



CAS CLIENT



BNP PARIBAS

Comment BNP Paribas a bonifié son offre de formation en personnalisant l'une des formations sur étagère chez ICÉDAP ?

30 JOURS

De production

12 COMÉDIENS

Voix OFF pour les mises en scène tout au long du module

12 000

Conseillers de clientèle formés



Secteur d'activité : banque / Taille de l'entreprise : 57 233 collaborateurs en France (rapport intégré 2019)

Projet piloté par :

● **Fabrice Giordan**

Responsable équipe chef de projet

● **Ginette Diallo**

Project manager

● **Jean-Marie Forestier**

Univers des solutions budgétaires
Pôle développement commercial omnicanal

● **Nadège Flori**

● **Lætitia Debray**

Chef de produit marketing

➤ En disposant d'un module e-learning chez ICÉDAP, BNP Paribas a pu remanier et personnaliser l'une de ses formations régulièrement proposées aux nouveaux collaborateurs arrivant dans le réseau d'agences.

La banque a incorporé plusieurs nouveaux points en phase avec sa politique interne, tout en respectant la réglementation bancaire et celle sur les opérations d'assurance.

L'objectif final consistait à proposer une formation plus accessible et plus performante aux nouveaux collaborateurs (conseillers clientèle des particuliers) ainsi qu'à tous les collaborateurs (conseillers patrimoniaux, conseillers clientèle à distance, directeurs d'agence, etc.) qui souhaitent s'auto-former ou mettre à jour leurs connaissances.



Édition & Formations Digitales
ICÉDAP



ISABELLE RICHARD

Responsable d'édition



Personnaliser un module déjà existant s'est révélé être un projet très intéressant car il a permis d'instiller des informations très concrètes et bien adaptées. Ainsi, sur la base du contenu préexistant, un travail a été mené en collaboration avec leur équipe afin de déterminer, lors d'échanges techniques constructifs, les informations superflues et celles manquantes au regard des besoins de formation des collaborateurs et des pratiques de BNP Paribas en matière d'offre de produits et services.



SOLÈNE GARNIER

Chef de projet Digital Learning



Nous partions d'une version brute du module catalogue ICÉDAP que nous avons enrichie avec du contenu propre à BNP Paribas. Une mise à jour sur le fond a été rapide et fut l'occasion pour notre client de personnaliser sa formation afin de coller au mieux aux offres et aux attentes des collaborateurs.



ANALYSE ET RÉDACTION DU CONTENU DE RÉFÉRENCE

Afin de personnaliser le module, la première étape a consisté à recueillir le contenu de référence de BNP Paribas incluant les différentes intégrations souhaitées. Après analyse de ces documents par le pôle Publications, nous avons rédigé le contenu de référence en reprenant le plan et le contenu actuel du module et en intégrant les personnalisations souhaitées aux endroits appropriés pour ne pas impacter la structure du module.

Une vigilance accrue a été apportée pour ne pas dénaturer le module et conserver un déroulé logique afin d'être toujours dans l'objectif d'une formation conforme d'un point de vue réglementaire.

Un travail important a également été réalisé sur les documentations complémentaires de ce module afin d'être au plus près des demandes de notre client et de les adapter selon leurs besoins.

Après ce travail de réécriture et d'échange avec les experts techniques de BNP Paribas, le contenu de référence a été validé par les équipes de la conformité et du juridique de BNP Paribas pour pouvoir passer à l'étape suivante.



CONCEPTION DU STORYBOARD

Une fois le contenu de référence validé, le storyboard a été conçu en reprenant les écrans du module catalogue actuel.

Nous y avons intégré aux endroits validés en amont les nouveaux contenus en adaptant la voix off, le texte à l'écran ou encore le graphisme. Des nouveaux écrans et de nouvelles questions quiz ont été ajoutés pour ancrer les connaissances.

Cette étape a permis d'ajuster au mieux les demandes de notre client. Grâce à un rendu plus visuel, il a ainsi pu se projeter plus facilement. Cela nous a permis de valider la mise en œuvre de ces intégrations pour produire et mettre à jour le module animé par la suite.

GINETTE DIALLO (*Project Manager*) revient sur sa collaboration avec ICÉDAP

"Le savoir-faire des équipes d'ICÉDAP a boosté notre projet et l'intégration des nouveaux contenus a bonifié cette formation proposée aux nouveaux collaborateurs de notre réseau d'agences."

À PROPOS D'ICÉDAP

ICÉDAP est spécialisée dans la formation à distance vers les professionnels. L'entreprise propose des solutions de formation variées : parcours e-learning, mobile learning, MOOC, web-séries d'information, tutoriels, vidéos animées... Elle est également reconnue depuis 30 ans pour ses solutions d'édition papier (collection Basic'Job) et numériques (base de connaissances Clic & Clair) référencées auprès de grands comptes nationaux.



Ce qui la distingue ? Son agilité, ses compétences pluridisciplinaires (ingénierie pédagogique, rédaction ou mise à jour de contenus, réalisation graphique) et sa capacité de synthèse. Au travers de son expertise et de la qualité de ses travaux, ICÉDAP poursuit son développement et investit de nouveaux domaines d'application tels que l'intelligence artificielle.

contact@icedap.com
02 41 93 75 75

