



## UNE DÉMARCHE DE FORMATION SUR MESURE POUR LES EMPLOYÉS D'OCÉAN (Étape 1)



### En bref

#### DOMAINE D'ACTIVITÉ :

Services maritimes

#### CONTEXTE :

À la suite d'une croissance soutenue au cours des dernières années, Océan se dote d'un système de gestion intégrée (SGI) pour pallier les difficultés découlant de l'utilisation de ses différents systèmes informatiques.

L'implantation d'un seul système en remplacement des systèmes actuels dédiés aux fonctions de l'entreprise – comptabilité, finances, approvisionnement, ressources humaines, gestion de projet, répartition – requiert dans un premier temps une formation d'introduction auprès de 250 employés identifiés.

#### SOLUTION :

Une approche de formation « système » axée sur la tâche prévoyant des cartes de tâches découpées de façon logique et cohérente en fonction du rôle de chacun et accompagnées d'instructions de travail détaillées.

#### RÉSULTAT :

Des activités de formation axées sur les tâches à accomplir et se concentrant sur des cas pratiques pour favoriser une parfaite maîtrise du système informatique.

Bref, une méthode dynamique pour stimuler l'action chez les apprenants et optimiser le transfert des connaissances.





## À PROPOS D'OCÉAN

Leader de l'industrie maritime canadienne, Océan se compose d'une trentaine de sociétés liées qui offrent des services répartis en trois grands secteurs d'activité :

-  Remorquage
-  Travaux maritimes et dragage
-  Construction et réparation navale

Cette entreprise a connu une croissance importante au cours des dernières années et souhaite poursuivre son expansion.

Pour ce faire, elle s'appuie sur son équipe multidisciplinaire de plus de 850 employés.

[www.groupeocean.com](http://www.groupeocean.com)

## LE DÉFI

L'implantation d'un **système de gestion intégrée (SGI)**<sup>1</sup> pour la gestion des ressources humaines, la gestion financière, la gestion de projet, la répartition et l'approvisionnement chez Océan apparaît comme une initiative ambitieuse.

Bien qu'elle constitue une belle évolution vers les meilleures pratiques de gestion de l'industrie et qu'elle contribue au positionnement avantageux de l'entreprise en vue de son expansion, cette implantation change les processus et les façons de faire de la majorité des employés dont les tâches quotidiennes sont capitales pour l'organisation. À cet égard, l'implantation d'un SGI constitue un défi de taille.

De plus, le déploiement de ce système se fait en une seule étape. Le jour J, le SGI remplace d'emblée les anciens systèmes auxquels tous sont habitués. Plusieurs pourraient y perdre leurs repères, être déstabilisés.

### Étape 1 - Un chantier d'envergure

La première phase de formation s'adresse à près de **250 employés** répartis en **96 groupes** distincts et provenant de **34 types d'emploi** : magasinier, gestionnaire de port, chargé de projet, comptable, acheteur, planificateur financier, directeur administratif et bien d'autres. Chacun a des besoins particuliers à combler.

Également, les analystes d'affaires du SGI ou **super utilisateurs**, appelés à donner la formation et à coacher les employés, doivent acquérir des notions pédagogiques propres à la formation en milieu de travail.

Comment faire en sorte que les employés se familiarisent avec ce nouveau système en peu de temps et s'approprient **plus de 700 tâches**?

De quelle façon peut-on assurer la productivité dès le *Go Live* et la maintenir dans les jours suivant l'implantation ? Comment favoriser l'accroissement de la productivité par la suite?

Nul doute qu'en pareil contexte, la formation magistrale n'est pas une option. Il faut réfléchir autrement, faire preuve de créativité, innover. Et surtout, agir rapidement.

<sup>1</sup> : La solution technologique sélectionnée est SAP.



## LA SOLUTION

Partant du principe que l'apprenant adulte retient 30 % de ce qu'il voit et 90 % de ce qu'il fait, les **conseillers de Sapiens**, en collaboration avec le Groupe Metalogique et SCNC, élaborent une formation « système » dont la première phase mise sur la pratique et l'expérimentation.

### Cartes de tâches et instructions de travail personnalisées

Le principal outil d'apprentissage autour duquel la formation est construite est l'aide à la tâche, qui repose sur des cartes de tâches et 700 instructions de travail propres aux besoins de chacun des 34 types d'emploi.

L'important n'est pas de tout connaître au jour J, mais plutôt de savoir où trouver l'information. Développer le réflexe d'utilisation et, ce faisant, l'autonomie des employés : voilà ce qui prime.

C'est pourquoi cette formation d'introduction consiste à parcourir les principales tâches ainsi qu'à comprendre les rudiments du système SGI soit la solution technologique SAP. Les autres tâches seront abordées en coaching individuel ou de groupe.

### Objectif : productivité

Étant donné la multitude de types d'emploi, l'approche pédagogique privilégie la formation en petits groupes homogènes (96 au total). Chacun reçoit ainsi une formation dite « juste pour moi ».

Enfin, l'approche propose des activités d'apprentissage ciblées, soit des cas pratiques et des exercices récapitulatifs créés à partir des instructions de travail.

La portion « métier » de la formation – processus et nouvelles façons de faire – est, quant à elle, donnée en amont par les gestionnaires sous forme de séances d'information. Une belle façon de favoriser la participation active de tout un chacun.

## LES RÉSULTATS

- 1 La réalisation des cartes de tâches a permis à l'équipe projet de cibler rapidement le matériel pédagogique à produire et de bâtir un calendrier de formation optimal.
- 2 Le transfert des connaissances gagne en efficacité grâce à une formation pratico-pratique qui contribue à ce que les employés soient engagés et actifs dans leur démarche d'apprentissage.
- 3 Un outil de référence interactif construit à partir des cartes de tâches est disponible dans l'intranet. L'employé peut ainsi accéder facilement et rapidement à ses instructions de travail en cliquant sur les cartes de tâches.

Ce défi a été relevé à la satisfaction du client, dans le respect de la réalité organisationnelle et du budget alloué.

Comme quoi les approches différentes et la créativité peuvent être bénéfiques!

Vous souhaitez une formation sur mesure pour vos employés afin d'accroître leur productivité ?

**Contactez-nous.**  
[info@sapiensconseils.com](mailto:info@sapiensconseils.com)