

## Edito



De nombreuses organisations, sans logiciel formation nous ont demandé de faire évoluer notre offre et de rendre accessibles les services de gestion de la formation, en ligne, sur des architectures mutualisées, hébergées et maintenues par nos équipes.

De cette sollicitation du marché est née notre dernière version d'EGOS Formation full web, déjà déployée sur la moitié de notre portefeuille client. Notre offre Saas ainsi complétée, nous permet de remporter un fort succès notamment auprès des structures de 500 à 2000 salariés.

Pour toutes les équipes CIMES, mettre en place une externalisation de la formation, c'est être en recherche constante d'un partenariat dynamique, qui nous intègre en conscience comme une partie de l'organisation du client. Les principaux gains de cette relation privilégiée sont souvent issus de l'innovation organisationnelle, de la simplification des processus et du pilotage constant d'indicateurs de performances pertinents, et non de la simple réduction des coûts salariaux.

L'externalisation des tâches non stratégiques de la formation impose de repenser son organisation au bénéfice de plus d'efficacité et surtout d'une écoute plus active des besoins collaborateurs et métiers. C'est bien l'évolution du rôle du responsable formation vers un rôle plus stratégique, que CIMES cherche à promouvoir à travers le développement de son offre de service.

Plusieurs de nos clients ont eu la sympathie de bien vouloir en témoigner, avec chacun des contextes différents, mais pour tous avec une forte volonté de faire de la formation un levier puissant de développement des compétences de leurs collaborateurs.

Très cordialement,  
**Frank Morcant**

## Votre contact

VÉRONIQUE FROMENT  
Responsable Développement CIMES  
Tél. : 01 75 00 15 30  
[www.groupecimes.com](http://www.groupecimes.com)

## PRINTEMPS

Au Printemps, le service formation s'occupe de l'essentiel



MARIANNE GAUTHIER EST RESPONSABLE DE L'INGÉNIERIE PÉDAGOGIQUE POUR LES GRANDS MAGASINS DU PRINTEMPS. ELLE DÉVELOPPE ET PILOTE LA FORMATION DE 4 000 SALARIÉS EN FRANCE, DES CADRES SUPÉRIEURS AUSSI BIEN QUE DES VENDEURS. EN CONFIAIT À CIMES L'ADMINISTRATION DE LA FORMATION, ELLE A PU SE RECENTRER SUR SES MISSIONS PRINCIPALES LA STRATÉGIE ET LA CONCEPTION DE L'OFFRE.

### Quelle partie de la formation avez-vous confié à CIMES ?

CIMES s'occupe de la gestion opérationnelle de la formation. En amont, notre interlocuteur envoie les convocations aux stagiaires, prévient les formateurs, réserve les salles... Après la formation, c'est le suivi avec les fiches de présence et d'évaluation. CIMES prépare et nous fournit les indicateurs demandés dans les déclarations fiscales et pour les diverses réunions formation. CIMES effectue les démarches pour obtenir des financements : il faut réunir et contrôler de nombreuses pièces (les attestations de présence, les conventions de stage, les factures...) pour financer une formation. Désormais, je n'ai plus à m'en occuper. En résumé, c'est toute la partie administrative, très chronophage, qui est prise en charge !

### Que devient votre rôle alors ?

Je me concentre surtout sur la dimension stratégique : mon rôle est de construire une offre qui corresponde aux besoins et à la stratégie du groupe. Je conçois de nouvelles formations en fonction de l'évolution des différents métiers : cela passe par la définition de nouveaux contenus pédagogiques qui alimentent la toute nouvelle Printemps Académie.

### Qui est l'interlocuteur des salariés du Printemps ?

Avec CIMES, nous avons déployé un outil de gestion, EGOS Formation, où sont inscrits tous les salariés et toutes les formations. Nous avons mis en place un réseau d'interlocuteurs formation au sein du groupe, avec par exemple en région, nos Responsables RH. Pour les salariés, tout est transparent et ce d'autant plus que les équipes de CIMES sont vraiment orientées service. Je le sais d'expérience. Chaque fois que j'ai une demande, j'ai très vite une réponse.





## CIMES

Une offre globale adaptée aux besoins de chacun



SYLVIE DE AMORIN EST CHEF DE PROJET CHEZ CIMES, LE PREMIER PRESTATAIRE EXTERNALISÉE DES PROCESSUS FINANCIERS, ADMINISTRATIFS ET LOGISTIQUES DE LA FORMATION. ELLE NOUS EXPLIQUE LES BÉNÉFICES DE L'OFFRE GLOBALE PROPOSÉE PAR CIMES.

### En quoi consiste l'offre globale de CIMES ?

Cette offre est issue des meilleures pratiques capitalisées depuis plus de 11 ans par nos équipes. Elle a pour objectif de répondre à un besoin du marché de plus en plus pressant : offrir un service externalisé complet de gestion de la formation. Elle intègre toutes les composantes nécessaires à la gestion optimisée de la formation professionnelle :

- La gestion mutualisée des processus back office administratif et logistique,
- L'optimisation des co-financements, et l'ingénierie financière associée
- La mise en place de Reportings très performants qu'ils répondent à des obligations légales (les déclarations 24-83) ou aux besoins de pilotage opérationnels
- et enfin, un logiciel de gestion de la formation en mode Saas, EGOS formation, que nous avons déployé sur plus de la moitié de notre portefeuille de Clients en Web Services.

Telle est l'étendue de notre offre globale quant aux Services récurrents. Pour autant, la modularité et le sur mesure reste la règle et nous nous adaptons aux besoins de nos clients. Pour ne donner qu'un exemple, en matière de gestion du back office, si le client préfère garder la maîtrise de la planification des sessions nous modulons notre offre et adaptons les processus en fonction.

### Le coût peut-il aussi s'adapter ?

Nous facturons nos services après définition avec le client du périmètre de gestion externalisé. Le coût est défini dès le début et intègre tous les éléments de l'offre (SI, m<sup>2</sup>, ressources humaines, pilotage...). Notre offre a un avantage majeur : le coût total est directement fonction des volumes d'actions de formation gérées. En effet, traditionnellement, le volume d'activité de la formation est si fluctuant que se succèdent des périodes d'hyper activité, et d'autres plus tranquilles. Les équipes passent de la sous activité à la suractivité. Avec notre offre de services, les coûts de gestion de la formation ne sont ainsi plus fixes mais adaptés en temps réel et ils intègrent la mise à disposition d'un logiciel Formation très performant. La lisibilité et prévisibilité du coût sont des avantages qui intéressent aussi bien les grands comptes que les entreprises moins importantes en taille, et ce dans tous les secteurs.

### Combien de temps faut-il pour passer d'un système interne à l'achat de l'offre globale de CIMES ?

C'est bien sûr variable notamment en fonction du nombre de salariés et du périmètre confié. Pour un projet sans système d'information à paramétrer et installer, un mois suffit pour la mise en route. Sur des projets plus importants incluant le SIRH, avec de grandes organisations il faut environ quatre mois pour assurer une transition complète. Nous pouvons aussi très bien commencer par travailler avec l'outil informatique existant de notre client, puis organiser progressivement la migration vers notre propre plate-forme mutualisée.

### Comment se passe la relation entre CIMES et ses clients ?

Pendant la phase de définition du besoin, nous travaillons aussi à construire conjointement des indicateurs de service permettant de mesurer la performance attendue. Notre relation basée sur une proximité très forte et quotidienne est aussi gérée par l'atteinte des objectifs ainsi fixés sur ces indicateurs. La gestion externalisée de la formation est une source d'amélioration de la performance et donc d'économies. Je pense à un client pour lequel nous avons réduit très fortement l'absentéisme, de sorte que 3 sessions suffisaient quand il en fallait jusque-là près de 10.



## NATIXIS

### Avec Cimes, Natixis implique les managers dans la formation



DANS LE CADRE DE SON PROJET DE REFONTE TOTALE DE LA FORMATION, NATIXIS A FAIT DE LA FORMATION UN OUTIL AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT STRATÉGIQUE DE L'ENTREPRISE, VIA SES MANAGERS OPÉRATIONNELS. POUR CELA, CIMES A ÉTÉ SÉLECTIONNÉ COMME PARTENAIRE POUR ASSURER LA GESTION ADMINISTRATIVE DE LA FORMATION.

En recourant aux services d'externalisation de la gestion de la formation proposés par Cimes, les équipes formation de Natixis ont fait évoluer leur métier, vers davantage de valeur ajoutée avec moins de temps passé à réserver des salles ou à monter de fastidieux dossiers. « La formation est devenue un outil d'accompagnement de l'activité et des projets stratégiques de l'entreprise, ainsi que de tous ses salariés », résume Blandine JAMIN, Directrice de l'Emploi et des Politiques RH. « Le département formation est désormais au service des métiers de la banque, en partenariat avec les managers. Nous sommes sollicités en amont des sujets pour apporter une valeur ajoutée optimale à toutes démarches de changement, et de développement des compétences individuelles ou collectives. »

Bruno GUIRADO, Responsable du département Formation, précise que « les responsables RH et les managers sont dorénavant complètement intégrés à la démarche. La visibilité offerte à l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise a été sensiblement renforcée », poursuit-il. En effet, les managers des différentes unités peuvent consulter les indicateurs d'activité, de satisfaction et de performances ; ils reçoivent régulièrement des rapports détaillés sur ces sujets. Rien d'étonnant si cette nouvelle organisation, plus proche des décideurs de terrain, permet de mieux cibler la formation par rapport aux besoins des collaborateurs. « La formation devient un outil stratégique et efficace, car elle est désormais au service des métiers », décrypte Blandine JAMIN.

Pour une entreprise de la taille de Natixis, composée de nombreuses filiales, l'adaptabilité des solutions proposées par Cimes a été un atout : « nous voulions apporter un système cohérent à l'ensemble de l'entreprise Natixis et à ses différentes entités, tout en tenant compte des spécificités de chacune », rappelle Blandine JAMIN. C'est chose faite et la migration se fait progressivement, entité par entité.



Les premiers résultats sont plus qu'encourageants. Bruno GUIRADO, estime que « le gain de productivité est de l'ordre de 30 % ». Un tel résultat est obtenu sans sacrifier la qualité de service.

« La satisfaction attribuée au département formation aussi bien par les salariés que par les managers s'améliore régulièrement », poursuit-il.

Le périmètre d'intervention de Cimes inclut aussi la gestion des dossiers de refinancement auprès des OPCA : « la quotité de dossiers effectivement refinancés avoisine les 100% », constate Bruno GUIRADO. L'externalisation constitue véritablement une source de progrès pour la banque et permet à toute l'équipe de se focaliser sur ses missions à plus forte valeur ajoutée comme la conduite de projets, ou encore l'ingénierie pédagogique.



## PAROLES SUR LE VIF



**Catherine Uhl,**  
training manager france de PPG

« Nous avons fait appel à CIMES car notre entreprise voulait des coûts de gestion de la formation plus souples. En interne, un service administratif est un coût fixe qui, par définition, ne varie pas, alors que dans une année, le volume de formation connaît des à-coups. Economiquement, cela n'est pas intéressant.

Nous avons passé du temps avec CIMES pour définir avec exactitude un mode de fonctionnement précis. Ensemble, nous avons fait un audit pour qu'ils comprennent notre organisation. Cette phase était nécessaire car nous avons seulement externalisé la formation externe, nous continuons de nous occuper des formations internes. Le travail en amont a été très bien mené et aujourd'hui nous sommes très satisfaits du résultat. Les coûts de gestion ont été réduits et je peux me consacrer aux dimensions stratégiques de la formation. »



**Stéphanie Deliens,** directrice carrières,  
compétences et recrutement  
de Wolseley France

« En confiant à CIMES la gestion administrative de la formation, nous améliorons la satisfaction des 8500 salariés de notre groupe.

La solution informatique développée par CIMES est très performante. Les tâches des gestionnaires sont en effet planifiées, ce qui accroît fortement la fiabilité de la logistique (exemples : justesse des convocations, performance du suivi administratif des dossiers, etc.). Les erreurs et les oublis sont minimisés. En outre, l'avantage du centre de service partagé offert par CIMES est l'assurance de toujours disposer d'un correspondant compétent pour assurer le suivi de nos formations. Enfin, d'un point de vue plus stratégique, l'externalisation auprès de CIMES nous a permis de clarifier et homogénéiser nos procédures formations internes entre les diverses entités de notre groupe. »

## CIMES DEMENAGE

POUR ACCOMPAGNER SON DÉVELOPPEMENT, CIMES VA DÉMÉNAGER AU MOIS DE NOVEMBRE PROCHAIN. ACTUELLEMENT À PONT DE NEUILLY, L'ENTREPRISE VA TRAVERSER LA SEINE ET S'INSTALLER À PUTEAUX.

Là, CIMES occupera désormais le dixième étage de la Tour Chantecoq qui offre un panorama unique sur Paris La Défense. Un lieu qui a vu grandir un prestigieux occupant : l'éditeur français de logiciels Business Objects.

Plus qu'un changement d'adresse, c'est surtout un changement de dimension, puisque la surface des locaux va doubler pour atteindre 1 100 mètres ... Ce sera plus de place pour les collaborateurs de CIMES qui vont être réunis sur un même plateau, et plus de place pour accueillir les nouveaux collaborateurs recrutés chaque année. « Avec ces nouveaux locaux, nous pourrions encore mieux recevoir nos clients et permettre à nos équipes de continuer à s'investir pour eux dans d'excellentes conditions », précise Frank Morcant, le PDG de CIMES. Les clients et les partenaires pourront bientôt le vérifier : une inauguration est d'ores et déjà prévue pour faire découvrir la nouvelle version de CIMES !



Retrouvez notre newsletter en ligne sur :  
[www.news-cimes.com](http://www.news-cimes.com)

Pour en savoir plus sur l'offre CIMES  
[www.groupecimes.com](http://www.groupecimes.com)

**Cimes**  
Optimisation, externalisation et gestion de la formation