

« Campus Arpège Web Suite »

Un accompagnement constant et proche des apprenants

Cible : 4000 professionnels de l'expertise comptable répartis sur 238 sites en France

Langue : français

Type de formation : Certifiante

Conception du dispositif : 3 mois de conception

Lancement de la formation : 23/09/2014, après une phase pilote de 3 mois

Budget :

❖ coûts directs : 320k€

❖ coûts indirects : 220k€ + 2 postes fonctionnels à plein temps

Enjeux - contexte - contraintes spécifiques :

Contexte :

- ❖ Mise en place d'un nouveau logiciel de production : les collaborateurs de l'expertise comptable utilisaient un outil de production comptable et fiscale sur des serveurs décentralisés. Le cabinet a décidé de changer le logiciel de production et d'utiliser un logiciel de dernière génération accessible en ligne et centralisé.
- ❖ Changement de méthode : pour que les collaborateurs s'adaptent à un environnement dématérialisé, leur dossier de travail est en ligne ainsi que tous les documents permettant de réaliser les missions clients. Les procédures de traitement et supervision des dossiers changent et utilisent des workflows informatiques
- ❖ Travail collaboratif avec les clients : les clients vont pouvoir utiliser cette nouvelle solution. Les collaborateurs mettent en place des méthodes de collaboration avec les clients connectés.

Enjeux :

- ❖ Enjeu stratégique majeur : mise en place d'une solution Cloud Computing pour l'évolution du métier de l'expertise comptable à travers les technologies pour :
 - ❖ Développer le conseil client à travers l'utilisation d'outils collaboratifs en ligne
 - ❖ Dématérialiser les dossiers et renforcer la modernité du cabinet
- ❖ Etablir un lien permanent pour l'aide au pilotage des entreprises ou des associations clientes
- ❖ Travailler sans papier
- ❖ Développer le chiffre d'affaires Conseil et financer les évolutions technologiques du cabinet

Contraintes spécifiques :

- ❖ 4000 personnes à accompagner dispersées sur 238 bureaux dans toute la France : hétérogénéité des niveaux et des besoins de formation
- ❖ Maîtrise des coûts, réduire les déplacements et optimiser les ressources internes
- ❖ Glissement du projet informatique induisant un temps de conception des supports de formation très court
- ❖ Evolutions permanentes des fonctionnalités et corrections : agilité demandée dans la formation, communication renforcée
- ❖ Adoption mitigée voire rejet de la version 1 par les équipes pilotes

Objectifs opérationnels et pédagogiques :

Objectifs opérationnels :

- ❖ Adopter le nouveau système (KPI : 50 % des dossiers utilisés en mars 2015 - 100% des dossiers en juin 2015)
- ❖ Dématérialiser tous les dossiers sur 3 ans (KPI: 30% de dossiers dématérialisés en 2015 – 60% en 2016 – 100% en 2017)
- ❖ Commercialiser la solution *Arpège Web Suite* chez les clients (KPI : + de 1000 clients en 2015 - + de 2000 clients en 2016)
- ❖ Utiliser *Arpège Web Suite* pour l'établissement des comptes et l'envoi des déclarations fiscales des clients
- ❖ Commercialiser *Arpège Web Suite*
- ❖ Accompagner les clients dans l'utilisation de la solution

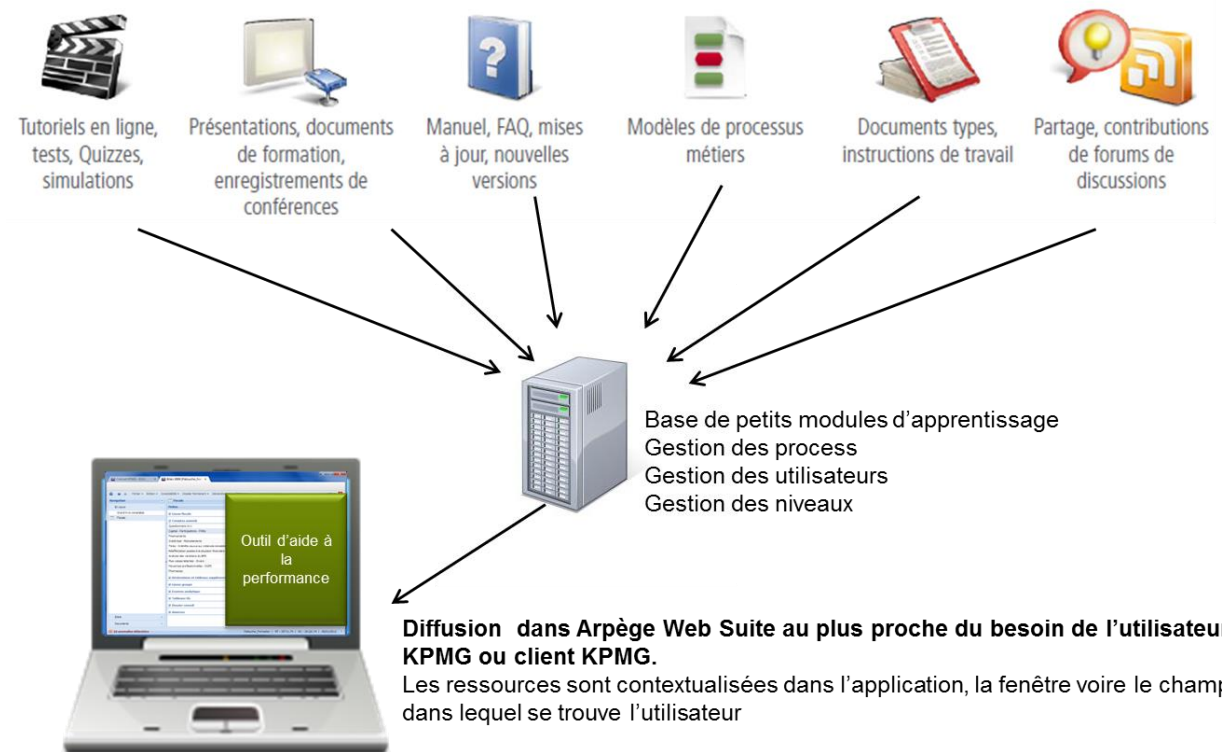
Objectifs pédagogiques : Identifier les enjeux stratégiques du projet, Vérifier le dossier après la migration des données, Paramétrer un dossier comptable et fiscal, Tenir la comptabilité (saisie, lettrage, états comptables), Utiliser les modules annexes (Trésorerie, Immobilisations, Financements, Facturation client), Etablir la liasse fiscale et autres déclarations fiscales, Utiliser la gestion électronique de documents, Concevoir des tableaux de bords liés

Le dispositif formation



* Electronic Performance Support System – Micro learning contextualisé dans l'application

Principe des Electronic Performance Support System (EPSS)



Accompagnement de l'apprenant et dispositif de communication :

- ❖ **Accompagnement de l'apprenant :**
 - ❖ Formation supplémentaire pour les relais en région
 - ❖ Classes virtuelles de soutien et approfondissements
 - ❖ Site collaboratifs : forum, FAQ, ressources d'aide
- ❖ **Dispositif de communication :**
 - ❖ Communication du plan de formation aux apprenants lors du lancement de l'offre de formation 2014 - 2015
 - ❖ Information lors des réunions avec le management et les fonctions Support
 - ❖ Présentations aux équipes sur le site Intranet
 - ❖ Newsletters mensuelles rappelant le dispositif formation
 - ❖ Petites bandes dessinés humoristiques diffusées sur le site collaboratif
 - ❖ Envoi d'un flash info audio appelé Radio AWS avec les newsletters

Suivi et mesure des résultats :

- ❖ **Atteinte des objectifs pédagogiques**
 - ❖ Formation validée par la certification sur le LMS
 - ❖ Corrections apportées au fur et à mesure des réponses
 - ❖ Possibilité de repasser la certification jusqu'à 10 fois (tirage aléatoire dans une base de questions)
 - ❖ Tableaux de bord envoyés aux managers pour le suivi des personnes certifiées dans son équipe
- ❖ **Atteinte des objectifs opérationnels**
 - ❖ Adaptation et utilisation: dossiers migrés et utilisés : 51 %, ratio de 30% des appels au support en relation avec la formation – Objectif atteint
 - ❖ Dématérialisation des dossiers : 12 % - Objectif en cours
 - ❖ Commercialisation de la solutions : 550 clients en Février 2015 – Objectif en cours
 - ❖ Accompagnement clients : Déploiement des premières formations clients – Objectifs en cours
- ❖ **Mesure de la satisfaction des formations en ligne :**
 - ❖ Evaluation de la satisfaction en ligne sur le campus
 - ❖ Amélioration des tutoriels en fonctions de remarques
- ❖ **Mesure de la satisfaction des formations présentiels :**
 - ❖ Mesures correctives de l'équipe projet pour les notes générales en dessous de 2 sur 5 (nouvelle formation, tutorat, conférence téléphonique de questions réponses)

Perspectives - mises à jour :

- ❖ Les EPSS vont évoluer dans l'application pour mettre à disposition non plus de la formation au logiciel, mais de la formation métier en relation avec l'écran affiché (exemples : un feuillet fiscal particulier appelle un micro-Learning fiscal, un tableau de bord avec des indicateurs de gestion rappelle le calcul de ces indicateurs...)
- ❖ Cette évolution sera opérationnelle aussi bien pour les collaborateurs que pour les clients

Critères	Note (de 0 à 4)	Commentaires
Innovation technologique et pédagogique <ul style="list-style-type: none"> • nombre de modalités différentes utilisées, • pertinence du choix des modalités, ... 	/4	
Efficacité <ul style="list-style-type: none"> • mise en œuvre et résultats, • efficacité pédagogique du dispositif, ... 	/4	
Facilité de déploiement <ul style="list-style-type: none"> • accessibilité pour les apprenants, • dispositif de communication et d'accompagnement du projet, ... 	/4	