

CAS CLIENT

**BANQUE POPULAIRE
GRAND OUEST**

Pourquoi Banque Populaire Grand Ouest a choisi la base de connaissances Clic & Clair pour favoriser la montée en compétences de ses conseillers ?

860 000

Clients

3 197

Collaborateurs

4,5% des effectifs
en situation de
handicap

Pourquoi Banque Populaire Grand Ouest a choisi la base de connaissances Clic & Clair pour favoriser la montée en compétences de ses conseillers ?



Secteur d'activité : Banque / **Taille de l'établissement :** 3 000 collaborateurs répartis sur 12 départements

Régionale, coopérative et engagée, la Banque Populaire Grand Ouest s'attache, depuis l'origine, à accompagner son territoire vers un développement dynamique et responsable.

Projet piloté par :



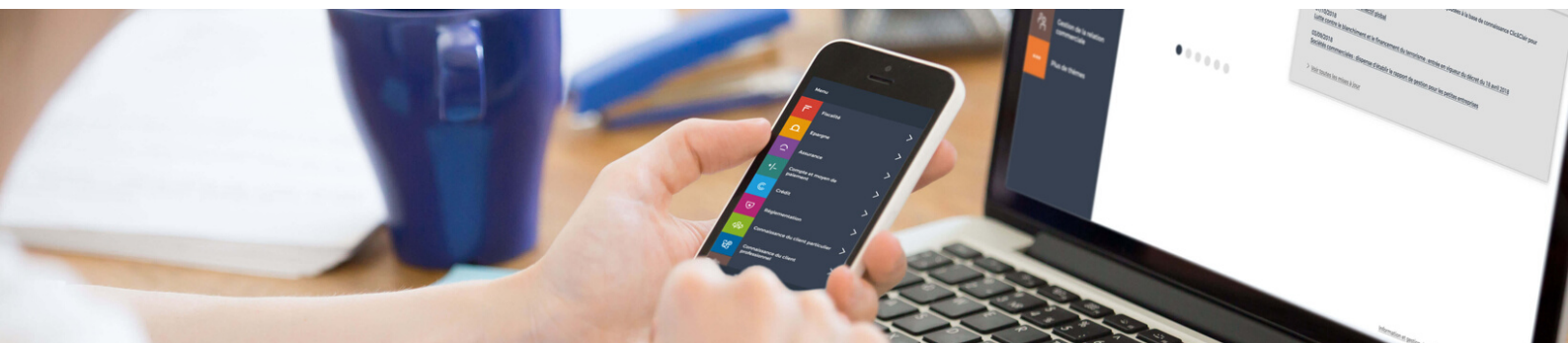
● **Carole ARCHER**
Directrice de formation



● **Johan MACÉ**
Chargé de formation

➤ Dans le cadre de l'accompagnement quotidien de ses collaborateurs, Banque Populaire Grand Ouest souhaite mettre à leur disposition, quels que soient leurs profils (conseillers de clientèle particuliers, professionnels et entreprises, gestionnaires de patrimoine), une base de connaissances disposant de multiples thématiques en lien avec leurs activités terrain.

L'objectif final consiste à proposer aux différents types de collaborateurs une formation synthétique et à jour en continu, facile à consulter et rapide dans l'obtention d'une réponse. Cela permet aux conseillers d'être informés en temps réel des actualités de leur métier, de mettre à jour leurs connaissances, mieux répondre à leurs clients, et de favoriser leur montée en compétences.



Éditions & Formations Digitales
ICEDAP



Johanne Desré-Mazars
Chargé d'affaires

” Notre proximité et étroite collaboration avec le service de formation de BPGO depuis plusieurs années a conforté le choix de Clic & Clair. La base de connaissances répond aux besoins des collaborateurs sur les différentes expertises du groupe. Les remontées terrain sont encourageantes et l'équipe formation favorise ainsi le maintien des connaissances et la montée en compétences des équipes.



Véronique Hillaire
Responsable marketing
développement clients

” A l'aide de cas pratiques, de vidéos animées ou d'infographies, les collaborateurs de BPGO ont un accès direct à des informations synthétiques et à jour en continu. Ils obtiennent ainsi une réponse rapide et la plus adaptée possible grâce à notre assistant virtuel Izy-Bot. Leur usage est facilité au quotidien.



Trouver la bonne information

Pour accéder à l'information fiscale et juridique en lien avec les divers métiers de conseillers présents dans l'établissement, la base professionnelle Clic & Clair propose une information synthétique et actualisée en continu.

Au quotidien, Clic & Clair est un outil précieux pour découvrir et comprendre un sujet, préparer un rendez-vous, faire de la veille. L'objectif est d'apporter aux conseillers la réponse la plus adaptée à leurs questions. Cela leur permet de gagner du temps et de délivrer un conseil pertinent auprès de leurs clients.



Plusieurs usages pour développer les compétences

Une démarche initiale a été entreprise au sein de l'établissement pour faciliter l'accès aux collaborateurs à partir d'un lien placé dans un espace collaboratif [[le citer](#)]. Les conseillers accèdent à la base et selon leur préoccupation :

- ils posent directement une question grâce à un assistant virtuel. Le chatbot Izy-Bot délivre rapidement la réponse la plus pertinente à la question posée et prend en compte la globalité de la requête utilisateur pour améliorer en continu l'information accessible sur la base,
- ils naviguent dans la base à l'aide d'un menu répertorié par type de thématique.
- ils interrogent le moteur de recherche pour affiner leur demande,
- ils consultent des vidéos animées ou des cas pratiques pour clarifier leur compréhension d'un sujet,
- ils utilisent l'application mobile pour obtenir une réponse en tout lieu et à tout moment.

assurance fiscalité
épargne prévoyance
connaissance du client particulier
gestion de la relation commerciale
comptes et moyens de paiement
réglementation crédit
épargne



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 Banque Populaire Grand Ouest.

CAROLE ARCHER (Directrice de formation) revient sur sa collaboration avec ICÉDAP

Nous travaillons en confiance avec ICÉDAP depuis de nombreuses années maintenant. Les collaborateurs ont un accès illimité à la plateforme et disposent d'informations juridiques, fiscales et sociales à jour et facile d'accès. La plateforme évolue constamment afin de faciliter l'expérience utilisateur.

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 notre 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 est de placer l'apprenant au coeur des dispositifs et d'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

