

« Nouvelle Informatique Convergente et Evolutive (NICE) V1 »

Garantir à 21 millions de clients une homogénéité de service via un mix formation innovant et performant

Cible : 72 000 collaborateurs (réseau et siège) de 39 Caisses Régionales (CR) dont :
- 150 formateurs de formateurs
- 1 200 formateurs

Langue : français

Conception du dispositif : 18 mois

Lancement de la formation : janvier 2012

Budget : Plus de 50% du budget formation de chaque Caisse Régionale (en J/H) pour 315 000 jours de formation

Enjeux - contexte - contraintes spécifiques :

Contexte :

- ❖ En octobre 2009, décision des 39 Caisses Régionales du Crédit Agricole de se doter d'un système d'information unique orienté client, conçu pour supporter des stratégies commerciales multi-canal (contre 5 communautés auparavant) → plus grand projet informatique d'Europe (500 millions d'euros)

Enjeux :

- ❖ Organisationnel : le SI est au cœur des métiers de banque ce qui induit des changements conséquents dans le management de la relation client et dans les processus
- ❖ Pédagogique : mise en place d'une offre unique de dimension industrielle et adaptée à chaque métier ; Usage du e-learning nouveau : nécessité d'une montée en compétence rapide
- ❖ Financier : gain attendu de 250 millions d'euros par an
- ❖ Commercial : répondre au nouveau mode de consommation des clients

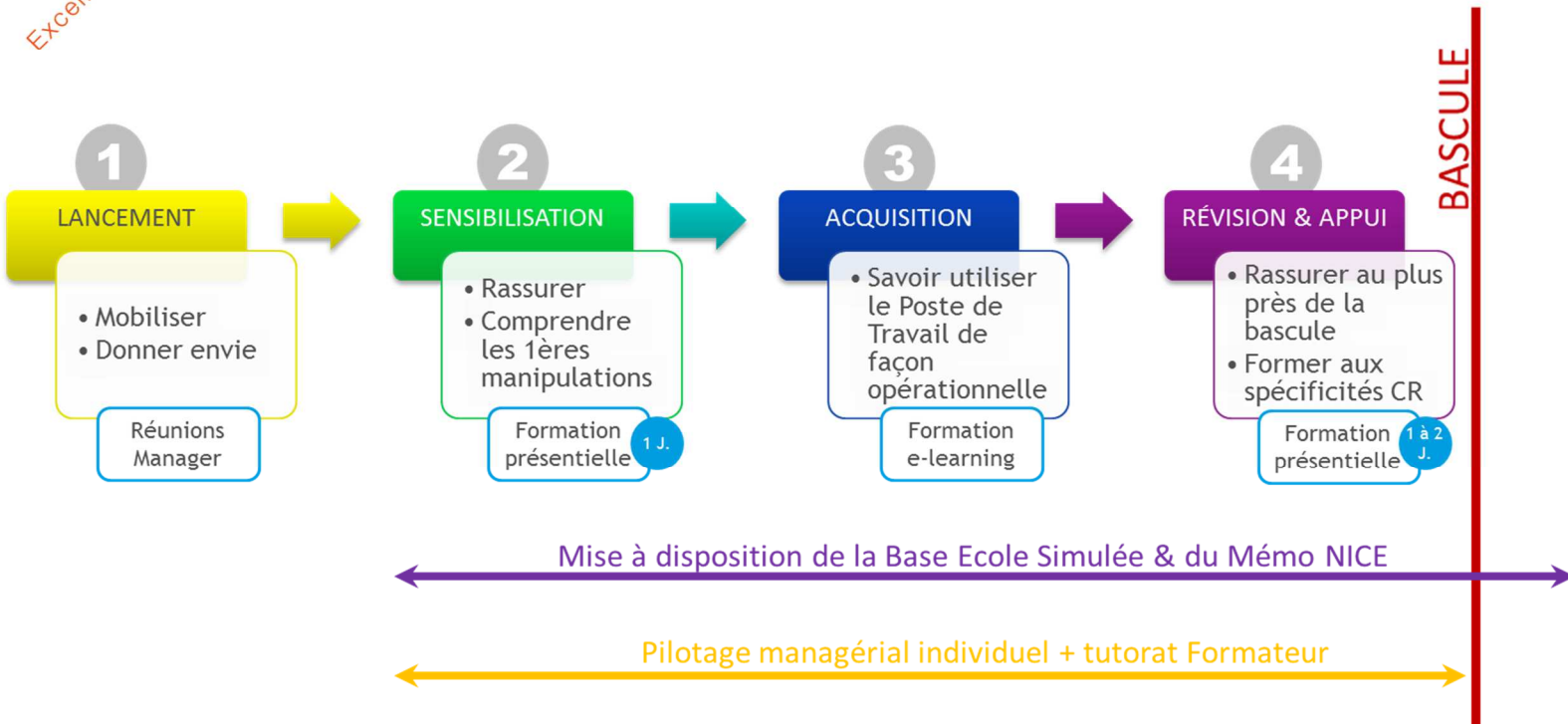
Contraintes spécifiques :

- ❖ Problématique de conduite du changement et réticences (ex: changement du process gestion des risques et perte d'un applicatif convivial et ergonomique pour une des communautés)
- ❖ Hétérogénéité des pratiques au sein des Caisses Régionales en raison de leur autonomie
- ❖ Formation en avance par rapport à la mise à disposition du SI sur les postes de travail
- ❖ Rythme de la formation :
 - Temps du personnel des agences à consacrer à la formation → priorité au client
 - Planning rigoureux avec des échéances à respecter
 - Nécessité d'étalement des plages de e-learning pour garantir des temps de réponse optimisés

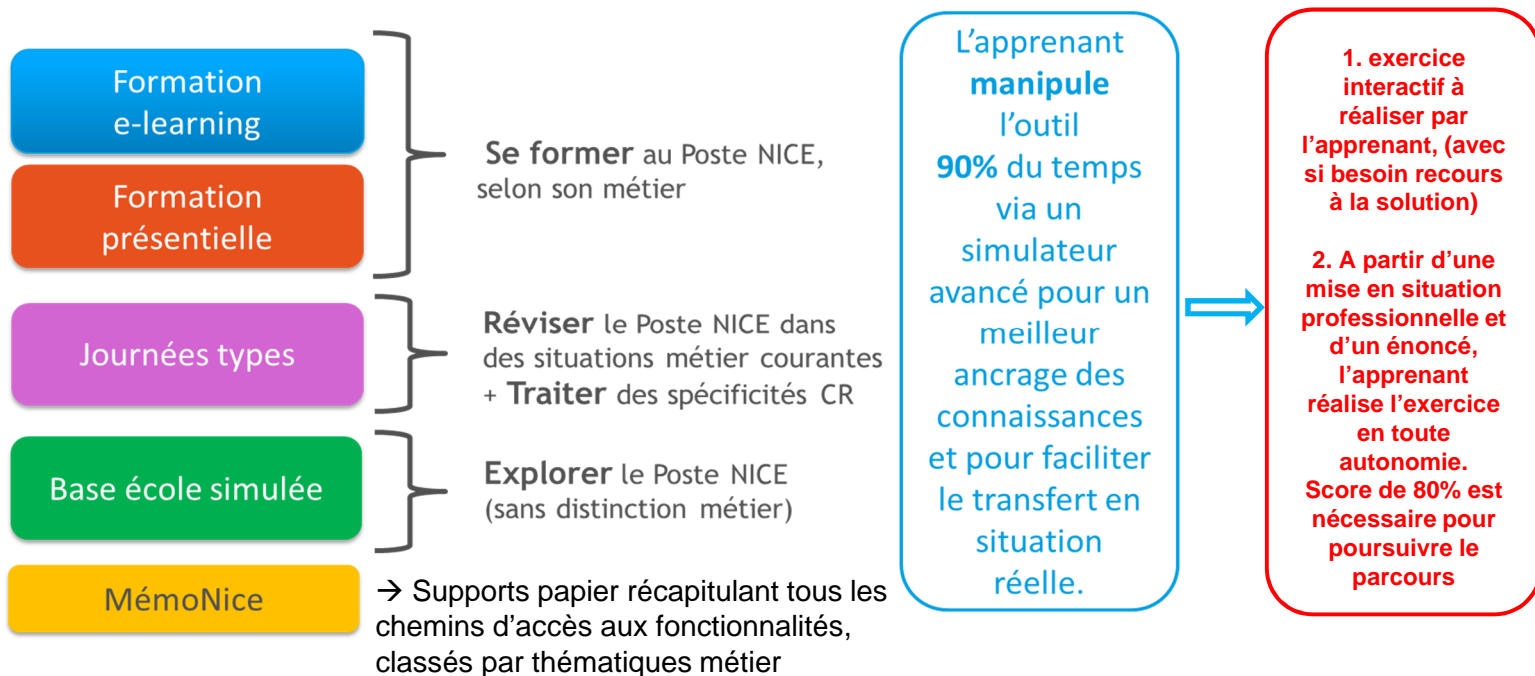
Objectifs pédagogiques :

- ❖ Acquérir une maîtrise fonctionnelle du poste de travail « réseau » au service d'une nouvelle relation client
- ❖ Etre en mesure de délivrer un service de qualité dès le 1^{er} jour de la bascule

Le dispositif de formation



4 modalités de formation qui s'appuient sur l'outil de simulation



Dispositif e-learning complété par le présentiel : pour chaque parcours, une journée type reprenant les situations les plus courantes de chaque métier (pas d'évaluation pour rassurer l'apprenant sur sa capacité à travailler sur son nouveau poste de travail)
 Parcours spécifique pour chaque métier (accueil, conseiller, manager, etc ...)

Accompagnement du projet et dispositif de communication :

Accompagnement du projet :

- ❖ Site collaboratif dédié aux formateurs (partage d'actualités, bibliothèque de documents, etc.)
- ❖ Référent « Nice » nommé dans chaque agence et formé en premier sur le parcours le plus complet pour tutorer ses équipes
- ❖ SAV e-learning pendant la période de formation et hotline post bascule

Dispositif de communication :

- ❖ Plan de communication sur le dispositif de formation intégré dans la communication globale sur la migration via un site dédié, les intranets des CR, un magazine
- ❖ Guide de déploiement pour les responsables de formation
- ❖ Vidéos diffusées sur les intranets de chaque entité : teaser et témoignage d'un directeur d'agence
- ❖ Présentation faite dans chaque CR avec des témoignages d'agences pilotes
- ❖ Messages de félicitations de la direction au vue des résultats envoyés aux CR

Suivi et mesure des résultats :

- ❖ Outil de pilotage spécifique de la progression individuelle des apprenants
- ❖ Indicateurs mis à disposition des managers pour suivre le respect du planning, la progression et le niveau d'appropriation des collaborateurs afin d'accompagner ceux qui sont en difficulté
- ❖ Relance des formateurs de formateurs en cas de problème (repérage via l'outil de pilotage)
- ❖ Benchmark agences/CR sur les principaux indicateurs et mise en compétition des agences/CR entre elles
- ❖ Objectif ambitieux fixé à 95% de parcours terminés dépassé avec un score record de 97%
- ❖ 5-6% seulement des apprenants ont rejoué l'évaluation pour atteindre le score requis de 80 %
- ❖ Bascule réussie avec 100% des clients servis et une hotline fermée très rapidement
- ❖ Demande de modules complémentaires et de nouvelles formations en e-learning par les CR

Perspectives - mises à jour :

- ❖ Montée en version des contenus pour Nice V1 au fur-et-à mesure de l'évolution de l'outil
- ❖ Formations Nice V2 : outil de simulation mis en avant, importance de l'ergonomie, plus de vidéos, 3D, univers e-learning décalé, disparition du présentiel au profit des classes virtuelles

A noter : Bascule facilitée par l'outil de simulation : transfert des apprenants en situation réelle

Critères	Note (de 0 à 4)	Commentaires
Innovation technologique et pédagogique •nombre de modalités différentes utilisées, •pertinence du choix des modalités, ...	/4	
Efficacité •mise en œuvre et résultats, •efficacité pédagogique du dispositif, ...	/4	
Facilité de déploiement •accessibilité pour les apprenants, •dispositif de communication et d'accompagnement du projet, ...	/4	