

7 Tendances de la Formation illustrées

L'IFCAM vous raconte...

JEROME

FUTUR CONSEILLER DU MARCHÉ DES PRO...

Une histoire imaginée par Nathalie Paquet-Vérot, Christelle Chappaz et Michel-François Kmiec, avec la participation d'Antoine Amiel

LES 7 TENDANCES A SUIVRE

#APPRENTISSAGE
de soi

#APPRENTISSAGE
immersif

#APPRENTISSAGE
social

#APPRENTISSAGE
personnalisé

#APPRENTISSAGE ET
employabilité

#APPRENTISSAGE ET
travail

#APPRENTISSAGE
permanent

L'HISTOIRE...

Jérôme a 25 ans et il travaille au Crédit Agricole depuis 3 ans. Excellent élément de son agence, il souhaite devenir conseiller sur le marché des professionnels. Il est très motivé et bénéficie de l'appui de son Manager, de l'animation commerciale et de ses référents RF/ RH pour co-investir dans son parcours de développement...

Jérôme consulte son historique formation sur le portail.

Il a l’habitude de suivre des formations sur le digital.

Au-delà des formations Intégration et Bachelor, il a déjà validé le e-certificat « apprendre à apprendre » et a déjà suivi sur son temps personnel un Mooc sur le pilotage de projet et un second sur la création de vidéos avec son smartphone.

A l’occasion d’une formation qui se déroulait à l’Université du Groupe, il a pu visiter la dernière exposition apprenante sur le lien « cerveau et apprentissage » qui l’a particulièrement intéressé.

En juin 2022, Jérôme consulte et enrichit régulièrement son environnement d’apprentissage personnel : il y organise sa prochaine formation avancée sur les nouvelles tendances du Digital.

Jérôme a déjà bénéficié le mois dernier d’un coaching en ligne : il a identifié le besoin de mieux gérer son temps et sa charge cognitive. Il sait

maintenant détecter les signes de fatigue qui l’empêchent de se concentrer et de bien apprendre.

Le service Développement des Compétences vient de lui proposer une nouvelle auto-évaluation « se comprendre soi-même pour se réguler émotionnellement ».

TENDANCE 1
#APPRENTISSAGE
de soi

Les parcours proposés à Jérôme par son référent formation s’articulent entre apports théoriques et méthodologiques de qualité ainsi que des mises en pratique. Cela lui permet de préparer le transfert d’acquis, dans un environnement, simulé, pour s’entraîner, sans stress, proche d’une situation réelle.

Il a utilisé un casque virtuel lors de sa dernière formation et a bluffé ses collègues en racontant le rôle qu’il a joué dans un escape game.

Il apprécie l’utilisation de ces nouvelles méthodes immersives d’apprentissage qui sont proches de celles qu’il a tout juste testées dans sa vie perso : il les juge très ludiques et suffisamment réalistes pour s’engager et affronter le terrain !

En 2022, le service Développement des Compétences a mis à disposition en libre accès des lunettes de réalité augmentée de dernière génération dans son agence bancaire.

Cela lui permet d’activer des simulations qui combinent l’apport de l’intelligence artificielle et de la voix. Il s’entraîne en langage naturel à mener des entretiens avec des clients professionnels, dans différents environnements.

Sur le conseil du directeur d’agence, il a prévu cet après-midi de faire

apparaître dans son bureau une cliente qui souhaite développer son salon de coiffure et d’esthétique.

A l’issue de l’entretien, une restitution détaillée sera transmise à Jérôme : éléments de langage, posture, gestes, regards, ...

Il pourra aussi, s’il le souhaite, bénéficier d’un entretien de débriefing avec l’animateur commercial sur la base des résultats de simulation.

TENDANCE 2
#APPRENTISSAGE
immersif

Jérôme est actif sur les réseaux sociaux, il twitte régulièrement, met son profil LinkedIn à jour, poste ses photos amateur sur Instagram, a même créé son propre blog.

Il a proposé à un Form'Acteur* avec qui il a sympathisé de créer une boucle WhatsApp pour rester en contact avec la promo et échanger « des Tips et des News » comme il dit. Cela a bien marché au début et là ça s'essouffle, dommage. Il doit bien exister un forum métier quelque part dans le Groupe, il se note d'en parler à Marie qui travaille au service Développement des Compétences.

Il ouvre son PC et s'aperçoit qu'il a une notification sur le portail formation
« Ah et si c'était le résultat de son dernier examen au master pro ? Yes ! Les cours de soutien en classe inversée ont payé : super note ! »

(*) *Form'Acteur : Formateur occasionnel du groupe Crédit Agricole*

En 2022, Jérôme n'est plus seulement acteur de sa formation, il en est désormais en partie l'auteur.

Il compose son parcours de formation à partir d'un ensemble de ressources qualifiées par ses pairs ou qu'il va lui-même enrichir.

Il a rejoint la communauté des futurs conseillers pros et est très actif sur le forum de partages d'expériences et de bonnes pratiques. Il a participé à un atelier animé par un Form'Acteur facilitateur où il a pu partager des problématiques communes aux

métiers de conseiller et produire un tutoriel en groupe.

Jérôme est lui-même contributeur sur la chaine « conseiller particulier »; Il a pris l'habitude de se filmer une fois par trimestre pour partager des cas clients.

C'est bien dans la philosophie du Crédit Agricole qui forme le Crédit Agricole.

Et c'est plutôt la classe de voir ses publications likées par ses pairs !

TENDANCE 3

#APPRENTISSAGE social

Lors de sa dernière formation métier, un SCAN’UP* de départ sur le réglementaire lui a proposé un parcours personnalisé.

Sa formation est adaptée aux conseillers de trois ans d’expérience, et la progression d’apprentissage s’est calée avec la qualité de ses réponses aux exercices.

Lui qui aime aller à l’essentiel, apprécie d’être conforté sur ses acquis pour ne cibler ses efforts que là où c’est nécessaire.

Dès qu’il a un moment, il sort son mobile pour ancrer ses connaissances ;

« C’est sympa le mode BATTLE pour défier ses collègues ! encore 50 points et je fais rentrer notre agence dans le top 10.

Vite, je recharge ma batterie ! »

(*) SCAN’UP : outil d’évaluation

Lors de sa dernière formation métier en Mars 2022, Jérôme a noté que son parcours était bien différent de celui de son collègue.

Le pilote sur les moocs du master pro en 2019 a permis de généraliser l’intégration de l’IA : Tous les collaborateurs en profitent aujourd’hui !

Avec son accord, le système d’apprentissage adapte en effet son parcours, et lui a concocté à partir de ses préférences et de ses habitudes, une alternance des séquences e-learning, et de microlearning sur son mobile... avec des durées qui s’adaptent à son niveau et

à ses progrès.

Jérôme programme un créneau dans son agenda et demande à son assistant personnel une capsule de 15’ pour réviser les principales notions de la semaine.

Il apprécie particulièrement de gagner du temps avec un système qui prend en compte tous ses niveaux de compétences acquis et son objectif de professionnalisation.

Aujourd’hui, le service formation parle de KYL* : mieux connaître Jérôme pour... Individualiser son parcours de montée en compétences...

(*) KYL : Know Your Learner

TENDANCE 4
#APPRENTISSAGE
personnalisé

La formation est finie. De retour à son poste de travail, son manager s'intéresse à ce qu'il a appris et s'il a besoin il sait qu'il peut compter sur l'animation commerciale dans l'exercice de son métier.

Depuis quelques jours, un *chatbot* vient d'être déployé en pilote dans sa caisse régionale sur son poste de travail.

« Une question posée sur le Chat et hop la réponse que je cherchais et même un mode opératoire ! »

Jérôme mesure la chance qu'il a d'être accompagné de la sorte, et ce n'est pas fini !

A la cafétéria, Marie du service formation lui apprend qu'une expérimentation sur l'AFEST va être lancée.

« Et si je me proposais comme tuteur de Paul qui vient d'arriver ? »

Nous sommes en 2022, et au sein de l'entité de Jérôme, le travail est considéré comme une opportunité d'apprentissage. Toute la ligne managériale est convaincue.

D'ailleurs, le service formation met en oeuvre des démarches AFEST (actions de formation en situation de travail). Des accompagnateurs ont été certifiés, certains étaient d'anciens animateurs commerciaux. Ils ont été formés, notamment à l'analyse du travail et aux postures d'observation et de débriefing. Un espace physique confidentiel a été dédié dans l'agence pour organiser les phases réflexives.

Une fois ses premiers modules validés, Jérôme pourra participer à ce programme de formation en situation de

travail, comme sa collègue Noémie.

Noémie et tous les anciens du parcours AFEST témoignent de l'efficacité de la démarche qui permet de s'intéresser à la façon de raisonner de l'apprenant, qui favorise la prise de recul, et facilite l'expression de feedback. Identifier ce que l'on maîtrise ou pas est précieux et permet de développer de la confiance et surtout de l'intelligence des situations.

Il a hâte de pouvoir bénéficier de ce dispositif !

Au quotidien, c'est la plateforme Metabot qui l'accompagne dans toutes ses recherches.

« Bonjour, peux-tu me rappeler comment on utilise l'option souplesse ? »

Toujours dispo et bienveillant !

TENDANCE 5
#APPRENTISSAGE
travail

Jérôme adore son métier mais il sait qu'il en aura plusieurs et cela l'enthousiasme plutôt d'ailleurs mais il se demande comment s'y préparer et à quelle échéance.

Il a déjà mobilisé une partie de son CPF* pour le Master. Co-investir sur son avenir pro et son employabilité, c'est utile ; mais après, ce sera quoi ?

S'il a bien compris, son compte sera régénéré chaque année, voire abondé!

Il se dit qu'il n'y a pas urgence mais que c'est important.

« Faut pas gâcher! »

(* CPF : *Compte Personnel de Formation*)

Si depuis le début de l'année 2022 les changements dans le métier de Jérôme s'accélérent avec l'automatisation de certaines activités, les compétences 100% humaines sont un atout face à la montée en puissance de l'intelligence artificielle, des RPA*, et d'autres solutions digitales : Jérôme en est convaincu !

Il a mobilisé le budget de son compte personnel de formation (CPF) pour terminer le parcours certifiant « compétences transversales ».

Quel que soit le métier qu'il exercera demain, il sait que savoir faire preuve d'agilité, de créativité, d'ouverture,

d'empathie, ... sera clé.

Sur l'application Mon Compte Formation, c'est très simple : en trois étapes, je cherche ma formation, je m'inscris et je paye en ligne !

A cet instant, le parcours s'ouvre à lui et il cumule progressivement les blocs de compétences.

Sur IFCAM-Flix, il a hâte de découvrir aussi la web série qui fait du buzz sur les méthodes agiles !

Jérôme sait qu'il pourra valoriser ses nouvelles compétences en enrichissant son ePortfolio de compétences de commentaires et d'expériences.

(* RPA : *Robotic Process Automation (langage de programmation pour automatiser les tâches)*)

TENDANCE 6

#APPRENTISSAGE

employabilité

Jérôme a vu sur l’intranet une communication concernant le recrutement des Form’acteurs. Le Crédit Agricole forme le Crédit Agricole ... Il se dit, pourquoi pas moi ? Transmettre, c’est prendre du recul sur ses pratiques, c’est continuer à apprendre ! Et puis, les form’acteurs sont formés à la pédagogie, à la conception, à l’animation, ... Sa collègue Véronique vient de suivre « Camp’USE », la formation aux usages pédagogiques des ressources du campus IFCAM, et elle a partagé avec des collègues quelques méthodes simples et bien choisies pour favoriser la créativité et le travail collaboratif. Jérôme est fier de savoir que le Crédit Agricole place l’Humain au cœur de son projet de groupe. Dans un monde digitalisé, nos clients ont besoin d’interlocuteurs capables de prendre des décisions localement, de développer leur expertise en relation de proximité. Le groupe annonce des transformations en termes de management, d’organisation, ... Jérôme est impatient de pouvoir y contribuer.

Le dernier billet du Blog des Echos de Mai 2022 classe le CA dans le top 5 des entreprises du CAC 40 pour son indice de recommandation collaborateurs et clients. Le groupe est aussi devenu l’employeur préféré dans les services financiers en France.

Le journaliste tente de décrire comment le Crédit Agricole s’est transformé en entreprise apprenante. La production et le visionnage de ressources pédagogiques par les collaborateurs a fortement augmenté dans l’entreprise.

Pour évaluer les acquis en fin de parcours, les collaborateurs ont été amenés à mettre en scène leur activité et à l’analyser en produisant des matériaux utiles à l’action et à la compréhension de

l’action. Les collègues peuvent s’en saisir, les commenter, les enrichir, les partager, ...

Grâce à une communication et une animation adaptée, le réflexe a été pris, et ce, de façon élargie à toute l’entreprise.

Par ailleurs, les démarches d’analyse de l’activité ont été appropriées par les Managers.

Dans l’entreprise, on discute des évolutions des métiers, des manières de travailler et de produire. On favorise les situations apprenantes. On sait par exemple donner un peu de temps supplémentaire pour réaliser l’activité et la débriefer. La culture du droit à l’essai et à l’erreur s’est développée.

Au Crédit Agricole, on sait développer les talents.

TENDANCE 7

#APPRENTISSAGE
permanent



IFCAM
L'UNIVERSITÉ DU GROUPE