

Étude de cas Banesco



Banesco renforce sa transformation numérique grâce à la formation par les jeux vidéo

La banque latino-américaine a réussi à former 70 professionnels dans plus de 20 compétences de direction, tout en économisant 30 000 dollars.



- **Entreprise :** Banesco.
- **Secteur :** Services financiers et bancaires.
- **Détails du programme :**
Période : **2016-2017**
Employés : **200**

- **Objectifs :**

Renforcer la transformation numérique de l'organisation et sa vocation de culture d'entreprise moderne et innovatrice.

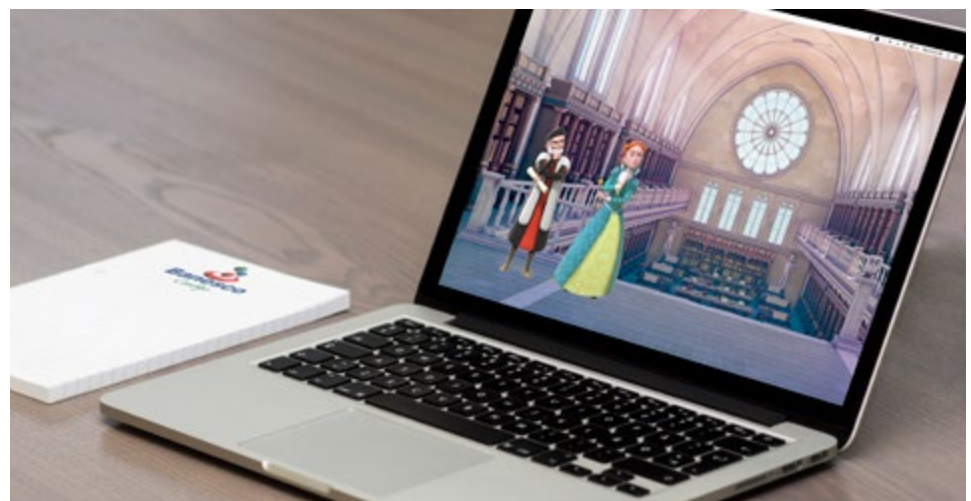
Améliorer les compétences de direction (*soft skills*) de ses employés pour accroître le capital humain de l'organisation.

- **Solution :**

La plate-forme d'apprentissage par les jeux vidéo (*game-based learning*) de Gamelearn.

- **Résultats :**

- 98,6 %** Taux de recommandation.
- 92,4 %** Taux de finalisation.
- 100 %** Taux d'applicabilité.



Banesco : l'importance de la transformation numérique dans les services financiers

Banesco, la plus grande banque privée du Venezuela, possède plus de six millions de clients et près de 1 600 distributeurs dans tout le pays. Elle fournit également ses services de comptes bancaires, dépôts, prêts et assurances aux États-Unis, au Panama, à Porto Rico, en République dominicaine, en Colombie et en Espagne.

Dans un contexte de forte compétitivité et d'apparition de nouvelles technologies (dont les paiements en ligne, les applications mobiles, le *big data* ou encore les finances technologiques ou *fintech*), Banesco mise sur l'innovation et la transformation numérique pour conserver le leadership du secteur. Pour cela, il lui faut incorporer de nouvelles méthodes de travail, de nouvelles technologies qui augmentent la productivité et de nouveaux services permettant de répondre aux attentes des clients du XXI^e siècle.

« Alors que les cours présentiels abordent 4 ou 5 compétences, les jeux vidéo permettent d'en acquérir plus de 20. Et ce, tout en économisant 30 000 dollars. Le retour sur investissement est bien plus important. »

Deycaris Muñoz | Responsable du développement et de la formation chez Banesco Panama.



Le défi : épauler la numérisation par la formation et le développement

Face aux changements que connaît le secteur bancaire, l'équipe de formation et développement de Banesco au Panama cherche la meilleure façon d'épauler la transformation numérique de l'organisation. Pour ce faire, la banque latino-américaine entreprend de relever trois grands défis :

- **Transformation numérique.** Si l'ensemble de l'organisation s'oriente vers la numérisation, la formation et le développement doivent être les premiers à montrer l'exemple. Banesco voulait une formation totalement en ligne qui se distinguerait des modèles présentiels traditionnels. Elle pourrait ainsi épauler la numérisation globale de l'organisation et encourager le changement de culture et de mentalité nécessaire à la constitution d'un effectif moderne et productif.
- **Flexibilité maximale.** Banesco voulait se libérer des contraintes physiques et offrir à ses employés la plus grande liberté possible afin qu'ils puissent réaliser leur formation à l'endroit et au moment leur convenant le mieux. Pour cela, il était indispensable que les cours puissent être suivis facilement depuis un ordinateur, une tablette ou un téléphone portable.

« Gamelearn fait un excellent travail. Il s'agit de l'un de nos rares fournisseurs à prendre le temps et à se donner la peine d'effectuer un suivi de notre formation. »

Deycaris Muñoz | Responsable du développement et de la formation chez Banesco Panama.

- **Formation en compétences.** Consciente de l'importance des compétences de direction (*soft skills*) qui, selon le propre Forum économique mondial, seront les plus demandées dans les dix années à venir, Banesco a identifié quatre domaines d'amélioration : le service clients, la négociation, le leadership et la gestion du temps. La banque latino-américaine souhaitait encourager la connaissance et l'apprentissage de ces compétences en vue d'augmenter le capital humain de l'organisation.



« L'objectif fondamental était de mettre l'accent sur tout l'aspect virtuel. Le jeu vidéo est une forme d'apprentissage totalement différente, accessible, et c'est précisément ce que nous cherchions. »

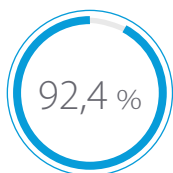
Deycaris Muñoz | Responsable du développement et de la formation chez Banesco Panama.

Solution : la plate-forme d'apprentissage par les jeux vidéo de Gamelearn

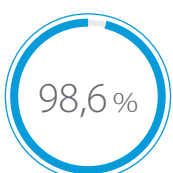
Après avoir analysé les différents fournisseurs du marché, pour sa transformation numérique, Banesco a décidé de se tourner vers la plate-forme d'apprentissage par les jeux vidéo de Gamelearn. Ses quatre jeux sérieux (Merchants, Triskelion, Pacific et 2100) lui permettaient précisément d'aborder des compétences telles que la négociation, la gestion du temps, le leadership et le service clients. Cette solution ne présentait pas moins de trois avantages :

- **Orientation claire vers la transformation numérique.** Les jeux vidéo de Gamelearn assurent une formation 100 % en ligne, totalement flexible, qui peut être réalisée depuis n'importe quel dispositif (il suffit d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe). Tout ceci s'inscrivait à la perfection dans le souhait de Banesco de s'orienter vers la numérisation.
- **Applicabilité au poste de travail.** Les jeux vidéo de Gamelearn se distinguent par leurs contenus pratiques et de grande qualité. Ils sont la garantie d'un apprentissage utile et par l'expérience, dans lequel les professionnels de la banque n'en restent pas au stade de la théorie ou des principes, et mettent en pratique les compétences acquises dès le départ en vue de les utiliser dans leurs tâches quotidiennes.
- **Réduction des coûts.** Le développement d'un programme de formation 100 % en ligne, sans cours présentiels, permet à Banesco d'économiser les frais associés aux professeurs, aux déplacements et à l'hébergement, ainsi que le coût d'opportunité. D'après les estimations de la propre banque, les cours de Gamelearn ont non seulement permis de former quelque 70 professionnels dans plus de 20 compétences (au lieu des 4 ou 5 compétences abordées par la plupart des cours présentiels), mais encore d'économiser 30 000 dollars en formation.

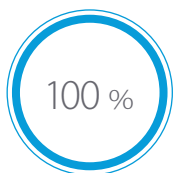
Taux de finalisation :



Taux de recommandation :



Taux d'applicabilité :



Résultats : un personnel numérisé et motivé

Le pari de Banesco pour les jeux vidéo a été une véritable réussite. Le taux de finalisation des cours atteignait 92 %, et 98,5 % des employés ont affirmé qu'ils recommanderaient cette expérience à un ami. L'appréciation globale est que les compétences s'acquièrent plus rapidement et mieux, et que le jeu vidéo offre un vaste répertoire de conseils et d'astuces utilisables par les employés au jour le jour. À tel point que 100 % des apprenants l'ont jugé pratique et applicable à leurs vies personnelle et professionnelle.

L'utilisation d'un format jeu vidéo a par ailleurs permis d'épauler la transformation numérique du personnel. Le service de formation et développement a déployé une campagne interne de communication et de promotion des cours (séances d'explication avec les employés, bandes-annonces, compétitivité encouragée par les classements, récompenses aux mieux classés...) qui a assuré la réussite des jeux vidéo et les a transformés en un véritable phénomène social au sein de l'organisation.

Et tout ceci a permis d'atteindre l'objectif initial : un personnel plus numérisé et motivé, capable d'assurer le leadership de Banesco sur le marché financier.

« Avec cette formation, nous avons pu encourager l'apprentissage et le développement autodirigés. Les apprenants cherchaient la meilleure façon de réaliser la formation. Ils avaient la possibilité de le faire sur un ordinateur, une tablette ou même un téléphone portable. N'importe où, et n'importe quand ! »

Deycaris Muñoz | Responsable du développement et de la formation chez Banesco Panama.

