



La Caisse des Dépôts développe un tiers de toutes les formations de l'entreprise avec Assima

1,100

agents formés en
France

10

applications
différentes

33%

de l'ensemble du
personnel de l'entreprise
formé en utilisant Assima

Défis

La direction de la Caisse des Dépôts (CDC) s'appuie sur un réseau de 1100 personnes, dispersées géographiquement dans toute la France, pour lui transmettre des informations. Dans ce contexte géographique, la formation joue donc un rôle essentiel. Elle sert à développer et à maintenir les compétences du personnel sur les systèmes d'information des titulaires de comptes, qui sont au cœur des systèmes informatiques des banques. La formation sur ce système représente un tiers de l'ensemble des formations. La CDC a toujours maintenu un environnement test pour la formation sur ses systèmes informatiques, tant pour les formations récurrentes que pour les nouvelles applications. Le principal avantage de la formation en classe était le haut niveau de qualité qu'elle garantissait, même si un environnement test ne permettait pas l'apprentissage à distance. En effet, il était impossible de la remplacer pour les formations localisées, ce qui entraînait des difficultés lorsque les formations devaient être dispensées simultanément dans différents lieux géographiques.



En trois ans, nous avons considérablement réduit les coûts de maintenance et amélioré la qualité de nos formations.

Alain Moussier, responsable de l'assistance réseau

Solutions

La formation est l'un des éléments clés qui garantissent un service de qualité aux clients. Le choix d'un nouvel outil de formation ne devait donc pas être pris à la légère. Trois contraintes majeures allaient guider ce choix :

- Les utilisateurs devaient se trouver dans un environnement « réaliste », leur donnant l'impression d'être sur l'application en production.
- La nouvelle solution devait apporter un gain de productivité et une réelle économie par rapport au maintien d'un environnement test.
- Les formateurs, issus du milieu bancaire et non de l'informatique, devaient pouvoir utiliser l'outil de manière autonome.

En conclusion, un comité composé des divisions Systèmes d'information, Formation et Stratégie a pris en compte 50 critères, dont :

- La capacité à recréer et à interagir avec les écrans de l'application
- La capacité à développer rapidement les modules de formation
- La capacité à installer rapidement et facilement l'outil e-learning dans un environnement où les applications évoluent rapidement
- La convivialité du produit
- La stabilité et les antécédents de l'éditeur de logiciels

Étude de cas

Dans le choix d'un outil d'apprentissage en ligne, CDC souhaitait particulièrement que les apprenants apprennent dans la « vraie vie », un environnement qui ressemble à la réalité. Ils voulaient également un outil capable de prendre en compte rapidement et facilement les changements et les évolutions de l'application, et aujourd'hui ils sont satisfaits de leur choix.

Alain Moussier, responsable de l'assistance réseau

Avantages

Le projet a débuté par une période d'accompagnement par un consultant d'Assima. L'accompagnement a été à la fois technique et global. Il s'agissait d'une étape nécessaire dans le projet, car les formateurs de la Caisse des Dépôts sont en fait des administrateurs bancaires qui fournissent une assistance réseau. À ce jour, trois personnes ont été formées et développent des modules de formation à utiliser, et trois autres personnes sont en cours de formation

Développer l'e-learning pour 10 applications différentes

L'objectif de la Caisse des Dépôts était ambitieux : développer du contenu e-learning pour 10 applications différentes. ATS lui a permis d'y parvenir, une enquête ayant révélé un niveau élevé de satisfaction des utilisateurs, tant chez les formateurs que chez les utilisateurs. Les utilisateurs qui avaient expérimenté les deux méthodes de formation ont trouvé la nouvelle méthode « excellente »

La diversité des supports pédagogiques

Concrètement, il est désormais plus simple et plus facile de trouver le bon équilibre entre théorie et pratique. Les formateurs peuvent choisir, en fonction de l'importance du point abordé, entre des exercices guidés, des exercices que les utilisateurs peuvent faire seuls, des quiz et des démonstrations. Cette diversité des supports pédagogiques créée par ATS permet au processus d'apprentissage

Nouvelle perspective

Une autre raison importante qui a motivé le choix d'ATS est sa capacité à générer automatiquement de la documentation, telle que des guides d'utilisation et des manuels, qui sont en adéquation avec les modules et permettent à l'utilisateur d'aller au-delà de ce qui est appris pendant la formation.

Formation structurée

Le portail permettra également de mettre en place un système de reporting, en particulier pour les modules obligatoires, tels que la lutte contre le blanchiment d'argent. Enfin, le portail permettra de mettre en place des programmes de formation structurés, adaptés aux besoins des utilisateurs, qui diffèrent entre l'équipe commerciale et les administrateurs, pour être homogène et progressif

La convivialité d'Assima Training Suite rend la formation plus dynamique et sensibilise davantage les utilisateurs à la qualité du service au sein de la Caisse des Dépôts. L'impact de la nouvelle solution est significatif, maintenant que la formation ATS a été entièrement déployée. L'ensemble du réseau a été revitalisé.



We make your employees better, faster.