



ÉCOLE
DE LA BANQUE
ET DU RÉSEAU

CDSP TRANSVERSE

19 février 2019

**Plan de développement des
compétences**



ÉCOLE DE LA BANQUE ET DU RÉSEAU



BILAN 2018

- Orientations stratégiques de l'EBR en 2018
- Indicateurs clés
- Les parcours prise de fonction
- Les parcours qualifiants
- La formation réglementaire
- La formation continue
- La formation diplômante
- L'alternance
- La formation individuelle
- L'Institut du management et l'Institut du développement



PERSPECTIVES 2019

- Plan de développement des compétences 2019
- Nos convictions pour 2019
- Les parcours fonctions clés créés ou en refonte en 2019
- Les projets et programmes clés en 2019
- La visibilité de notre offre de formation
- Les innovations majeures

L'OFFRE DE FORMATION AU SEIN DU GROUPE

LES FORMATIONS OUVERTES À TOUS

Accessible depuis 2017, l'offre libre-service donne accès librement à des formations de courte durée (bureautique, numérique, culture d'entreprise...) et à une bibliothèque digitale pour tous les collaborateurs du Groupe La Poste.

LES FORMATIONS MÉTIERS POUR LES COLLABORATEURS DE LA BANQUE POSTALE, DES SERVICES FINANCIERS ET DU RÉSEAU LA POSTE

L'École de la Banque et du Réseau forme les collaborateurs sur toutes les formations liées à leur métier et à leur évolution professionnelle.

LES FORMATIONS MANAGÉRIALES

Les formations de développement des compétences managériales sont conçues et portées par l'Institut du Management. Cette entité de formation est un lieu de rencontres et d'échanges entre managers de toutes les branches et de tous niveaux et contribue à la construction d'une culture managériale commune.



LES FORMATIONS MÉTIERS POUR LES COLLABORATEURS DE LA BRANCHE SERVICES COURRIER COLIS

L'USCC forme les postières et les postiers de la BSCC, sur les compétences métier avec son réseau d'Écoles Métier, sur la prévention la santé et la sécurité au travail et sur le Système d'Excellence. L'USCC collabore avec l'EBR sur les formations liées aux zones de marché.

LES FORMATIONS POUR LES FONCTIONS SUPPORT

Les formations des Filières « Servir le Développement » sont conçues et portées par l'Institut du Développement.



Rachel Cihuelo

**Direction
de l'accompagnement
des trajectoires et des
politiques emploi**



Hélène Merle

**Direction
performance et
communication**



Laurent Rouleau

**Direction
management
des risques**



Stéphanie Smuk

**Direction
de l'innovation
en formation**



Virginie Lopes

**Direction
solutions
formation**



Aurélie Aussat

**Direction
du déploiement**



Pauline Monière
Resp. conseil individuel



Annick Picaud
Département
des relations institutionnelles



Monika Parmentier
Resp. risques
et contrôle interne



Carine Laqueduc
Département coordination
professionnelle



Emilie Driutti
Département
learning solutions



Arnaud Joly
Direction opérationnelle
de la formation



Estelle Esneault
Resp. réglementation FPC
et dispositifs diplômants
collectifs



Cécile Guyot
Département
politique de formation



Vincent Bourdin
Département
expérience client



Laurent Coudray
Département compétences
Issy



Martine Groisy
Département expertise
et solutions SI



Gwenaëlle Perrot
Resp. de l'alternance
et des stages



Vincent Heurtault
Département
administratif et financier



Eric André
PMO Innovation



Philippe Lombard
Département compétences
Orléans



Régis Richard
Département reporting
des projets



Sonia Reate
Chargée de mission



Tony Féroc
Département
communication et marketing



Bénédicte Martin
PMO Innovation



Christine Laugier
Département
business développement



Philippe Morel
Département reporting
des projets



Sara Moulin Roussel
PMO Performance



Karine Ajasse
PMO Innovation



Didier Grabherr
Directeur territorial
de formation (Ouest)



Pascal Thibaud
Directeur territorial
de formation (Île-de-France)



Bernard Martin
Directeur territorial
de formation (Nord-Est)



Sébastien Sauvage
Directeur territorial
de formation (Sud-Ouest)



Ludovic Legendre
Directeur territorial
de formation (Sud-Est)

BILAN 2018



En 2018, c'était quoi le programme ?

RÉENCHANTER
le présentiel

ENRICHIR
le distanciel

PERSONNALISER
les parcours

SIMPLIFIER
l'expérience
de l'apprenant

RÉENCHANTER le présentiel

Approfondissement des compétences digitales des formateurs EBR : poursuite des parcours qualifiants « Formation innovante à l'ère du numérique » pour accroître l'utilisation des technologies digitales en salle de formation et permettre aux formateurs d'accompagner les grands programmes de transformation numérique du Groupe.

Développement de nouvelles modalités pédagogiques :

- **Escape Game :** résolution d'énigmes par équipe sur des thématiques digitales.
- Expériences immersives grâce à la **réalité virtuelle** : exploration de bureaux de poste et de centres financiers

Proposition de méthodes de formation innovantes :

- **Démarche Lab :** démarche participative pour trouver et expérimenter des solutions opérationnelles accompagnant la stratégie du Groupe (Lab DR, Lab DO).
- **Expérimentation d'un parcours sur l'acculturation numérique :** parcours de formation blended (présentiel, formation sur site, distanciel) à destination des collaborateurs du Réseau pour acculturer les postiers au numérique, augmenter la recommandation des produits numériques de La Poste/LBP et les encourager à adopter une nouvelle posture.
- **Expérimentation d'un parcours sur l'évolution des espaces dans les bureaux :** accompagnement des collaborateurs dans l'évolution de leur espace de travail.





ENRICHIR le distanciel

Diversification des modalités pédagogiques d'apprentissage à distance :

- **Généralisation des classes virtuelles** : solution reproduisant à distance les interactions d'une salle de classe.
- **Généralisation du mobile learning avec l'application U[K]now** : + de 50 mini-modules ainsi que des vidéos, des articles et des fiches de perfectionnement sur des thèmes variés (culture générale, culture Groupe, formation réglementaire, parcours métier, accompagnement RH...) pour poursuivre la professionnalisation bancaires des managers. On y trouve des éléments pour porter le sens auprès des équipes et bientôt, des actions de communication concernant la formation. Au 31 décembre 2018, 1050 utilisateurs actifs.
- **Expérimentation sur l'entraînement à la relation client à distance** : nouvelle offre pour améliorer la relation par téléphone, le formateur appelle le conseiller et joue le rôle du client, puis ils débriefent ensemble.





PERSONNALISER
les parcours



Déclinaison des parcours prise de fonction selon le sourcing :

- Déclinaison de la formation des Conseillers Bancaires en 5 parcours de durée variable, selon les besoins de chaque collaborateur.
- Proposition d'une partie à la carte dans le parcours des Directeurs de Secteur pour adapter la formation en fonction des profils de chacun.

Optimisation des formations réglementaires : la durée des formations réglementaires est ajustée selon les compétences déjà acquises par le collaborateur (Directive concernant les Marchés d'Instruments Financiers, Directive Européenne du Crédit Immobilier en formation initiale).

Personnalisation de l'offre de formation à la carte :

- Développement de l' « adaptative learning » : Des tests d'auto-évaluation sont proposés pour mieux orienter les collaborateurs sur les formations à la carte en fonction de leurs compétences (MIFID*...).
- Accompagnement des managers réalisé par l'EBR pour les aider à orienter leurs collaborateurs dans le choix des modules de formation.

Proposition d'une offre de formation individuelle et diplômante pour accompagner le développement des compétences bancaires et préparer les collaborateurs à leurs futures évolutions professionnelles.

Mobilisation des managers dans le processus de co-construction de la formation : ils sont sollicités pour participer à des ateliers collaboratifs.

* *Marchés d'Instruments Financiers*

SIMPLIFIER
l'expérience
de l'apprenant

Travail sur la clarification de l'offre de formation :

- Organisation de la formation autour du référentiel Compétences 2020
- Mise en place d'espaces et de temps d'échange sur l'activité et le fonctionnement de l'EBR, sur le CPF et sur la formation en général
- Création du livre de l'EBR
- Actions de communication à partir de supports variés (intranets, mobile, mail...)

Facilitation de l'accès à la formation :

- Proposition de formation multicanales qui laissent à l'apprenant le choix du support de formation qu'ils préfèrent (présentiel, classe virtuelle, application mobile, e-learning, conférence...). Par exemple, la formation continue liée à la Directive Crédit Immobilier a été proposée en présentiel, en distanciel ou en conférence.

Intégration de la satisfaction client dans le pilotage de l'EBR pour améliorer l'expérience d'apprentissage:

- Création et suivi du NPS et des évaluations à chaud et à froid.
- Obtention de la certification Qualicert ouvrant une grande place aux avis des apprenants

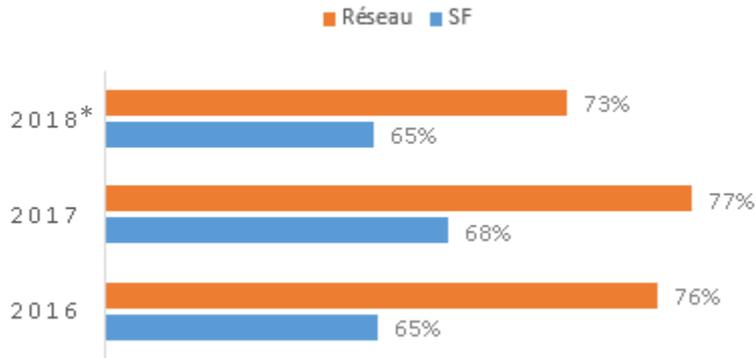


INDICATEURS CLES

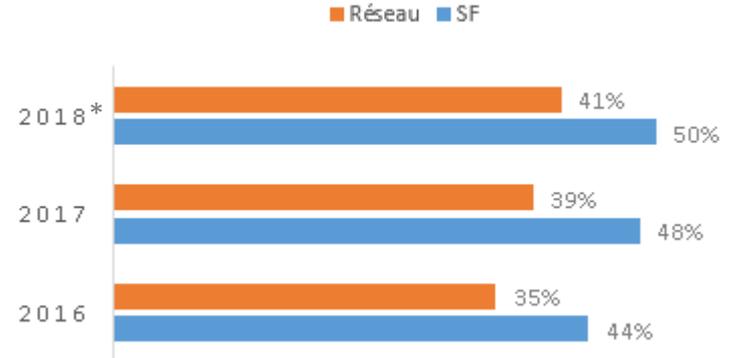
La formation du Réseau et SF

(tout organisme de formation)

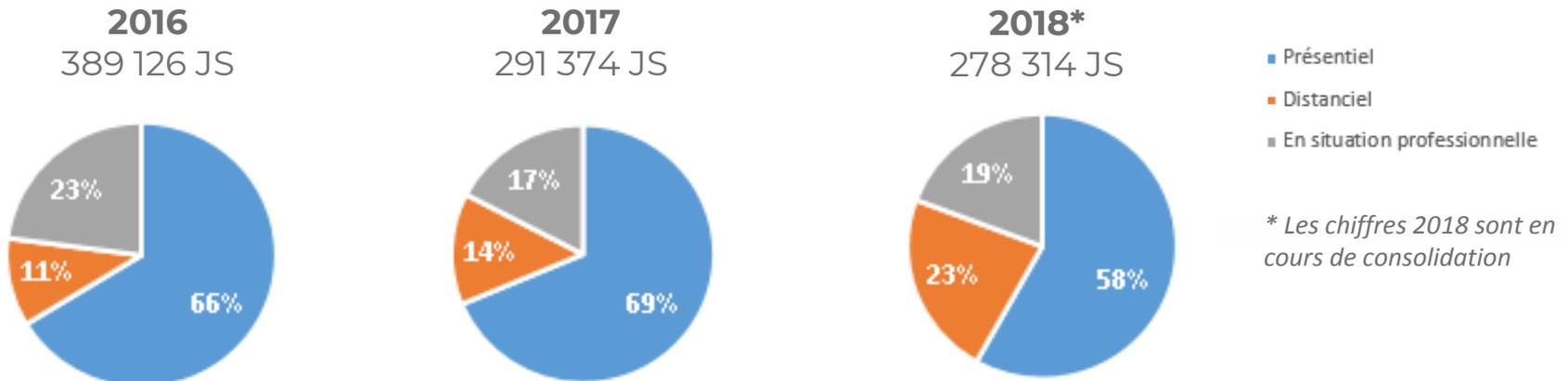
Evolution du taux de postiers formés
Objectif : 80% d'agents formés chaque année



Evolution du compteur 100h
(% d'agents dans le plan de marche)
Objectif : 100h de formation d'ici 2020



Répartition des Journées Stagiaires par modalité de formation (Réseau/SF/LBP)



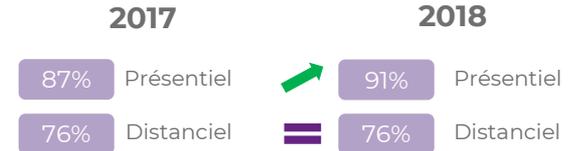
la satisfaction client au cœur de l'EBR

Indicateurs de satisfaction client



TAUX GLOBAL DE SATISFACTION

issu des réponses des apprenants à la question : *Je suis globalement satisfait(e) de cette formation*



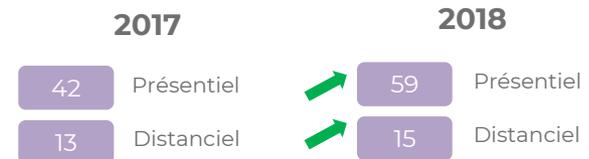
TAUX DE SATISFACTION SUR LA QUALITÉ DE L'ANIMATION PÉDAGOGIQUE

issu des réponses des apprenants à la question : *J'apprécie la qualité de l'animation pédagogique*



NPS

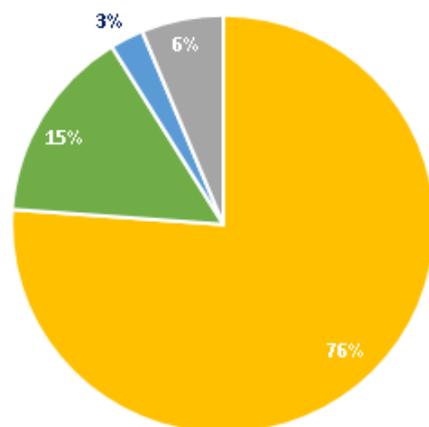
calculé sur la base des réponses des apprenants à la question : *Je recommanderai cette formation à mes collègues.*



La formation des collaborateurs Réseau et SF (EBR)

273 925 Journées Stagiaires ont été dispensées en 2018*

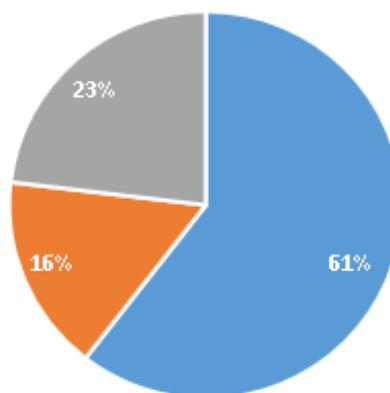
Répartition des JS par
branche en 2018*



Dont **53% des JS** dispensées auprès de la Ligne Conseil Bancaire et sur des fonctions bancaires

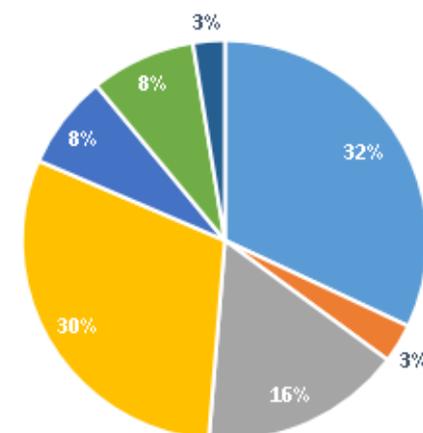
- Réseau La Poste
- Services Financiers
- La Banque Postale
- Autres

Répartition des JS par
modalité de formation
en 2018*



- Présentiel
- Distanciel
- En situation professionnelle

Répartition des JS par
type de formation en
2018*



- Formation continue
- Formation individuelle
- Réglementaire
- Prise de fonction
- Parcours qualifiant
- Alternance
- Diplômant



49 parcours prise de fonction existants dont 19 créés en 2018
6 986 collaborateurs des SF et du Réseau ont suivi un parcours prise de fonction en 2018

Des parcours personnalisés selon le sourcing
Exemple du parcours des conseillers financiers

Des formations modulables en fonction des
compétences de chacun
Exemple du parcours des directeurs de secteur

Principes :
 Déclinaison de la formation en 5 parcours selon les profils des candidats afin d'adapter les apprentissages et les mises en pratique selon les besoins et permettre aux conseillers d'appliquer plus rapidement leurs acquis avec les clients.
 Le manager est impliqué dans le choix des formations complémentaires pour chaque personne.

Principes :
 Le parcours est composé de 30% de modules à la carte. Avant le démarrage de la formation, le Directeur de Territoire et son collaborateur, accompagnés par l'EBR, choisissent les modules à suivre en fonction du parcours antérieur et des compétences du Directeur de Secteur.

Durée :

SOURCING EXTERNE		SOURCING INTERNE		
Intégration COFI à LBP	Prise de fonction COFI à LBP	De booster à COFI	RAP COFI	Ambition COFI
6,5 jours	11,5 jours	14,5 jours	14,5 jours	27 jours

Durée :

Socle commun : 24 modules + 3 immersions	+	Modules personnalisés selon le profil du candidat (RE, CSP, REC)
9 semaines + 3 semaines d'immersion		variable

Objectifs :

- Comprendre les attendus métier et l'environnement de travail
- Appliquer la méthode de vente 7G 2017, en face à face et à distance
- Présenter le panorama des offres de produits et services de La Banque Postale sur le marché des particuliers
- Proposer des solutions adaptées à chaque client
- Identifier avec son manager les besoins complémentaires de formation

Objectifs :

- Devenir un véritable manager à priorité bancaire
- Intégrer et maîtriser l'ensemble des activités liées à la fonction de DS
- Trouver toutes les ressources pour parfaire ses connaissances
- Acquérir l'autonomie nécessaire dans l'apprentissage



23 parcours qualifiants existants dont 3 créés en 2018
1 736 collaborateurs des SF et du Réseau ont suivi un parcours qualifiant en 2018
12 575 collaborateurs des Services Financiers et du Réseau ont réussi un parcours qualifiant depuis 2015
dont **6 021 conseillers bancaires**.

Exemple du parcours des CECI



Principes :

Le parcours est découpé en 3 séquences :

- Mon environnement
- Mon outil de conquête
- Ma force de persuasion

Il se termine par une certification donnant lieu à une prime en cas de réussite.



Durée : 10 jours



Objectifs :

- Accompagner les évolutions d'organisation et de responsabilités liées à MC2
- Contribuer au développement commercial attendu sur l'activité crédit immobilier par une meilleure posture de négociant
- Garantir l'expertise sur ce domaine d'activité et assurer la performance de la Maison de l'Habitat
- Optimiser l'organisation afin d'améliorer les délais de prise en charge selon le canal de distribution
- Assurer une meilleure fluidité des échanges et de l'information, un pilotage optimisé de l'activité et une homogénéisation des pratiques entre le Réseau et la Prescription

Exemple du parcours des référents patrimoniaux



Principes :

Le parcours est découpé en 2 séquences :

- Le patrimonial
- La négociation

Il se termine par une certification donnant lieu à une prime en cas de réussite.



Durée : 10 jours



Objectifs :

- Donner un conseil personnalisé de qualité reposant sur une approche globale, à destination des clients de son portefeuille et des prospects à potentiel patrimonial
- Exercer son activité en maîtrisant les risques, dans le respect des règles de conformité, de déontologie, de la réglementation bancaire et financière, ainsi que de la réglementation applicable au domaine de l'assurance
- Développer des synergies avec les acteurs commerciaux du Réseau La Poste et des autres canaux
- Fidéliser nos clients en portefeuille et conquérir de nouveaux clients avec la stratégie des gains mutuels
- Contribuer au développement du PNB

Exemple du parcours Alter Ego



Principes :

Il s'agit du parcours Excello classique, dont les phases amont se déroulent sur fond d'alternance entre l'ancien et le nouveau service. Il s'agit d'une montée en charge progressive et sur mesure sur la base du volontariat avec des formations locales.



Durée : varie entre 1 et 6 mois selon les métiers afin de s'adapter aux besoins de chacun.



Objectifs :

- Réussir sa mobilité vers des activités de middle-office dans le cadre du programme Excello avec une possibilité de conforter son choix grâce à un système d'alternance



13 formations réglementaires existantes

45 242 collaborateurs des SF et du Réseau ont suivi une formation réglementaire en 2018

MIFID (directive concernant les Marchés d'Instruments Financiers)



Principes :

Au début de la formation, le collaborateur réalise un test de positionnement qui lui permet d'identifier ses compétences à développer. En fonction de ses résultats, jusqu'à 6 e-learning de remise à niveau lui sont proposés. Un test final permet d'évaluer l'intégralité des connaissances liées à la formation.



Durée : de 1 à 3h selon le niveau du collaborateur.



Objectifs :

- Disposer des connaissances et des compétences liées aux investissements, aux OPC, aux mandats de gestion et aux comptes titres afin de fournir un service de qualité et conforme aux exigences professionnelles.

DECI (Directive Européenne du Crédit Immobilier)



Principes :

La formation est disponible sous plusieurs formats :

- Présentiel,
- Distanciel,
- Conférence.

C'est au collaborateur de choisir la modalité qu'il préfère.



Durée : 1 jour.



Objectifs :

- Actualiser ses connaissances en matière juridique, économique et financière
- Mettre à jour ses connaissances et compétences professionnelles
- Prendre en compte les changements de la législation ou de la réglementation en vigueur
- Se mettre en conformité avec la Directive Européenne du Crédit Immobilier

Habilitation Assurance (Niveau 1, 2 & 3)



Principes :

La formation se compose de deux parties :

- Une partie théorique commune à toutes les cibles
- Une partie pratique adaptée à chacune des fonctions.



Durée :

Niveau 1&2 : 21,5 jours

Niveau 3 : 2 jours



Objectifs :

Conformément à la réglementation en vigueur, être capable de conseiller, proposer et vendre en face à face et/ou à distance des produits d'assurance en connaissant les thèmes suivants :

- Les savoirs généraux en matière d'assurance
- Les assurances de dommages et de responsabilité
- Les assurances de personnes
- Le devoir d'information et de conseil



37 429 collaborateurs des SF et du Réseau ont suivi un module de formation continue en 2018

Cap Client R4 & R5

-  **Principe :** Programme de transformation sur 3 ans avec à chaque étape de nouvelles fonctionnalités, de nouveaux gestes, de nouveaux services délivrés aux clients.
-  **Durée:**
Cap Client R4: de 1 à 2 jours selon la fonction et des e-learning (45 min)
Cap Client R5 : 1 jour
-  **Objectifs :**
- Faire le point sur mon appropriation actuelle de cap client
 - Être capable d'utiliser les nouvelles fonctionnalités déployées

Entraînement à la Relation à Distance

-  **Principe :** Les collaborateurs, sur la base du volontariat, peuvent se former ou se perfectionner, sans quitter leur poste de travail, en prenant rendez-vous avec un formateur pour une séance d'entraînement personnalisée. Le formateur joue le rôle du client puis fait un débriefing à chaud après chaque exercice.
-  **Durée :** 1 heure
-  **Objectifs :**
- Comprendre les attentes des clients dans une relation à distance
 - S'approprier/revoir les fondamentaux de la relation à distance
 - S'entraîner sur des situations clients

Négociation – Conseillers bancaires et managers

-  **Principe :** Un module de rappel sur les fondamentaux de la négociation par la stratégie des gains mutuels, adapté aux particularités opérationnelles de chaque fonction, puis des ateliers pratiques animés par les managers pour ancrer les connaissances dans les pratiques quotidiennes.
-  **Durée:** 1 à 2 jours selon la cible
-  **Objectifs :**
- Comprendre les fondamentaux de la négociation par la stratégie des gains mutuels
 - Contribuer au développement du PNB
 - Fidéliser nos clients en portefeuille et conquérir de nouveaux clients

Acteur de la professionnalisation – Animateurs en CF

-  **Principe :** Un socle commun à tous destiné à développer les acteurs de la professionnalisation pour relever les nouveaux défis de demain avec implication du manager tout au long du parcours
-  **Durée :** 11 jours + 5 semaines d'immersion
-  **Objectifs :**
- Se positionner en tant que professionnel de la montée en compétences des collaborateurs pour le développement de la Banque
 - Développer les compétences des collaborateurs
 - Garantir l'excellence de l'expérience client



1 422 collaborateurs des Services Financiers et du Réseau ont commencé une formation diplômante depuis 2015.

Objectif 1 : développer une culture bancaire auprès du plus grand nombre de postiers

Objectif 2 : Développer la compétence apprendre à apprendre

Une offre diplômante collective basée autour de 4 diplômes

	Nombre de personnes ayant suivi une formation diplômante en 2018
BP Banque	102 BP1 pour 2018-2020 216 BP 2 2017-2019
ITB	39 ITB1 2018-2020 54 ITB2 2017- 2019
CESB Patrimoine diplômés 2018	3
CESB Management diplômés 2018	9

Campagne de taxe réalisée en fiabilité avec les territoires et le Groupe

Sensibilisation des acteurs RH sur le coût au contrat dès 2018 pour préparer au pilotage 2019 imposé par la loi



Mise en cohérence de la politique alternance avec la politique emploi, ajustement des niveaux de recrutement

Maitrise des volumes d'alternance de nos branches réunies en cohérence avec la trajectoire du Groupe

Création d'un **tableau de pilotage gouvernance** et d'un **tableau de pilotage prévisionnel** avec les DAST et CF

	2016	2017	2018
Réseau	1 310	1 509	1 692
SF	306	368	345
DEDT	10	22	15
Total	1 626	1 899	2 052

➤ **En 2018 :**

- Une augmentation du niveau d'alternants au Réseau afin de renforcer le vivier de recrutement pour la Ligne Conseil Bancaire
- Un maintien de la cible des 300 aux SF

➤ **Un enjeu social :** *contribuer au développement des compétences et à l'intégration professionnelle des jeunes*

Volume d'alternants au 31 décembre



Offre du catalogue ouvert à tous



- 69 modules proposés au catalogue en 2018
- Guide pratique: PGF, CPF
- Offres de l'IM avec lien pour s'inscrire
- Des modules qui ont été internalisés (DISC, carte mentale, RSE....)
- Des nouveaux modules (Lean management, Big data, Culture bancaire 3-le monde des pros)
- Une offre bureautique enrichie avec des nouveaux niveaux et des ateliers
- Intégration des FormaCours

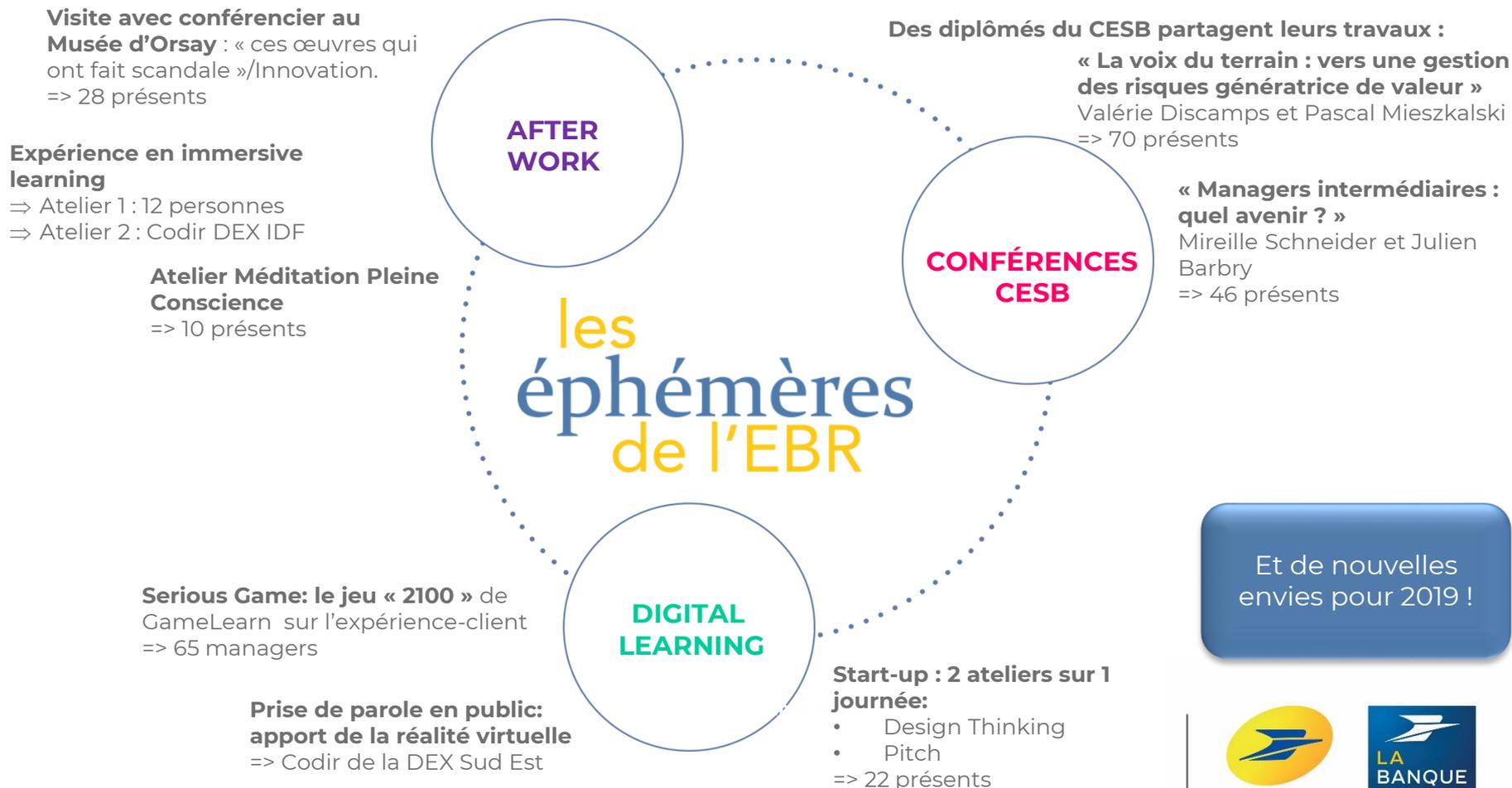
Compte Personnel de Formation

Demande de CPF en 2018 (chiffres à fin novembre)

	Dossier CPF terminés en 2018	Dossiers CPF en cours	Total	Coût EBR
Réseau/CF - Fonctionnaires	17	11	28	27 050€
Réseau/CF/LBP - salariés	5	8	13	-



Près de **300 stagiaires** Réseau , SF, DEDT ont participé aux Ephémères de l'EBR en 2018



Et de nouvelles
envies pour 2019 !

L'INSTITUT DU MANAGEMENT ET L'INSTITUT DU DÉVELOPPEMENT

5 213 collaborateurs du Réseau et des SF ont suivi une formation de l'IM (Institut du Management) ou de l'ID (Institut du Développement) en 2018.



LES FORMATIONS LES PLUS SUIVIES PAR LES COLLABORATEURS DU RÉSEAU ET DES SF À L'IM EN 2018 :

#1 La prévention : levier de réussite de l'établissement
(1036 pers)

#2 Faire de la transformation une opportunité
managériale (123 pers)

#3 Faire vivre la qualité de vie au travail (110 pers)

#4 Manager une équipe à distance – partager ses
pratiques (107 pers)

#5 La dimension humaine du management (100 pers)



LES FORMATIONS LES PLUS SUIVIES PAR LES COLLABORATEURS DU RÉSEAU ET DES SF À L'ID EN 2018 :

#1 Renforcer sa posture de conseil et de service
client interne (152 pers)

#2 Management transversal (106 pers)

#3 Manager son énergie (60 pers)

#4 Gestion de projet (55 pers)

#5 EMRG : initier le changement (44 pers)

PERSPECTIVES 2019

PLAN DE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES 2019

Recollement des besoins

Instance de pré-validation DRH

Un pré-arbitrage est réalisé en interne après la **rencontre avec les DRH opérationnelles** (Réseau, SF, DEDT, LBP).

Instance de pré-validation métier

Une pré-validation est réalisée avec les Directeurs Métiers

**Directeur de la conformité et
Directeur juridique**

Directeur des opérations

Directeur de la DEDT

**Directeur de la Banque de détail
et du Réseau**

**Directeur de la direction
commerciale commune Réseau –
BSCC**

Instance de validation

Validation avec
**la Directrice Générale du Réseau
La Poste**



Directoire LBP

**Comité de Direction de la montée
en compétences**

LE **PLAN** !
DE **DÉVELOPPEMENT**
DES **COMPÉTENCES** 19

Instance de suivi

COMITE OPERATIONNEL
DE LA MONTEE EN COMPETENCES



NOUVELLE STRUCTURE DE L'OFFRE DE FORMATION

ZONE ROUGE FORMATION OBLIGATOIRE



PARCOURS PRISE DE FONCTION

Formation proposée aux collaborateurs au moment de leur prise de poste, ils peuvent la suivre dans les 6 mois suivants leur arrivée.



PARCOURS QUALIFIANT

Formation qualifiante développant des compétences d'une durée minimale de 70 h sur 12 mois, validée par une certification interne et accompagnée d'une prime individuelle de qualification en cas de réussite.



FORMATION RÉGLEMENTAIRE

Formation obligatoire qui peut donner lieu à une attestation permettant d'exercer une activité donnée.



PROJET STRATÉGIQUE

Formation accompagnant les projets stratégiques du Groupe.



FORMATION CADENCEMENT COMMERCIAL

Formation pour anticiper les étapes clés du cadencement commercial.



FORMATION PRÊT-À-FORMER

Formation ponctuelle pour un collectif (équipe, projet) sur des compétences comportementales et métiers.



FORMATION INDIVIDUELLE

Formation pour accompagner la trajectoire individuelle du collaborateur en accord avec le manager et le RH de proximité.

NOS CONVICTIIONS POUR 2019

UNE FORMATION AU SERVICE DES ENJEUX DES BRANCHES

- ▶ Performance commerciale
- ▶ Acculturation digitale et relation client omnicanale
- ▶ Une pleine maîtrise des outils

UNE FORMATION MULTICANAL OPTIMISÉE

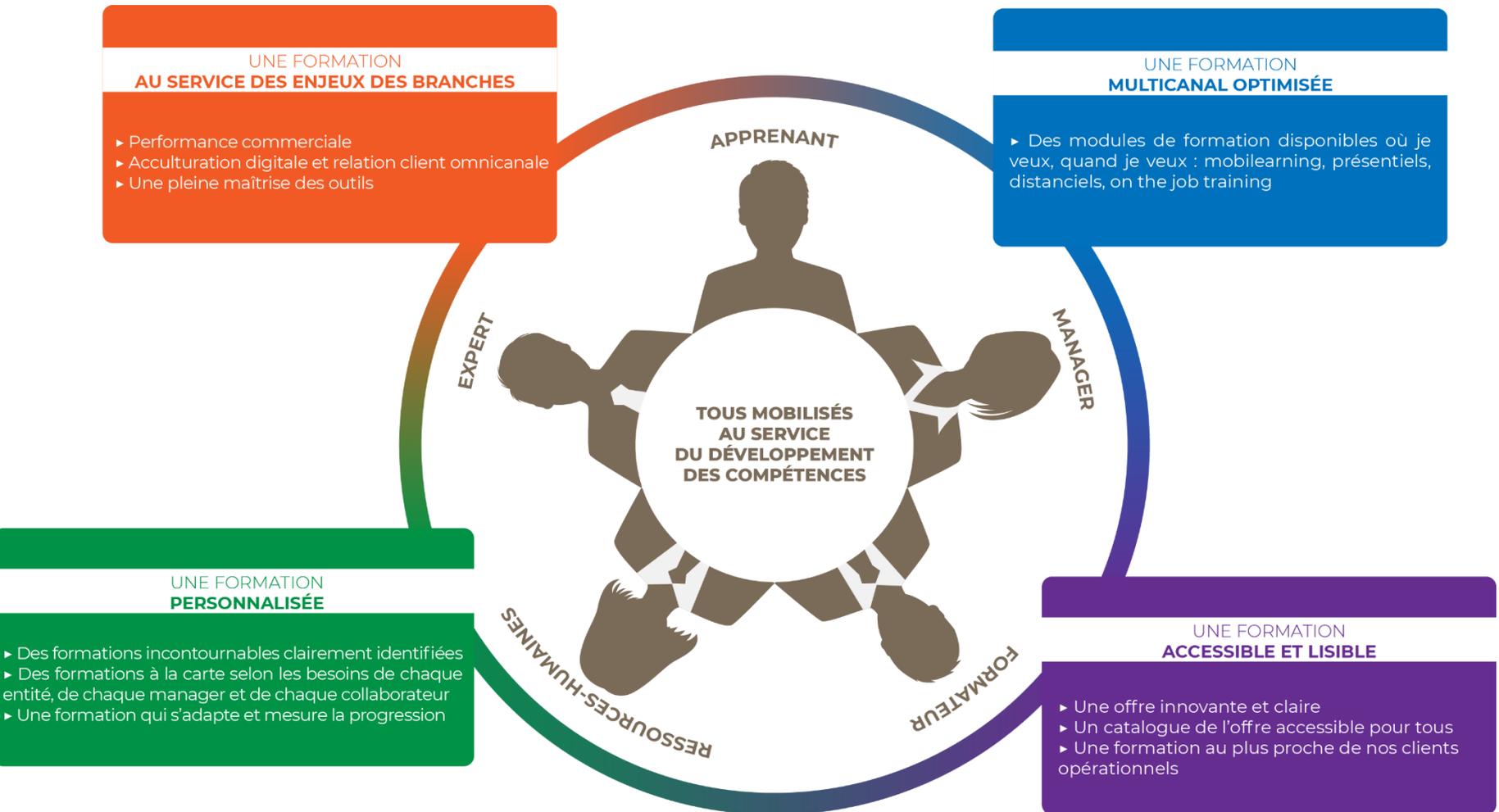
- ▶ Des modules de formation disponibles où je veux, quand je veux : mobilelearning, présentiels, distanciels, on the job training

UNE FORMATION PERSONNALISÉE

- ▶ Des formations incontournables clairement identifiées
- ▶ Des formations à la carte selon les besoins de chaque entité, de chaque manager et de chaque collaborateur
- ▶ Une formation qui s'adapte et mesure la progression

UNE FORMATION ACCESSIBLE ET LISIBLE

- ▶ Une offre innovante et claire
- ▶ Un catalogue de l'offre accessible pour tous
- ▶ Une formation au plus proche de nos clients opérationnels



LES PARCOURS FONCTIONS CLÉS CRÉÉS OU EN REFONTE EN 2019

FORMATIONS OBLIGATOIRES

Parcours initial & qualifiant – Chargé de Clientèle - SF



Gestionnaire Clientèle Bancaire



Conseiller Financier 3.1 – Chargé de Développement



Responsable Clientèle Particuliers



Directeur de Secteur – *Amélioration continue*



Directeur de Territoire



Directeur Développement Zones de Marché et Partenariats



Directeur Commercial Réseau – Responsable de Marché



Directeur Régional



Directeur de Centre Financier



Parcours nouveaux entrants DEDT

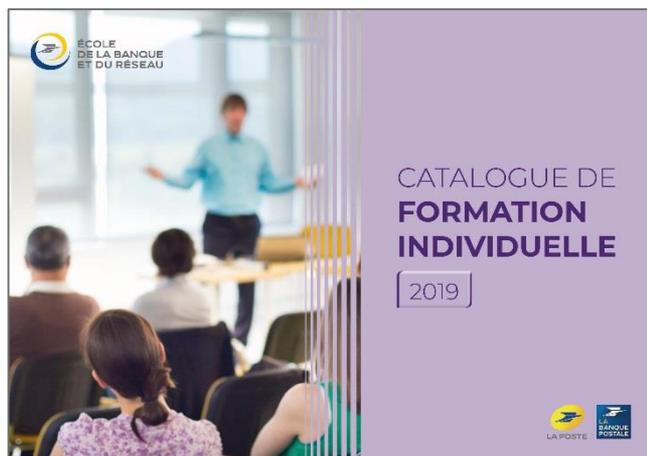


FORMATIONS OBLIGATOIRES

 Anne-Laure BOURN	 Tony BLANCO	 Catherine CHARRIER LEFLAIVE	 Christophe VAN DE WALLE	 Serge BAYARD	 Patrick RENOUVIN	 Alice HOLZMAN	 Francois GERONDE	 Pascal DENGREVILLE
Acculturation digitale – Approche phygitale	DECI	Cap Client 3.0 & Essaimage	1000 Managers	Banque des pros	Project Factory	Ma French Bank	OSD* Contributeur principal – Franck ONIGA	Méthode 1234
	LCB FT Déontologie	Contacts & Essaimage	Excellence 2020					Communication commerciale
	Loi Lagarde	Assurances	Pass compétences					Pilotage de la performance
	Certif AMF MIFID	Habilitation Assurance – DDA	Bien connaître son client pour une performance commerciale augmentée en CF					Nouvelles offres VSMP, ...

VISIBILITE DE NOTRE OFFRE DE FORMATION

L'offre de l'EBR est regroupée sur 2 catalogues :



L'Offre Individuelle vise à accompagner le collaborateur dans ses évolutions professionnelles ou à apporter un confort sur le poste tenu.

Elle est complémentaire aux formations obligatoires liées à son poste.

Ses offres, internes ou externes, répondent aux demandes individuelles dans le cadre d'un processus associant manager et RH.

Les formations collectives liées aux métiers sont décrites au sein du catalogue de formation de l'EBR : prises de fonction, formations réglementaires, parcours qualifiants, modules ..



VISIBILITE DE NOTRE OFFRE DE FORMATION

Depuis le mois de janvier, les collaborateurs ont accès à l'offre de l'Ecole de la Banque et du Réseau via **Mon Espace Formation (MEF)**.

En plus d'une présentation de l'EBR, les collaborateurs peuvent se connecter sur les outils PGF ou Practice pour s'informer, s'inscrire et suivre leurs formations.



Les accès habituels restent en fonctionnement

NOUVEAUTE 2019 : LA FORMATION DE BOUT EN BOUT

Des dispositifs de formation complets de la prise de poste à l'évolution professionnelle du collaborateur
Exemple de la formation des Conseillers Spécialisés en Patrimoine

Parcours prise de fonction

Parcours prise de fonction en **3 temps** :

- Le patrimonial
- Intersession pour mettre en application les connaissances patrimoniales acquises
- Le crédit immobilier

Durée : de 30 jours à 40 jours



Formation continue

Offre à la carte sur **la base du volontariat**
3 thématiques proposées
2 niveaux
2 modules maximum par an



LA FORMATION
CONTINUE
PATRIMONIALE

NOUVEAUTE 2019 : LES NOUVELLES SALLES DE FORMATION



FREE ROOM

Salle de formation qui favorise la **liberté de mouvement et d'action**, et qui casse les codes d'un apprentissage classique:

- Des **espaces à différents niveaux de hauteur** pour permettre à chacun de changer de position dans la journée,
- Des **casiers** pour déposer ses affaires et être libre de bouger,
- Des **bibliothèques d'inspiration...**



LAB'O

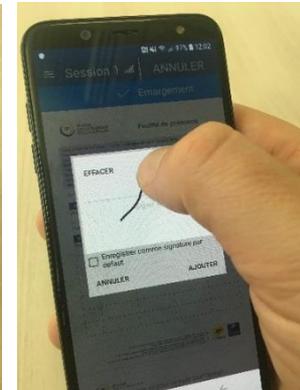
Salle de formation où sont testées de **nouvelles technologies d'apprentissage et techniques pédagogiques** :

- Des **tables à hauteur réglable**,
- Des **panneaux en verre mobiles**,
- Des **tablettes géantes** (flip samsung),
- Adok, Click and share...

NOUVEAUTE 2019: L'APPLICATION SIGNEO



Signéo, une application mobile qui permet de **mieux valoriser les actions de formation réalisées par les formateurs et les actions de professionnalisation réalisées par les managers et les experts auprès des collaborateurs.**



Signéo : simple, rapide, intuitif