

Interview

« Donner un nouvel élan à la formation pour accélérer le développement des compétences »



Valérie Pericci - Bruno Delhomme
Crédit Agricole Assurances

Chargée de Reporting Formation
Responsable transformation et compétences

Donner un nouvel élan à la formation pour accélérer le développement des compétences

Le contexte

1^{er} bancassureur en Europe et 1^{er} assureur en France, Crédit Agricole Assurances (CAA) distribue des produits d'assurance à destination des particuliers et professionnels. La filiale du réseau bancaire Groupe Crédit Agricole emploie 5 500 salariés sur le territoire français, répartis sur trois sites principaux. La Direction des Ressources Humaines se compose d'une centaine de collaborateurs, 8 personnes se consacrant exclusivement à la gestion de la formation.

Les enjeux :

- Le besoin de formation croissant au sein du Groupe
- La nécessité de digitaliser la gestion de la formation
- La forte demande de reporting RH



Valérie Pericci
Chargé de reporting formation



Bruno Delhomme
Responsable transformation et développement des compétences

La solution retenue : Skillup – Module formation

Cet outil innovant permet de dématérialiser l'ensemble de la gestion de la formation tout en :

- Générant des gains de productivité mesurables. Le Service RH est libéré des tâches administratives fastidieuses et répond aux besoins de formation des collaborateurs, tout en partageant avec réactivité les données sociales exigées pour le reporting obligatoire.
- Pilotant plus efficacement la montée en compétences des collaborateurs. Les demandes sont prises en charge de manière plus réactive et transparente.

→ Zoom sur le rôle du manager

Lors de l'adoption du logiciel Skillup, nous avons partagé des documents détaillant les modes opératoires. Inutile d'organiser des réunions dédiées au vu de la prise en main très simple !

Chez CAA, nos managers sont garants des demandes de formation dans leur équipe. Nous n'appliquons pas le principe « une formation par personne ». Les sessions viennent répondre à des besoins spécifiques et doivent être le fruit d'un dialogue.

Force de proposition, les managers jouent aussi le rôle de régulateur. Skillup facilite grandement leurs interventions dans le processus de formation.

→ Zoom sur les campagnes d'entretiens

L'un de nos indicateurs clés est l'IRI (indice de recommandation interne). L'avis de nos salariés concernant les processus RH est très important. La formation cristallisait des attentes fortes : arbitrage plus transparent, date de prise en charge de la demande, répartition des sessions tout au long de l'année...

Nos collaborateurs disposent maintenant d'un accès dédié : "Piloter ma formation" et peuvent consulter le statut de leurs demandes.

Adieu le catalogue PDF : aujourd'hui, les salariés accèdent à un catalogue de formation en ligne offrant un très large choix de programmes détaillés, au format elearning, présentiel ou classe virtuelle.

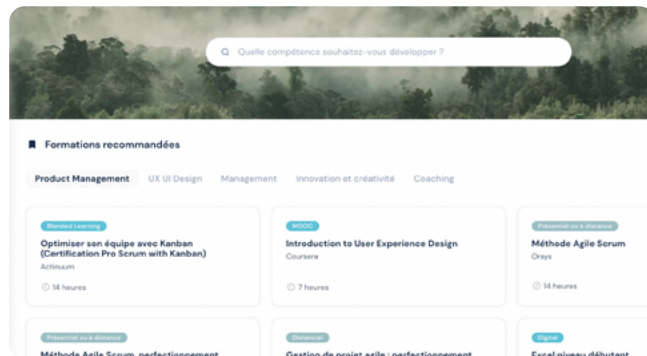


Les bénéfices

Un catalogue de formation personnalisable

L'équipe RH sélectionne les organismes de formation et les sessions qu'elle souhaite proposer aux collaborateurs. Elle peut recommander des programmes spécifiques.

Les programmes issus du catalogue de formation sont enrichis par les avis des stagiaires pour une prise de décision éclairée.



Des échanges internes fluidifiés

Chaque collaborateur valide ses besoins en formation avec son manager. La solution offre aux RH et à la Direction la possibilité de suivre l'état de l'avancement de chaque ligne du plan de formation en temps réel.

L'ensemble des utilisateurs accèdent à une plateforme ergonomique. Le partage d'informations est facilité, les données recueillies peuvent ensuite être analysées pour fiabiliser les prises de décision.

Un reporting facilité

Chaque année, les données sociales de CAA sont partagées au Groupe. Les informations à collecter sont nombreuses : nombre de stagiaires, d'heures de formation, la répartition F/H...

Le pilotage social est aujourd'hui simplifié : les données sont centralisées et extraites en quelques clics. Les besoins ponctuels de reporting en cours d'année sont pris en charge de manière réactive. Par exemple, l'enquête nationale menée par la fédération de l'assurance ou les demandes du CSE est traitée par l'équipe RH plus rapidement.



Créé en 2016, Skillup accompagne plus de 200 équipes RH dans leur rôle stratégique d'engagement, de développement et de rétention des talents. Nous sommes convaincus que le succès d'une solution RH repose sur l'alliance d'une expérience utilisateur intuitive, d'une richesse fonctionnelle approfondie et d'une donnée solide, fiable et accessible. C'est de cette façon que nous avons créé notre suite de gestion des talents, autour de 4 modules :

✓ Un logiciel de gestion de la formation adossé à un catalogue > 60 000 formations sur étagère

✓ Une solution de gestion de la performance et des entretiens entièrement dématérialisée

✓ Un outil de GEPP dédié à la cartographie des fiches de poste et des compétences

✓ Une plateforme de People Review pour le pilotage social et le développement des talents

Donner un nouvel élan à la formation pour accélérer le développement des compétences



Témoignage

Valérie Pericci

Chargée de
Reporting Formation



Témoignage

Bruno Delhomme

Responsable transformation et
développement des compétences

Repenser la gestion de la formation

En 2019, Crédit Agricole Assurances a pris la décision de digitaliser sa gestion de la formation. En réalité, les processus RH n'étaient pas encore industrialisés, la structure complexe de l'entreprise s'accompagnait de contraintes fortes.

La première étape a consisté à réorganiser l'équipe Formation. A l'origine, chaque membre était Chargé de Formation et intervenait sur un périmètre identique. Nous avons défini des rôles distincts pour le déploiement du plan de formation et le développement des compétences.

Un poste a également été créé pour gérer le volet réglementaire, les travaux sur le SIRH, les processus et le reporting.

Une approche dématérialisée de la formation s'est imposée pour gagner en productivité et fiabiliser notre collecte d'informations.

Avec le module Skillup, les demandes des salariés sont mieux prises en charge. Le Service Formation gagne un temps précieux, alloué à des missions plus stratégiques.



« La collaboration avec Skillup est une réussite, créatrice de valeur pour CAA. L'outil est vraiment puissant et offre la possibilité de démarrer l'année sans perdre de temps. »

Bruno Delhomme



La capacité à absorber une activité formation qui s'intensifie

Afin de soutenir la réussite de notre projet d'entreprise, le budget formation est passé de 5 à 7 millions d'euros. Nous avons enregistré une augmentation de plus de 50% du nombre de stagiaires et d'heures de formation externes, le tout dans un contexte post covid de reprise de l'activité formation en format présentiel, qui est plus chronophage en terme d'organisation.

La mise en place de Skillup, couplée à une évolution de nos process, nous a permis de déployer l'activité formation sans dégradation, le tout à ISO effectif de l'équipe.

La prise en charge réactive des besoins de formation

L'année 2024 marque notre première année d'utilisation pleine de l'ensemble des fonctionnalités de Skillup, avec une utilisation dès la phase de recueil des besoins, dans le cadre du process d'arbitrage avec nos Directions et pour la mise en œuvre des actions de formations validées.

Avec Skillup, nous avons gagné 2 mois au regard du process précédent, ce qui nous a permis de lancer le plan de formation dès le début de l'année 2024 et qui devrait conduire à une meilleure répartition de l'activité formation tout au long de l'année.



« Aujourd'hui avec Skillup, pour certaines formations et de manière très rapide, nous offrons la possibilité au salarié de choisir entre format à distance ou en présentiel, et même de se former sur Paris ou en proximité de son site d'affectation. Cette liberté de choix était attendue et elle est naturellement très appréciée. »

Valérie Pericci



Industrialiser la gestion de la formation

Les critères de choix du logiciel de formation portaient sur différents aspects. Au-delà de l'ergonomie (interface fluide et moderne), l'outil devait automatiser nos tâches administratives chronophages telles que l'enregistrement automatique des présences et la connexion avec les organismes de formation.

Un autre axe important concernait l'évolutivité du produit : avec la Solution en SaaS Skillup, le client est au cœur de la roadmap produit et nos attentes sont prises en compte pour l'enrichissement des fonctionnalités. Nos processus évoluent en s'inspirant de nos usages, qui font évoluer le produit... Ce cercle vertueux profite à toutes et tous.

L'implémentation de Skillup s'est effectuée dans des délais courts, les équipes ont su nous accompagner à chaque étape en répondant avec précision à nos questions techniques.

En optant pour ce logiciel de gestion dématérialisée de la formation, nous avons insufflé de la modernité dans notre politique de gestion des talents. Nos salariés, managers comme collaborateurs, profitent aujourd'hui pleinement de cette évolution. La prise en charge des demandes est plus efficace.



« Nos managers trouvent le logiciel Skillup très pratique et les salariés apprécient beaucoup la visibilité en temps réel sur l'activité de formation. »

Bruno Delhomme



→ Zoom

Comment réussir son évolution vers un nouvel outil

Il est important de bien réfléchir aux enjeux associés à un changement d'outil : pourquoi cette évolution ? D'où part-on et où veut-on aller ? Evidemment, aucune solution n'est parfaite. Il faut se focaliser sur les fonctionnalités indispensables pour son organisation et rester flexible sur le reste du périmètre attendu.

La gestion de la formation doit être pensée à 360° : recueil des besoins, suivi au quotidien du plan de développement des compétences, reporting.

La date de démarrage est clé. Il est préférable de programmer le lancement sur une année complète, la reprise d'historiques étant souvent complexe à opérer.

Enfin, les différentes parties prenantes sont à intégrer le plus en amont possible au projet, notamment la DSI et le Service Achats.

Optimiser le suivi et l'activité de reporting

Avant Skillup, le suivi de la formation était très compliqué. Les données provenaient de multiples sources et n'étaient pas actualisées en temps réel. Une autre difficulté portait sur l'enregistrement des présences des stagiaires aux sessions. Le travail de saisie était mené en fin d'année et occupait une ressource à temps plein durant 3 mois ! Impossible de décaler ce travail, le reporting devant être communiqué au groupe en début d'année.

Aujourd'hui, toutes les informations relatives à la formation hors réglementaire sont centralisées dans l'outil. Les données sont fiables et peuvent être extraites facilement. Nous partageons facilement nos indicateurs sociaux avec la Direction et les élus du CSE. Nous sommes très satisfaits, Skillup a apporté beaucoup de positif !



« Avec Skillup, la présence des stagiaires aux sessions est pointée de manière automatique. Nous avons littéralement gagné 3 mois de travail ! »

Valérie Pericci





Créé en 2016, Skillup accompagne plus de 200 équipes RH dans leur rôle stratégique d'engagement, de développement et de rétention des talents. Nous sommes convaincus que le succès d'une solution RH repose sur l'alliance d'une expérience utilisateur intuitive, d'une richesse fonctionnelle approfondie et d'une donnée solide, fiable et accessible. C'est de cette façon que nous avons créé notre suite de gestion des talents, autour de 4 modules :

✓ Un logiciel de gestion de la formation adossé à un catalogue > 60 000 formations sur étagère

✓ Une solution de gestion de la performance et des entretiens entièrement dématérialisée

✓ Un outil de GEPP dédié à la cartographie des fiches de poste et des compétences

✓ Une plateforme de People Review pour le pilotage social et le développement des talents

200 DRH

ont déjà fait le choix
et de la simplicité

Et vous ?

skillup

**Pour en savoir plus,
contacter l'équipe commerciale**

Téléphone : 06 44 64 34 80

Site web : www.skillup.co

Linkedin : [skillup.co](https://www.linkedin.com/company/skillup-co)

PLANIFIER UN PREMIER ÉCHANGE