérationnels sont très forts avec Energy : s'inscrire dans une nouvelle démarche définie au niveau Groupe et gestion au quotidien de l'ensemble des données qui va nous permettre de piloter finement notre rentabilité.

Dans ce contexte, la formation est un élément clé du dispositif d'accompagnement du changement que nous avons souhaité confier à Cegos. »

Valérie Brebant, Directeur des SI et de l'Organisation

Afin de professionnaliser ses équipes et de mieux analyser et piloter sa profitabilité, Clear Channel lance le projet Energy. La solution groupe intégrée couvre les processus de la finance, de gestion des Actifs et de gestion des Opérations, grâce à l'intégration d'un ERP et d'un outil de GMAO (gestion de la maintenance assistée par ordinateur).

Après une 1^{ère} phase de déploiement pour la partie comptabilité, la phase 2 porte sur le déploiement en « mode big-bang » auprès des autres fonctions : opérations, achats, actifs, administration, finance...

Pour accompagner ses collaborateurs dans la prise en main et l'utilisation de ces nouveaux outils, Clear Channel confie à Cegos :

- l'ingénierie des modules de formation de l'ERP Finance et Achats et du SI de gestion des opérations pour chacun des 13 métiers impactés ;
- la conception de la formation aux adaptations de MOMs (outil nomade de type PDA utilisé par les afficheurs) ;
- l'animation de plus de 30 sessions de formation ;
- la planification et le suivi du déploiement de formation.

Cegos conçoit puis anime des parcours de formation par métier qui impliquent les futurs utilisateurs et les amènent à réaliser les opérations attendues autour de cas métiers très opérationnels.

Des feed-back réguliers à l'équipe projet permettent de s'inscrire dans un processus d'amélioration permanente et de capitaliser.



RÉSULTATS

- 300 utilisateurs formés avec un taux de satisfaction moyen de 2,6/3.
- Des participants rassurés qui adhèrent au projet, donne indispensable dans un contexte de changement fort.
- La capitalisation régulière des questions posées a permis d'inscrire la formation dans une démarche de progrès continu.



FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

- Plan de formation qui s'inscrit dans une démarche plus globale de conduite du changement.
- Implication des relais métier Clear Channel pour valider l'approche et les cas métier.
- Mise en avant des bénéfices opérationnels attendus pour donner du sens et des repères.
- Engagement et souplesse de l'équipe Cegos face aux contraintes techniques et aux adaptations nécessaires.