



CAS CLIENT



Favoriser la montée en compétences et l'efficacité commerciale des conseillers en développant l'usage de la base de connaissances Clic & Clair.

587 954

Nombre de clients sur le territoire

2 138

Nombre de salariés
Crédit Agricole
Pyrénées Gascogne

4,9

Jours de formation en moyenne par collaborateur



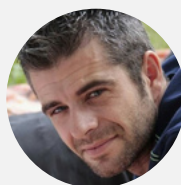
Secteur d'activité : banque

Taille de l'établissement : 2 138 collaborateurs répartis sur les départements départements du Gers, des Hautes Pyrénées et des Pyrénées Atlantiques

Projet piloté par le service formation développement des compétences :



● **Carole SÉRIOT**
Chargée du développement des compétences



● **Vincent BONNET**
Développeur de compétences, en charge de la communication



Afin d'accompagner les conseillers, les aider à professionnaliser leur démarche et acquérir l'expertise dans leur domaine, Crédit Agricole Pyrénées Gascogne met à disposition depuis 2018 la plateforme de connaissances Clic & Clair.

L'objectif consiste à proposer aux conseillers, maîtres de cérémonies ou spécialistes, une information **mise à jour en continu, facile à consulter et rapide à obtenir**. Depuis 2021, cela est renforcé par la mise à disposition de la base complète - 96 thématiques - qui dispose d'un chatbot couplé à de l'intelligence artificielle. Elle permet aux conseillers d'obtenir la réponse la plus pertinente possible en temps réel, d'actualiser leurs connaissances régulièrement et de favoriser leur montée en compétences.

Pour le service de développement des compétences, l'enjeu consiste à développer au maximum l'usage interne de cette base pour soutenir les conseillers dans leur approche métier.



Christophe Duclaud
Dirigeant associé ICÉDAP



Après l'achat des collections BASIC'JOB Professionnels & entreprises et les fiches entreprises agricoles durant de nombreuses années, le pôle formation a conforté le choix de la base de connaissances numérique Clic & Clair et répond ainsi aux besoins des collaborateurs sur les différentes expertises existantes grâce à une mise à jour en continu. Le service de développement des compétences du Crédit Agricole Pyrénées Gascogne est un ambassadeur de la solution Clic & Clair. Il mène régulièrement des actions de communication qui participent à développer le réflexe d'usage de la base de connaissances. Cela permet d'intensifier les bonnes pratiques et d'aider à la montée en compétences des collaborateurs.



Trouver la bonne information

Le service de développement des compétences du Crédit Agricole Pyrénées Gascogne met en avant régulièrement les bonnes pratiques pour aider les conseillers à trouver l'information. Il ne s'agit pas de stocker l'information, rendue rapidement obsolète, mais de savoir où la trouver ! Dernièrement le pôle a inclus le lien Clic & Clair directement dans la signature mail, un moyen judicieux pour penser à l'utiliser !



Le service formation organise également des réunions avec les animateurs du réseau, les maîtres de cérémonies et les spécialistes RAMCO afin de présenter aux conseillers des questions répondant à des situations concrètes et les réponses obtenues via la base de connaissances.



Plusieurs usages pour développer les compétences

Une démarche initiale a été entreprise au sein de l'établissement pour simplifier l'accès de la base aux collaborateurs à partir d'un lien placé dans un espace collaboratif.

Les conseillers accèdent à la base et selon leur préoccupation :

- ils posent directement une question grâce à l'assistant virtuel Izy-Bot qui délivre rapidement la réponse la plus pertinente à la question posée. Plus la question est formulée de manière précise, plus la réponse le sera,
- ils naviguent dans la base à l'aide d'un menu répertorié par thème,
- ils interrogent le moteur de recherche pour affiner leur demande,
- ils consultent des vidéos animées ou des cas pratiques pour clarifier la compréhension d'un sujet,
- ils utilisent l'application mobile pour obtenir une réponse en tout lieu.



Développée en accessibilité numérique, Clic & Clair favorise l'inclusion des personnes en situation de handicap et s'inscrit dans le cadre de la politique RSE développée par le Crédit Agricole Pyrénées Gascogne.

CAROLE SÉRIOT Chargée de développement des compétences, revient sur sa collaboration avec ICÉDAP

Votre verbatim exprimant le plus objectivement possible votre niveau de satisfaction concernant la mise en place de Clic & Clair au sein de votre établissement et le retour d'expérience de vos collaborateurs.

À PROPOS D'ICÉDAP

Depuis plus de 30 ans, ICÉDAP est un acteur de référence dans la formation à distance des professionnels. Nous mettons à disposition une triple expertise dans la création et la rédaction de contenus, l'ingénierie pédagogique et la réalisation de supports de formation. Nous accompagnons nos clients dans une gestion de projet complète. Notre ambition ? Placer l'apprenant au coeur des dispositifs et accompagner les équipes de formation pour faciliter le déploiement des parcours.

Notre expérience, notre proximité, nos engagements en termes d'innovation, la qualité de nos solutions, nous valent aujourd'hui de travailler avec de nombreux clients grands comptes dans des secteurs variés.



contact@icedap.com

02 41 93 75 75

