



L'organisation humanitaire Plan International s'associe à Assima pour former des milliers d'employés dans le monde à l'utilisation des nouveaux systèmes SAP, de manière rapide, cohérente et économique



Pour les organisations à but non lucratif, les technologies de l'information et de la communication (TIC) constituent un outil indispensable à l'amélioration de la performance et de l'efficacité, la rationalisation de la gestion de projet et du portefeuille et l'offre de meilleurs services aux communautés et aux individus.

C'est le cas de Plan International, une organisation humanitaire pour enfants, qui opère dans 50+ pays en développement d'Afrique, Asie et Amérique et qui promeut le Droit de l'Enfant et aide des millions d'enfants à sortir de la pauvreté. Consciente du rôle que jouent les TIC dans l'amélioration de l'efficacité et la réduction des dépenses allouées aux activités secondaires, l'organisation a décidé de remplacer les systèmes dépassés utilisés sur ses sites du monde entier par des applications SAP centralisées.

EN BREF

DÉFIS

- Former des milliers d'employés dans le monde entier aux nouveaux systèmes SAP
- Minimiser les coûts et les temps alloués à la formation
- S'assurer que les employés les plus éloignés acquièrent les connaissances nécessaires
- Dispenser la formation en plusieurs langues

SOLUTION

- Création et dispense de la formation par les services professionnels d'Assima
- Cours interactifs basés sur les principales fonctionnalités de SAP, développés avec le Assima Training Suite
- Formation des « formateurs » de l'organisation au cours d'événements régionaux
- Formation dispensée aux responsables pays et aux responsables locaux
- Formation en ligne dispensée à des milliers d'employés dans 53 pays

RÉSULTATS ET AVANTAGES

- Une formation rapide, cohérente et économique à des milliers d'employés du monde entier
- Des supports de formation en anglais, espagnol et français
- Des cours interactifs qui permettent aux utilisateurs d'acquérir des connaissances et de se familiariser avec le nouveau système
- Des cours spéciaux pour les employés éloignés qui travaillent sur le terrain
- Un partenariat solide avec Assima permettant d'assurer la réussite du projet

LE DÉFI

Le premier déploiement mondial de SAP réalisé par Plan International, appelé en interne Systems Integration Project (SIP, Projet d'intégration des systèmes), remplace trois anciens systèmes dont l'entretien était compliqué et coûteux. Les systèmes qui seront éliminés sont le système de finance vieillissant, le Grants Tracking System (GTS, système de suivi des donations) et le Projects and Program Module (PPM, module des projets et des programmes), qui a été déployé sur 275 sites dans 53 pays du monde.

“ Assima a mis toute son expérience à notre service afin de développer un programme de formation approprié et de diffuser ces formations dans des régions entières. ”

Simon Barker, Chef de projet SIP chez Plan International, déclare : « Nous souhaitons remplacer les trois anciens systèmes par SAP afin d'augmenter l'efficacité, de réduire les risques associés à la maintenance et d'améliorer la fonctionnalité. Nous voulions également centraliser nos systèmes pour donner à notre équipe directive un aperçu plus précis et en temps réel de nos opérations au niveau mondial. »

Lors du déploiement du deuxième grand projet SAP de Plan International, l'organisation a décidé de mettre en place un système de RH standardisé



pour tous ses sites au niveau mondial, en permettant ainsi aux employés du monde entier d'accéder à des informations et des formulaires utiles. Cette solution s'appuie sur SAP HR (RH SAP), qui contient des informations concernant le personnel de toute l'organisation, et sur les modules SAP Employee Self Service (ESS, SAP en libre-service pour le personnel) et Manager Self Service (MSS, SAP en libre-service pour les dirigeants) qui permettent aux employés de gérer leurs propres processus de RH, comme par exemple les demandes de congés. Une solution complémentaire basée sur SAP Success Factors a également été mise en œuvre pour permettre la gestion du développement professionnel des employés et de leur bilan annuel.

“ La formation de milliers d'employés au niveau mondial par le biais de cours en présentiel prend trop de temps et est bien trop coûteuse. En revanche, la formation interactive en ligne d'Assima est une option très efficace dont le coût est raisonnable. ”

L'organisation étant présente dans 53 pays, la mise en œuvre de systèmes standardisés SAP constituait une initiative très importante nécessitant un déploiement dans chaque pays. En plus des matériels et des logiciels requis, Plan

International devait former des milliers d'employés à l'utilisation des nouveaux systèmes. « Nous savions que le fait d'envoyer des formateurs professionnels SAP dans les 53 pays dans lesquels nous opérons était impossible pour des raisons économiques et pour une question de temps », affirme Barker. « Nous devons trouver une manière pragmatique et économique de former un grand nombre d'utilisateurs dans le monde entier, en peu de temps et dans leur langue maternelle. »

“ Lorsque l'on travaille sur des programmes complexes au niveau mondial, les retards sont courants et la flexibilité est essentielle. Assima, conscient de cela, a été un partenaire extrêmement flexible et impliqué. ”

SOLUTION

Suite à l'évaluation des solutions de formation et des partenaires disponibles, Plan International a choisi Assima pour mettre en œuvre le projet SIP, dans un premier temps, puis pour déployer le projet RH. Dans les deux cas, les équipes d'Assima ont aidé Plan International à créer des supports de formation appropriés par le biais du Assima Training Suite (ATS), qui permet de créer des clones d'applications SAP réelles et d'utiliser des solutions innovantes pour produire des cours interactifs en ligne.



« Suite à une analyse en profondeur des besoins de formation requis pour le projet SIP, Assima a développé un programme de formation approprié qui couvrirait toutes les principales fonctionnalités de SAP », souligne Barker. « Ils ont ensuite travaillé en partenariat avec des experts en la matière au sein de notre organisation pour créer des story-boards de chaque cours, en clonant les écrans de l'application réelle afin de fournir une expérience de formation interactive. »

« Avec Assima, nous faisons en sorte que les utilisateurs aient une expérience pratique qui leur permette de se familiariser très rapidement avec l'utilisation d'applications SAP complexes. »

Pour le programme SIP, Plan International et Assima ont divisé les cours en sept formations destinées à des personnes ayant des besoins différents de par leur fonction au sein de l'organisation (ex : comptables senior, professionnels des achats, responsables des donations, etc.) « Les employés accèdent à la formation d'Assima qui correspond le mieux à leurs besoins », affirme Barker. « S'ils rencontrent des difficultés dans un cours particulier, ils peuvent accéder à des instructions sur l'écran qui leur permettent de terminer la formation seuls. »

La formation Assima du programme

SIP est dispensée de deux façons : une formation en ligne et une formation en présentiel dispensée par des spécialistes d'Assima. « Les professionnels d'Assima ont déjà effectué des formations SIP à notre siège social régional d'Afrique de l'Est et du Sud, et ils en feront de même très prochainement dans nos trois autres régions », déclare Barker. « Les responsables pays qui participent aux sessions de formation régionales reviennent ensuite dans leurs pays respectifs et utilisent les cours d'Assima pour former leurs responsables locaux, diffusant ainsi ces nouvelles connaissances au sein de l'organisation. » Compte tenu du succès du projet SIP, Plan International a choisi Assima dans le cadre du déploiement du projet mondial SAP HR (SAP RH). « L'équipe d'Assima a cloné les fonctionnalités principales de SAP HR et Success Factors afin de créer des supports de formation interactifs », déclare Steve Doune, HRIS Project Manager chez Plan International. « Ces cours ont été utilisés pour former, d'une part, les membres des équipes de RH du monde entier par le biais d'événements régionaux et d'autre part, des milliers d'utilisateurs de toute l'organisation par le biais des formations en ligne. »

Des centaines d'utilisateurs de la région Afrique de l'Est et du Sud ont déjà reçu la formation au projet SIP, et il est prévu qu'environ 4 000 utilisateurs des 53 pays au niveau mondial soient formés d'ici mi-2015.

RÉSULTATS ET AVANTAGES

Les services technologiques et professionnels d'Assima ont permis

à Plan International de former des milliers d'utilisateurs du monde entier de manière cohérente et économique. Ann Firth, Directrice des Opérations et des Finances chez Plan International, affirme : « Assima a mis toute son expérience à notre service afin de développer un programme de formation approprié et de diffuser ces formations dans des régions entières. Comme tous les cours en présentiel disposent de supports de formation interactifs Assima, on évite le téléphone arabe lorsque les dirigeants forment, à leur tour, les utilisateurs locaux. »

« La traduction des formations en plusieurs langues est plus rapide et moins coûteuse avec Assima. Nous n'avons qu'à extraire le texte des pages, le traduire, puis l'inclure de nouveau dans les documents ; cela nous a permis de gagner beaucoup de temps. »

Le fait de disposer de la formation en ligne d'Assima a également été très important pour le projet RH. « La formation de milliers d'employés au niveau mondial par le biais de cours en présentiel prend trop de temps et est bien trop coûteuse », affirme Doune. « En revanche, la formation interactive en ligne d'Assima est une option très efficace dont le coût est raisonnable. »

Pour que le résultat soit positif, Plan International doit dispenser ses formations dans plusieurs langues,





y compris en anglais, espagnol et français. « La traduction des formations en plusieurs langues est plus rapide et moins coûteuse avec Assima », déclare Doune. « Nous n'avons qu'à extraire le texte des pages, le traduire, puis l'inclure de nouveau dans les documents ; cela nous a permis de gagner beaucoup de temps. »

“ Nous n'avons eu aucun doute au moment d'attribuer le projet RH à Assima parce qu'ils ne ménagent aucun effort. ”

Le Assima Training Suite permet aux utilisateurs de se familiariser plus rapidement avec le nouveau système en fournissant une réplique exacte de l'application SAP réelle, ce qui permet aux utilisateurs d'« apprendre en faisant ».

« La majorité des utilisateurs sont des personnes qui construisent des puits et fournissent, sur le terrain, d'autres types de services aux enfants et aux communautés ; ce sont aussi les moins à l'aise avec la technologie », affirme Barker. « Avec Assima, nous faisons en sorte que les utilisateurs aient une expérience pratique qui leur permette de se familiariser très rapidement avec l'utilisation d'applications SAP complexes. »

Les commentaires concernant les supports de formation d'Assima ont été extrêmement positifs jusqu'à présent et ce, pour les deux projets. « Les employés affirment que les supports de formation d'Assima sont identiques à l'application réelle, et cela permet aux utilisateurs de se familiariser plus rapidement avec le nouveau système », déclare Doune. « Les employés affirment aussi que la formation Assima est très intuitive et simple d'utilisation, et cela est un véritable avantage pour nous. »

Assima a travaillé en partenariat pour s'assurer de la réussite des programmes de formation de Plan International. Mark Banbury, Directeur des systèmes d'information au niveau mondial chez Plan International, déclare : « Lorsque l'on travaille sur des programmes complexes au niveau mondial, les retards sont courants et la flexibilité est essentielle. Assima, conscient de cela, a été un partenaire extrêmement flexible et impliqué. »

“ L'équipe d'Assima a cloné les fonctionnalités principales de SAP HR et Success Factors afin de créer des supports de formation interactifs. Ces cours ont été utilisés pour former, d'une part, les membres des équipes de RH du monde entier par le biais d'événements régionaux, et d'autre part, des milliers d'utilisateurs de toute l'organisation par le biais des formations en ligne. ”

La flexibilité de l'approche d'Assima a permis à Plan International de surmonter de nombreux défis. « Lorsque nous devons développer des scripts ou organiser des événements de formation qui ne faisaient pas partie de l'activité de formation en tant que telle, Assima est intervenu et nous a aidé », affirme Barker. « Nous n'avons eu aucun doute au moment d'attribuer le projet RH à Assima parce qu'ils ne ménagent aucun effort. »

LA SOLUTION SAP EN BREF

Le logiciel SAP déployé par Plan International pour baisser les coûts d'IT et améliorer l'efficacité du processus comprend :

PROJET SIP

- SAP Portfolio and Project Management (gestion de projet et de portefeuille SAP)
- SAP Financial Management (gestion financière SAP)

PROJET RH

- SAP HR (RH SAP)
- SAP Employee Self Service (ESS) (SAP en libre-service pour le personnel)
- SAP Manager Self Service (MSS) (SAP en libre-service pour les dirigeants)
- SAP Success Factors (les facteurs de réussite SAP)

