

## L'Institut de Formation du Crédit Agricole : apprendre autrement avec l' « e-learning on demand »



### Aperçu

#### ■ L'enjeu pour l'Institut de formation du Crédit Agricole

Faire évoluer son dispositif pédagogique et intégrer rapidement de nouvelles formations.

#### ■ La solution

Un contrat de « e-learning on demand » avec IBM Business Consulting Services pour une durée de trois ans : accès au portail de formation Lotus LearningSpace 5.0 selon les besoins.

#### ■ Les services IBM

Construction et mise en œuvre de la solution : définition du modèle économique, construction d'un pilote de e-formation, intégration des contenus, Help Desk.

#### ■ Le bénéfice

Gagner un an dans le démarrage d'une nouvelle formation, le « Bachelor Banque Assurance », développée avec le Conservatoire National des Arts et Métiers (CNAM). Accélérer le développement des compétences.

La formation continue et les nouvelles technologies font bon ménage.

L'e-learning – formation par Internet ou intranet – est aujourd'hui la forme la plus aboutie d'une révolution pédagogique qui multiplie les canaux d'accès au savoir. L'Institut de Formation du Crédit Agricole (IFCAM), dont la mission est de développer les compétences des 105 000 collaborateurs d'une des toutes premières banques françaises, pratique la formation à distance depuis de nombreuses années. Mais en octobre 2002, un nouveau pas a été franchi. Gérard Morin, responsable à l'IFCAM du département Innovation et Technologies appliquées à la formation, explique : « Nous voulions lancer rapidement une nouvelle formation. L'« e-learning on demand » avec la plateforme Lotus LearningSpace 5.0 d'IBM était la meilleure solution. »

#### Un modèle économique favorable

Cette nouvelle formation diplômante, comme la majorité de l'offre de l'IFCAM, tient à la volonté de faire évoluer le dispositif pédagogique. Le « Bachelor Banque Assurance », développé en partenariat avec le Conservatoire National des Arts et Métiers, est la première formation à s'appuyer véritablement sur les nouvelles technologies. Introduire l'e-learning de façon significative dans les méthodes de formation permet de répondre au besoin des collaborateurs du Crédit Agricole de se former où et quand ils le veulent. Allant plus loin dans la recherche d'un modèle économique favorable, l'IFCAM a opté pour l'« e-learning on demand » proposé par IBM Business Consulting Services. « Nous avons gagné un an dans le démarrage de notre nouvelle formation en bénéficiant immédiatement des compétences pointues d'IBM en intégration de contenus et organisation des modules. Les ressources techniques et d'accompagnement nous sont fournies à la demande. »

« Nous voulions lancer rapidement une nouvelle formation. L'« e-learning on demand » avec la plateforme Lotus LearningSpace 5.0 d'IBM était la meilleure solution. »

Cette formule, souscrite dans le cadre d'un contrat de trois ans et « adaptée à une phase de démarrage », permet

à l'IFCAM de « consommer » ces ressources et tout l'environnement d'apprentissage en fonction des besoins des apprenants. C'est, pour Gérard Morin, le moyen « d'éviter d'investir fortement au départ et de progresser par étapes ». Le dispositif de « mix-formation » mis en place – travail personnel, sessions collectives et modules en ligne – doit permettre à 700 inscrits dès la première année de bénéficier d'un système de formation efficace et puissant. Six mois après le lancement du cursus « Bachelor Banque Assurance », 7 modules étaient en ligne, couvrant une partie des domaines de savoirs des conseillers commerciaux : moyens de paiement, droit, fiscalité, placements, assurances...

LearningSpace 5.0, un système complet de diffusion et de gestion de formations distribuées, assure l'apport de connaissances à raison de 12 heures de e-learning par module. « Du coup, les séances de regroupement tendent à devenir surtout des moments d'échanges avec les experts », remarque Gérard Morin qui s'empresse d'ajouter que « le présentiel est indispensable, sinon la motivation baisse. »

#### **Une palette de services associée à la plateforme LearningSpace**

Pour répondre à la demande de l'IFCAM, IBM Learning Services a construit et mis en œuvre une solution de e-learning complète, sécurisée et souple :

- définition du modèle économique

---

#### **Institut de Formation du Crédit Agricole (IFCAM)**

**Propose des formations diplômantes dans les domaines du management, des métiers de la banque, du marketing, de la connaissance du Crédit Agricole**

**21 000 inscriptions en 2003**

**Effectifs : 90 personnes**

---

adapté au contexte de l'IFCAM,

- mise en place d'un module de e-formation,
- intégration des contenus sur le portail LearningSpace, personnalisation des interfaces, élaboration de la structure du suivi de l'activité des e-apprenants (tests, rapports d'activité),
- accès aux ressources e-learning (bases de connaissances, exercices, services de tutorat en ligne...),
- Help Desk,
- préparation aux orientations à anticiper telles que les classes virtuelles.

*« Nous avons gagné un an dans le démarrage de notre nouvelle formation en bénéficiant immédiatement des compétences pointues d'IBM en intégration de contenus et organisation des modules. »*

La palette de services associée à la plateforme LearningSpace permet à l'Institut de Formation du Crédit Agricole de bénéficier d'une infrastructure et d'une organisation de la diffusion optimisés. L'e-learning à la demande est un choix innovant qui laisse toute latitude à l'équipe pédagogique, comme le souligne Gérard Morin, « d'investir dans les contenus ». Un choix qui entre aussi dans le calcul de rentabilité de l'IFCAM, « un organisme qui a l'obligation de présenter un ratio performance/coût favorable. » Plus récemment, l'IFCAM a mis en ligne des modules e-learning en management pour les candidats au cursus « Jeunes managers » du Crédit Agricole. Un autre projet – le parcours « Horizons » –, destiné aux jeunes embauchés, est en cours de réalisation.



© Copyright IBM Corporation 2003

Compagnie IBM France  
Tour Descartes  
2, avenue Gambetta  
La Défense 5  
F-92066 Paris-La Défense Cedex  
Tél. : 0810 011 810  
[ibm.com/services/fr](http://ibm.com/services/fr)

IBM Belgium  
Avenue du Bourget/Bourgetlaan, 42  
B-1130 Brussels  
[ibm.com/services/be](http://ibm.com/services/be)

IBM, le logo IBM et le logo e-business sont des marques de International Business Machines Corporation.

Les autres noms utilisés pour désigner des sociétés, des produits ou des services sont des marques ayant leur titulaire respectif.

Les références aux produits et services d'IBM n'impliquent pas qu'ils soient distribués dans tous les pays dans lesquels IBM exerce son activité. Toute référence à un produit, un programme ou un service IBM n'implique pas que seuls ces produits, programmes ou services peuvent être utilisés. D'autres produits, programmes ou services présentant des fonctions identiques peuvent être utilisés.

Ce témoignage montre l'utilisation faite par un client d'IBM des technologies/services d'IBM et/ou des Partenaires Commerciaux. De nombreux facteurs ont contribué aux résultats et bénéfices décrits. IBM ne garantit pas des résultats comparables dans tous les cas de figure. Toutes les informations mentionnées ici ont été fournies par le client et/ou par le Partenaire Commercial. IBM ne garantit pas l'exactitude de ces informations.

2<sup>e</sup> trimestre 2003

Tous droits réservés.

*IBM Business Consulting Services est la plus importante entreprise de conseil au monde. Née de la fusion entre PricewaterhouseCoopers Consulting et IBM Business Innovation Services, et avec plus de 60 000 consultants et employés présents dans 160 pays, IBM Business Consulting Services fournit à ses clients des prestations de conseil basées sur son expertise sectorielle, sa forte compréhension des solutions technologiques et sa capacité à concevoir, construire et déployer ces solutions. Désormais, IBM Business Consulting Services offre aux entreprises la possibilité d'évoluer avec succès vers la gestion « à la demande », en leur permettant de sélectionner et de bénéficier de conseils et de capacités informatiques dont elles ont besoin à un moment précis, à moyen ou long terme et dans les domaines d'offres les plus vastes.*