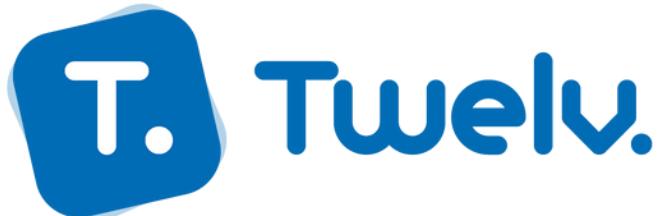
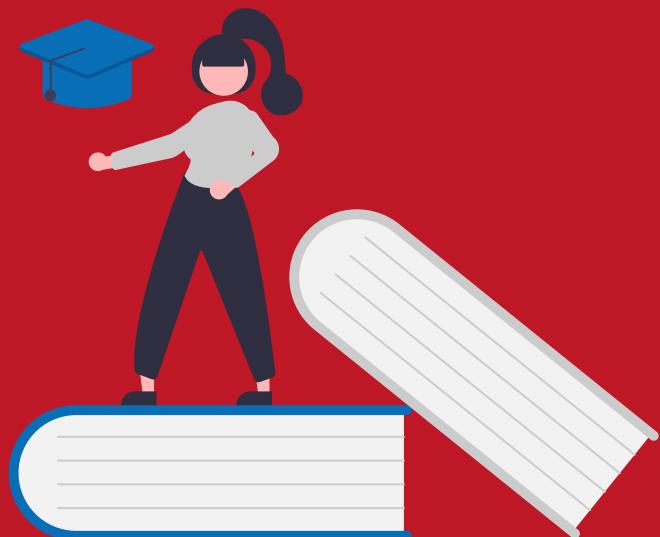


## CAS CLIENT

# Twelv appliqué au secteur de l'enseignement supérieur

L'exemple des Ecoles Vidal



## 1 - Présentation des Ecoles Vidal

Acteur toulousain de la formation depuis 1928, les Écoles Vidal accompagnent les jeunes dans la **construction** de leur avenir avec des formations allant de bac+2 à bac+5 qui répondent à des besoins en phase avec le **marché** de l'emploi.

Situé au cœur de la ville, le Campus Vidal accompagne chaque année plus de **1200** apprenants en initial ou en alternance dans des **secteurs** d'activités variés : marketing, management, communication, événementiel, assurance, banque, commerce, gestion, immobilier, tourisme, ressources humaines et comptabilité.

La qualité de l'enseignement et le contenu des **formations** est assuré par des enseignants expérimentés, des formateurs ou des professionnels en activité. Les équipes sont disponibles et à l'écoute au quotidien. Elles travaillent, ensemble, dans le but d'amener les **talents** à la réussite avec l'obtention de leurs diplômes.

Fortes d'un réseau de plus de **5000** entreprises partenaires, elles aident les futurs alternants à trouver une entreprise d'accueil.

Le suivi des jeunes talents est également assuré grâce à une association d'anciens élèves, les Alumni qui potentiellement seront amenés à **transmettre** à leur tour leurs **savoirs**.



## 2 - Problématiques rencontrées

Le campus Vidal de Toulouse souhaite renforcer sa **marque employeur** pour se démarquer de la concurrence en développant une **culture** plus collaborative dans un cadre d'**amélioration continue**.

La **pluralité** des formateurs est une **richesse** sur laquelle il est important de capitaliser mais reposant sur des **leviers** différents.

En effet, les problématiques rencontrées sont structurellement liées à son modèle et aux 3 verticales métiers qui composent l'organisation :

- La direction et l'équipe pédagogique, qui fixe le cap et le **cadre**
- Les formateurs qui **partagent** la connaissance dans le cadre fixé ci avant
- Les administratifs, qui contribuent au cadre et assure la base de **fonctionnement** du campus

Dans ce contexte :

Comment rendre l'organisation plus **collaborative**, en améliorant les situations de travail, en les rendant compréhensibles pour tous et en offrant un service homogène et **qualitatif** à l'étudiant?

Comment **capitaliser** sur les aptitudes plurielles des formateurs et des équipes?

Comment **sécuriser** la connaissance du campus, identifier les **besoins** et identifier ses **experts**?

Comment **structurer** et homogénéiser le fonctionnement dans un environnement en constante **évolution** ?



### 3 - Les solutions apportées

L'intégration de notre plateforme s'inscrit dans une démarche **collaborative** de partage des **expertises** et de conduite du changement.

La mise disposition d'une connaissance flash et ciblée sur des points de valeur précis (tutos flash au format Twelv) accompagné d'une offre important d'atelier collaboratifs au format Twelv répond à l'expression de **besoin utilisateur** issue du diagnostic.

Twelv est intégré dans le parcours utilisateur d'acquisition de connaissance en étant positionné à divers points clés identifiés là aussi lors du **diagnostic** préparatoire au déploiement réalisé de concert avec les **équipes** des écoles Vidal et celles de Twelv.

Notre accompagnement préparatoire a permis aux équipes **pédagogiques** et **administratives** de réaliser un arrêt sur image et dessiner une **direction** à prendre dans le but de développer une **culture** collaborative. Le déploiement de notre plateforme a été une opportunité de marketer le sujet et de **fédérer** un noyau de contributeurs **engagés**.

Le **pilotage** est aujourd'hui assuré par la Direction pédagogique et informatique. Le déploiement est effectif depuis mars 2023.

Le rôle de notre plateforme est d'offrir un **cadre** permettant de :

- Mettre à disposition des bonnes **pratiques** du quotidien
- Donner à tous la possibilité de partager des contenus grâce à une **méthode** simple et guidante,
- Donner à tous l'accès à la **connaissance**,
- Permettre d'**exprimer** des besoins
- Simplifier la charge des fonctions **supports** de premier niveau,
- Identifier et/ou conforter l'identification des **experts** métiers
- Se positionner comme un employeur avec des valeurs humaines (partage, collaboratif) confortant la **marque employeur**.

“ Ce qui m'a convaincu, c'est le format d'**atelier** flash animé par des formateurs pour des formateurs, [...] il crée des **liens** informels entre les participants. La plateforme Twelv est également pleinement intégrée dans notre processus d'**embauche** notamment sur la prise en main des **outils** incontournables. Ainsi, nos nouveaux formateurs **accélèrent** leur prise en main. Ils gagnent en **efficacité** et en **confort**. ”



**Cathy Castel,**  
**Directrice**  
**pédagogique**  
Les Ecoles Vidal

## 4 - Les résultats obtenus

**Axe engagement:** 38% des collaborateurs sont engagés sur la plateforme, ce taux monte à 59% pour le personnel administratif. Un utilisateur engagé est une personne active (consomme et/ou évalue et/ou partage). En moyenne un utilisateur reste 8 minutes par session sur la plateforme et s'y connecte en moyenne une fois par mois. Avec une partie de ses effectifs travaillant **indépendamment** (formateurs), les utilisateurs des écoles Vidal ont surtout tendance à consulter des tutoriels. La simplicité d'utilisation de la fonctionnalité de création de contenu de notre plateforme, simple et **sécurisante**, permet à tous de partager son savoir.

**Axe connaissance:** 39 tutos sont disponibles et consultés près de 900 fois !

Pour complément nos datas nous permettent de dire qu'un **expert** qui a créé un contenu gagne **10 heures** de support par an (un contenu est consommé par 17 utilisateurs uniques, qui y passe 4 minutes en moyenne et y revient 9 fois en moyenne). Le contenu créé comporte le nom de l'expert qui **partage** sa connaissance ainsi que le niveau de satisfaction de la communauté (voir Axe amélioration continue ci-dessous).

**Axe compétence:** 65 compétences sont déclarées dans la plateforme. Cet indicateur permet de **cartographier** la connaissance de l'organisation.

La plateforme permet de valider la connaissance d'un expert par la **communauté**. Cela offre à nos clients une cartographie **dynamique** du savoir interne, validée par l'usage des utilisateurs et ainsi venir nourrir divers chantiers d'entreprise comme par exemple la **GPEC**.

**Axe amélioration continue:** La diversité des contenus proposés dans la plateforme est le reflet des **besoins** exprimés par l'organisation et ses collaborateurs. Les 4 grandes familles de contenus sont : 30% sont liés aux **outils** métiers spécifiques, les 25% restant portent sur les outils du **quotidiens** (bureautique), 15% les **procédures** et 30% des soft skills.

A noter que l'**amélioration continue** native dans la plateforme permet d'assurer un niveau de satisfaction élevé avec 4,5/5, grâce à l'adéquation « besoin exprimé / réponse d'expert proposée ».

## Pour aller plus loin

Vous souhaitez échanger autour de vos problématiques de **montée en compétences** et de **formation interne** ?

Vous voulez découvrir comment nous répondons à votre cas **spécifique** ?

## Prenez rendez-vous

