

# CATÉGORIE - SI & DIGITAL RH

Formation digitale à l'outil de signature électronique SITI (Sign It, Track It)



## Stéphanie GAY

Diplômée de l'Essec avec un Master spécialisé en Management des Ressources Humaines, elle a commencé sa carrière dans le conseil en organisation et intégration SI, notamment chez CSC

Peat Marwick. Elle a rejoint le groupe Carrefour, où elle a occupé différentes fonctions supports (Organisation, Etudes SI, Marketing). Toujours chez Carrefour comme Directeur Formation France, elle a mis en place le Centre de Services Partagés Learning & Development destinés aux 115000 collaborateurs. Après quelques années d'expérience comme Consultante indépendante RH, elle a rejoint Lyreco comme Chief Learning Officer pour la France et le Groupe.



*Lyreco France est une filiale du Groupe Lyreco, société privée française leader européen dans la distribution aux entreprises et collectivités, de produits et de services pour l'environnement de travail, et présente dans 42 pays. Avec un chiffre d'affaires de 500 millions d'euros, Lyreco France est leader sur son territoire. Sa performance s'explique par la proximité avec ses clients (plus de 800 commerciaux), un service logistique efficace, et une ambition commune aux 2000 collaborateurs : « Etre la référence des entreprises en matière de solutions pour l'environnement de travail ».*

## CONTEXTE ET ENJEUX DU PROJET

Les métiers logistiques requièrent une exigence croissante : un taux de service proche des 100 %, des délais et une qualité de livraison irréprochables.

La Supply Chain de Lyreco a engagé durant ces 2 dernières années de grands chantiers logistiques, depuis la mise en place d'une solution de préparation de commandes vocale et d'armoires de stockages verticales sur nos centres de distribution, jusqu'au déploiement de **SITI (Sign It, Track It)**, un outil de signature électronique pour notre Force de Livraison.

Afin d'optimiser le déploiement SITI auprès des 400 Chauffeurs Livreurs et de leurs 25 managers, qui constituent la Force de Livraison de Lyreco, un groupe projet a été défini. Les enjeux du bon déroulement du déploiement de SITI étaient réels, puisque la filiale France a été désignée pilote au niveau du Groupe Lyreco.

Pour répondre aux contraintes métier et afin d'assurer une continuité de services clients, notre choix s'est très vite porté vers **une digitalisation du parcours de formation**.

## CONTENU ET RÉALISATION DU PROJET

Nous avons choisi de développer la digitalisation de notre outil de formation avec l'éditeur Talentsoft, que nous utilisons déjà sur le développement RH. Nous nous sommes appuyés sur leur plateforme LMS pour cela.

Plutôt que de développer un simple outil de e-learning, nous avons souhaité aller plus loin dans la digitalisation en exploitant la voie du micro-learning.

Le format court de ce type de formation augmente l'implication et la motivation des employés.

**51 didacticiels de moins de deux minutes** ont ainsi été **co-construits**,

sur les modalités pédagogiques du **mobile et micro learning**.

Nous avons associé à cette prise en main digitale de l'outil, différentes formations :

- **Une session de formation en présentiel** pour chacun des 41 Centres d'Eclatement en France d'une durée de 5 jours (4 jours de prise en main de l'outil et 1 journée de cas pratiques pour valider les acquis de la formation). Une fois les apports théoriques et pratiques vus en salle, les apprenants ont réalisé leurs modules de formation en toute autonomie et responsabilité.

- **La réalisation d'un test**, permettant un diagnostic des niveaux des écrits professionnels et d'orthographe des Chauffeurs Livreurs

- **Une journée d'accompagnement terrain individualisé** pour chacun des Chauffeurs Livreurs, par un animateur formation ou par leur manager

- **Des espaces de discussion organisés** sur les Centres d'Eclatement pour échanger sur leurs nouvelles pratiques métiers et les éventuelles difficultés rencontrées

# CATÉGORIE - SI & DIGITAL RH

- La réalisation d'un guide d'utilisation SITI à destination des utilisateurs

## LES SPÉCIFICITÉS DU PROJET ET LES POINTS INNOVANTS

Les spécificités de ce projet sont liées à l'ampleur du changement et à la population cible, nous avons dû prendre en considération :

- **L'ancrage historique des méthodes de travail de nos Chauffeurs Livreurs** (répartition du plan de charges et tournées réalisées manuellement par le Responsable de Centre, traitement papier des signatures et bordereaux de livraison et des suivis de tournées par les chauffeurs)

- **L'âge du collaborateur**
- **L'ancienneté au poste**
- **L'appétence à la formation**

**et au digital** : cette population n'était équipée que d'un téléphone portable classique (non smartphone) et les formations réalisées portent essentiellement sur les gestes et postures et risques professionnels

- **Les niveaux des écrits professionnels et d'orthographe**

Toutes ces indications nous ont conduit avec pertinence à la conception de didacticiels. Leurs séquençages extrêmement fins et de courtes durées ont favorisé la compréhension, l'acquisition des nouvelles connaissances et compétences métiers.

Les modules sont accessibles depuis tous supports (PC, Tablette ou Smartphone), permettant aux apprenants une totale liberté dans la gestion de leur temps et de leurs apprentissages.

## ORGANISATION DU PROJET ET MOYENS MIS EN PLACE

Ce projet a nécessité plusieurs réunions de travail, qui ont révélé une belle synergie et transversalité entre les différents services de l'entreprise (Logistique, Services Client, Ressources Humaines, Force de Vente).

L'implication des acteurs et la diversité des compétences a permis durant 15 mois la **co-construction des contenus**, afin d'être au plus proche des besoins du métier et de la mise en production. Le service formation, présent tout au long du projet, a apporté son expertise **pédagogique** sur le volet de l'apprentissage, compte-tenu de la population cible et des contraintes de déploiement et **technique** sur les possibilités offertes par notre plateforme Talentsoft.

Des phases de **conception des modules et de tests** se sont succédées jusqu'au premier déploiement test sur le CE de Lesquin dans le Nord de la France, en novembre 2015. Le déploiement progressif sur toute la France a ensuite débuté en septembre 2016 pour atteindre les **100 % de Centres d'Eclatement basculés sur SITI en avril 2017**.

## DIFFICULTÉS, CONTRAINTES ET SOLUTIONS APPORTÉES

- **Le facteur temps** : calendrier de réunions de projet millimétré.

- **La lisibilité des outils mis à disposition** : Co-construction des outils par les parties prenantes au projet.

- **L'accessibilité des outils de formation et difficultés d'apprentissage** : choix du micro et mobile learning au travers de didacticiels, simples, courts et visuels. Un séquençage très fin et une fluidité du parcours, qui permettent une compréhension rapide. Modules digitaux accessibles multi supports, connexions libres et illimitées pour laisser place à l'entraînement et à l'ancrage mémoriel.

- **Niveau des écrits professionnels et orthographe** : Test de niveau informatique permettant la mise en lumière des collaborateurs en difficulté avec des actions d'accompagnement individuel pour les personnes concernées.

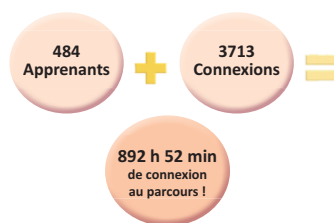
- **Résistance au changement** : L'accompagnement collectif en salle par la formation a permis de lever les appréhensions. Un espace de discussion dédié a été organisé sur les CE pour favoriser l'entraide et l'expression de difficultés éventuelles. Un accompagnement managérial individualisé a été mis en place pour le transfert des apprentissages sur le terrain dans le temps.



## RÉSULTATS ATTENDUS DU PROJET ET RÉSULTATS OBTENUS

Le déploiement a été une réussite dans le timing imparti ! Les 10 mois de test sur le CE de Lesquin ont permis de relever quelques dysfonctionnements techniques ou améliorations possibles de l'outil, ceci indépendamment des actions d'accompagnement au changement par la formation.

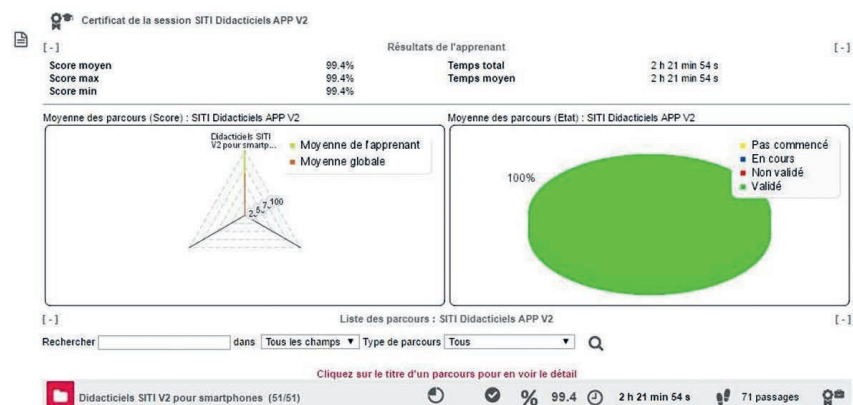
La mobilisation des Chauffeurs Livreurs a été remarquable et aujourd'hui, nous pouvons afficher grâce au reporting de notre plateforme :



La plateforme LMS a permis un pilotage optimal de la réalisation des modules grâce aux niveaux de reporting individuel ou consolidé par groupe ou par région. Nous nous sommes servis de la vision administrateur sur la plateforme LMS Talensoft pour valider ou relancer les collaborateurs sur la complétion des modules.

Ce type d'extraction et d'analyse nous a également permis de valider la **pertinence des sujets choisis et notre pédagogie**, à savoir : le collaborateur passe du temps sur un module précis parce qu'il lui est essentiel à sa gestion quotidienne ou parce que son appropriation lui semble plus compliquée ?

Concernant l'appropriation des nouvelles méthodes de travail, les quelques écarts constatés ou difficultés exprimées font l'objet d'un accompagnement managérial spécifique et différencié.



## FUTURES ÉVOLUTIONS ET PERSPECTIVES

Le déploiement national étant terminé, nous avons décidé de profiter de ce travail de conception pour alimenter notre projet de révision du parcours d'intégration des Chauffeurs Livreurs. Ainsi, les nouveaux intégrant bénéficieront d'un accompagnement identique et renforcé en salle et sur le terrain.

L'application SITI étant dans sa première année de fonctionnement, il est admis que ses fonctionnalités suivront les évolutions de l'Entreprise et les nouveaux usages clients et ce, dès lors que le Groupe Lyreco déploiera SITI dans nos filiales. Le service formation sera naturellement impliqué dans la conception de nouveaux outils, didacticiels, voire formations en présentiel selon les contextes rencontrés.