

Business Case

Modernisation du Dispositif de Formation BDDF

Contexte

La banque de détail refond son modèle économique et opérationnel à travers plusieurs grands programmes de transformation. Dans cette dynamique, l'ensemble des collaborateurs doivent évoluer dans leurs compétences ; expertises, savoir-faire, savoir-être.

Ainsi la Direction des Ressource Humaine de BDDF mène une réo-organisation et modernisation de son dispositif de formation pour accompagner efficacement la montée en compétences des acteurs du réseau, des back-offices et du siège (plus de 25 000 personnes)

Cette transformation passe par une réorganisation de son activité formation, et le déploiement de solutions Digital pour gagner en efficacité pédagogique et répondre à l'accélération des besoins de formations.

D'autres directions BDDF, telles que la Direction Commerciale et Marketing se sont joint à ce projet de modernisation de la formation afin d'assurer la continuité entre la montée en compétence des collaborateurs et l'animation de l'activité commerciale.

Enjeux

- Optimiser son modèle opérationnel par l'industrialisation de la logistique au sein d'un centre de service, et la centralisation de ses expertises et savoir faire autour de ses métiers à forte valeur ajoutée : l'ingénierie pédagogique et l'animation pédagogique.
- Donner accès à de nouvelles ressources digitale aux collaborateurs du réseau afin de se former (dans un environnement technique sécurisé)
- Optimiser les Parcours de Formation Individualisés de chaque métier
- Moderniser les contenus pédagogiques (efficaces, attractifs et ludiques) et les rendre plus accessibles (diffusion rapide et massive)
- Absorber le doublement attendu des heures de formation (mobilités fonctionnelles, réglementaire, Conduct...)
- Intégrer le digital au dispositif de formation des collaborateurs et déployer une culture Digital Workers

Challenges

- Gestion des impacts sur les expertises, compétences et habitudes de travail des équipes formation.
- Réticence au changement des collaborateurs
- Utilisation de Learning Management System existant peu évolutif et capacité à bâtir autour
- Ouverture d'un nouveau « canal », connexe au poste de travail bancaire pour gain en agilité et accessibilité
- Business Case ; investissements conséquents (3500 tablettes) rentabiliser par une mutualisation de usages (ex : pilotage commercial)
- Environnements / infrastructures techniques fortement sécurisés, rigides
- Utilisation d'un réseau wifi limité et hétérogène au niveau national
- Mise en place de solutions adaptables à l'ensemble des entités Retail (Front to Back) : Agences, Back Offices, Centre de Relation Client

Solutions

- Pilotage structuré, dynamique de la réorganisation de la filière formation, avec un souci d'appropriation aux changements quotidien (évolutions des compétences, déménagement, nouveaux processus et mode de travail)
- Mise en place d'une campagne digitale d'ancrage des connaissances (connaissance des fonctionnalités des applications métiers, des communautés internes, connaissance des processus, ...)
- Modernisation du Dispositif de formation :
 - Evolution du Learning Management System existant (page d'accueil dynamique, Parcours de formation individuel et personnalisable, Revue de l'ergonomie des formations)
 - Mise à disposition des collaborateurs du réseau de tablettes dédiées à la Formation et à l'Animation commerciale (3500 tablettes) :
 - L'objectif de cette dotation est de permettre aux collaborateurs de disposer d'un matériel numérique et dynamique qui couvre les besoins de formation et d'animation commerciale, dans un environnement totalement sécurisé et indépendant des espaces métiers ou de production.
 - Cette dotation a été couplée avec la distribution de nouveaux contenus digitaux & innovants liés au Pilotage commerciale quotidien et à la formation individuelle & collective
 - Gains ou bénéfices attendus :
 - Dynamisation des réunions d'équipe (plus collaboratives & participatives)
 - Image innovante de la Banque auprès de son réseau
 - Expérience de formation « enrichie » grâce à des « méthodes de formation actives »
 - Gains économiques liés à la digitalisation de la formation (réduction des frais de déplacement, d'organisation de formation présentielle, frais de logement, ...)
 - Evolution de l'infrastructure technique supportant la formation et l'animation commerciale (bande passante back office, capacité d'optimisation des flux vidéo, ...)

Valeur ajoutée

- Cadrage et Business Case pour validation Direction
- Transformation des organisation et processus
- Gestion / Pilotage de projet structuré et rigoureux
- Respect des délais de déploiement des différentes phases
- Animation des travaux dynamique, constructive et intégrer aux équipes
- Forte expérience des projets de transformation
- Capacité de fédérer des acteurs d'horizon et métiers différents (it, métier, ...)
- Alignement à la culture client, gouvernances et pratiques en place
- Adaptabilité et réactivité de l'équipe Harwell Management pour intégrer les contributions / points de vue des différentes parties prenantes du projet

