

# L'ÉNAP optimise son processus d'évaluation à 360° grâce au logiciel Blue®



“eXplorance répond à l'ensemble de nos besoins en proposant les fonctionnalités nécessaires, la puissance technologique souhaitée, et surtout, la qualité de service recherchée.”

Lucie Montreuil,  
Directrice des Opérations et Assurance Qualité,  
Direction des services aux organisations, ÉNAP

## CLIENT :

École nationale d'administration publique (ÉNAP)

## DÉFI :

Un outil désuet et un processus lourd qui nécessite une somme importante de travail de la part des employés.

## SOLUTION:

Blue 360, une application spécialement conçue pour les évaluations 360°.

## RÉSULTATS :

- Plus de 30 % de réduction du travail manuel
- Très haute fiabilité
- Rentabilité accrue par l'automatisation des évaluations 360°

Située dans la Ville de Québec, l'ÉNAP figure parmi les plus grandes universités d'administration publique du monde.

En tant qu'institution de premier plan dans son domaine, l'ÉNAP propose des programmes de maîtrise et de doctorat à l'intention de ses étudiants, mais offre aussi des services de développement professionnel, de formation continue et de consultation organisationnelle auprès d'institutions publiques et parapubliques.

Pour répondre aux besoins de sa clientèle, la Direction des services aux organisations emploie diverses méthodes avancées de développement du capital humain, notamment l'évaluation 360°.

« À l'heure actuelle, l'évaluation à 360° représente un outil des plus efficaces pour le développement professionnel », affirme Lucie Montreuil, directrice des Opérations et assurance qualité au sein de la Direction des services aux organisations de l'ÉNAP.

« Pour plusieurs de nos programmes, il s'agit même d'un processus obligatoire. »

---

## LE TRAVAIL MANUEL ACCAPARE LES RESSOURCES

Par le passé, pour la gestion de ses évaluations 360°, la Direction des services aux organisations utilisait une application qui datait de plusieurs années et qui avait été conçue spécifiquement pour répondre aux besoins d'un client. Relié à une base de données, ce logiciel générait de nombreuses erreurs et exigeait un travail minutieux de vérification des données. Son entretien s'avérait aussi excessivement laborieux.

« Une de nos analystes devait consacrer un jour entier par semaine à la vérification et à l'épuration des données. De plus, nous devions effectuer de nombreux appels téléphoniques pour rappeler aux répondants de terminer leurs évaluations », explique Mme Montreuil.

Chaque sujet étant évalué par une dizaine de répondants, les procédures mises au point en interne requéraient énormément de travail manuel, accaparant ainsi des ressources qui pouvaient être mobilisées à d'autres fins.

---

## UNE SOLUTION ADAPTÉE AUX BESOINS

Sondant le marché à la recherche d'un nouvel outil, Mme Montreuil et son équipe ont découverts quatre fournisseurs potentiels.

Leur choix s'arrêta finalement sur le logiciel Blue 360 conçu par l'entreprise montréalaise eXplorance; cette application proposait notamment une intégration harmonieuse avec leurs systèmes informatiques existants et une gestion facilitée des nombreuses évaluations 360° à effectuer.

« Blue 360 est un outil puissant qui répond à tous nos besoins, et ce, à un prix très compétitif. »

En tant que fournisseur local, eXplorance pouvait aussi assurer un produit et des services multilingues.

« Puisque l'ÉNAP est une institution principalement francophone, nous apprécions grandement de pouvoir communiquer en français avec les représentants et l'équipe de soutien technique de chez eXplorance. »

« Blue 360 sert présentement à titre d'outil d'apprentissage dans le cadre d'un cours, et tout se déroule très bien »,

Lucie Montreuil,  
Director of Operations and Quality Assurance for the Services to Organizations division, ENAP

---

## PLUS DE 30 % DE RÉDUCTION EN TRAVAIL MANUEL ET EN RESSOURCES

La Direction des services aux organisations de l'ÉNAP a d'ores et déjà réalisé plus de 1200 évaluations en 18 mois avec le nouveau logiciel Blue et constate une réduction considérable des efforts. En effet, la gestion du processus nécessite environ 30 % moins de temps qu'auparavant.

« Notre analyste ne doit plus hebdomadairement consacrer une journée entière à des tâches manuelles et laborieuses », constate-t-elle.

Par ailleurs, puisque Blue s'intègre avec les systèmes en interne, le logiciel sert aussi pour des programmes de formations et pour quelques cours crédités.

« Blue 360 sert présentement à titre d'outil d'apprentissage dans le cadre d'un cours, et tout se déroule très bien », assure Mme Montreuil.

Toujours dans une perspective de rentabilité, l'ÉNAP a choisi d'héberger le logiciel Blue360 sur les serveurs d'eXplorance.

Puisque le maintien de l'application se fait ainsi, nul besoin d'investir dans de nouveaux serveurs.

En conséquence, la Direction des services aux organisations peut concentrer ses efforts sur leur mission première, c'est-à-dire les services de formation et de consultation destinés à sa clientèle.

« Notre Direction ne dispose pas des ressources ou de l'espace nécessaires pour l'achat et le maintien de nouveaux serveurs, alors nous sommes reconnaissants envers eXplorance de nous épargner cette charge supplémentaire », mentionne-t-elle

---

## UN SERVICE QUI FAIT TOUTE LA DIFFÉRENCE

La Direction des services aux organisations est ravie par la qualité du service à la clientèle offert par eXplorance.

« Lors de la sélection du produit, le service à la clientèle comptait pour beaucoup, et eXplorance a su répondre aux attentes. »

À titre d'exemple, une programmation spéciale fut nécessaire afin de respecter les normes et standards de qualité de l'ENAP en matière de rapports.

« eXplorance a collaboré avec nous pour apporter les ajustements requis pour nos rapports », fait valoir Mme Montreuil.

Il ne s'agit pas de la seule occasion où l'entreprise a surpassé les attentes.

« Au cours de l'implantation, nous avons rencontré un obstacle en particulier, et eXplorance a déployé tous les efforts pour assurer le bon déroulement des choses. Nous apprécions beaucoup le sérieux avec lequel ils ont abordé la situation », souligne-t-elle.

« Ils sont toujours à l'écoute de nos demandes et entreprennent les mesures pour adéquatement y répondre. Voilà ce qui fait la différence à nos yeux au cours de notre expérience avec eXplorance. »

---

## FIABILITÉ PROUVÉE

Lucie Montreuil se dit particulièrement satisfaite par le caractère fiable de Blue.

« Jusqu'à présent, nous sommes impressionnés par la fiabilité du système », affirme-t-elle. « Sauf pour une mise à jour, il a toujours été disponible et en ligne. »

« Dans le futur, nous espérons introduire d'autres outils de la suite Blue, notamment les tests et les sondages, afin d'étoffer les services offerts à nos clients », poursuit-elle.

Somme toute, par sa fiabilité, son automatisation, ses fonctionnalités et les services d'eXplorance, le logiciel Blue 360 répond aux standards élevés de l'ÉNAP en matière d'évaluation 360°.

« Blue est une application fiable qui offre les fonctionnalités dont nous avons besoin et qui génère nos rapports comme nous le souhaitons. Mais avant tout, le service est excellent » conclut-elle.

« Il existe bon nombre d'applications sur le marché, mais aucun autre fournisseur offrait le service à la clientèle que nous recherchions. Ensemble, les services d'eXplorance et le logiciel Blue forment un tout qui répond à la totalité de nos besoins. »