

## Customer case Belfius

### Pour sa banque principale moderne, Belfius investit dans ses propres talents

En tant que valeur sûre dans le paysage financier belge, Belfius Banque et Assurances innove en permanence. Ainsi, l'on développe notamment une banque moderne qui travaille avec des technologies évolutives. Belfius souhaitait à cet effet acquérir davantage de connaissances en interne sur Java et les systèmes ouverts. Dans ce cadre, la banque a mis en place un trajet de reconversion pour les développeurs et analystes ayant un background en COBOL ou en systèmes mainframe. La banque s'est adressée à Inetum-Realdolmen pour les soutenir dans cette démarche. Entre-temps, près de 30 collaborateurs ont déjà été reconvertis avec succès. La banque se trouve ainsi en bonne position pour affronter l'avenir.

#### Un choix délibéré

Belfius travaille à une « core bank » moderne basée sur différentes nouvelles technologies qui nécessitent de nouveaux spécialistes. Plutôt que de mettre en place une campagne de recrutement, l'institution financière a opté pour un recyclage interne. Marian Bevernage, IT Knowledge & Training Manager, explique : « Dans un marché IT en pleine évolution, nous voulons offrir à nos collaborateurs des opportunités de carrière maximales. En outre, notre volonté est de développer le projet Core Bank avec toute la banque. Étant donné que nous ne disposons pas de suffisamment de connaissances concernant Java et les systèmes ouverts, nous avons décidé de mettre en place le Java Reskilling Program. Nous voulions ainsi transformer nos spécialistes en technologie COBOL et mainframe en experts Java à part entière. Pour nous apprendre cette expertise et nous soutenir dans l'organisation de ce trajet de formation, nous avons cherché un partenaire disposant de connaissances suffisantes et d'une expérience avérée. Nous l'avons trouvé dans Inetum-Realdolmen. »

#### Un trajet à la fois rationnel et émotionnel

Un RFP à cinq parties devait permettre de déterminer avec qui l'on allait travailler, ajoute Marian Bevernage : « Nous avons opté pour des critères évidents. Le fournisseur devait avoir de l'expérience dans des projets similaires, de l'expertise dans le sujet à enseigner, une proposition qualitative, des délais acceptables, un prix concurrentiel... Tous ces points figuraient sur notre wish list. »

« En outre, nous trouvions qu'il était important d'accorder une attention particulière au trajet latéral émotionnel lié à ce recyclage. Nos étudiants allaient devoir traiter une

quantité énorme d'informations en peu de temps.

Ils devaient également s'habituer à une nouvelle méthode de travail – de la programmation linéaire à la pensée orientée objet. Par essence, ils changent de fonction et les personnes expertes depuis 30 ans redeviennent soudain des débutants. Cela requiert une grande résistance mentale. Il était donc indispensable que notre partenaire soit attentif à cet aspect psychologique. »

#### La première impression compte

Grâce à un bon score pour tous les critères fixés et à une excellente proposition d'approche du trajet de formation avec un formateur et un coach, Inetum-Realdolmen a pu réaliser la mission. L'approche durant la phase RFP a également été convaincante pour Marian Bevernage : « Nous avons déjà remarqué lors des entretiens exploratoires la vitesse de réaction, la flexibilité et l'approche pratique down-to-earth. Nous y accordions beaucoup d'importance et cela a finalement donné une longueur d'avance à Inetum-Realdolmen. »

« Nous avons déjà remarqué lors des entretiens exploratoires la vitesse de réaction, la flexibilité et l'approche pratique down-to-earth. Nous y accordions beaucoup d'importance et cela a finalement donné une longueur d'avance à Inetum-Realdolmen. »

**MARIAN BEVERNAGE,**  
IT KNOWLEDGE & TRAINING MANAGER BELFIUS  
POUR SIRCLE

## Quatre vagues, 27 recyclages réussis

« Au total, nous avons organisé quatre trajets de formation depuis 2018. Après un appel interne, un entretien de motivation et un test, nous avons organisé un kick-off où nous avons présenté le formateur et le coach aux étudiants. Ensuite, nous avons lancé la véritable formation que nous avons élaborée avec Inetum-Readolmen. La théorie et les journées d'exercice se sont alternées sur environ quatre mois. L'autoapprentissage et les évaluations étaient également incluses dans le package. Tout cela a abouti à une démonstration devant un jury où les étudiants ont fait un grand exercice intégré. Sur les 30 collaborateurs qui se sont inscrits aux quatre vagues de formation, 27 ont terminé le trajet. Un taux de réussite de 90 % », explique Marian Bevernage.

La combinaison de formateur et de coach y était certainement pour quelque chose, explique Jeroen Van Gompel, Application Engineer, l'un des participants au trajet le plus récent : « Le formateur donnait les explications, le coach était là pour répondre à nos questions pendant la formation. Ce tandem fonctionnait très bien et le coach m'a beaucoup aidé. »

## Attention à l'aspect psychologique

Pour bon nombre d'étudiants, la formation a entraîné un certain stress et de l'incertitude. Il était en effet important de prêter attention au côté émotionnel de la formation. Ce qui a certainement été le cas, selon Alex Vos, Technical Designer : « D'un monde qui n'avait plus de secrets pour moi et dans lequel je vivais depuis 35 ans, je me suis retrouvé dans un domaine totalement inconnu. C'est très déroutant et cela nécessite une sérieuse adaptation. Maintenant que j'exerce mon nouveau job, j'ai enfin pu me détacher de mon ancien poste. Si les choses se compliquaient pendant la formation, le formateur et le coach prenaient toujours le temps de discuter avec chaque étudiant en question. Ils ont également prêté attention à ce que chaque élève considérait comme "confortable". Si, par exemple, vous ne souhaitez pas poser de questions devant tout le groupe pendant les cours en ligne, des moments de break-out étaient organisés pour pouvoir poser votre question. »



## Passage rapide à l'apprentissage à distance

« Lorsque le coronavirus est venu gâcher le plaisir, poursuit Marian Bevernage, la formation a été suspendue. Lorsqu'il est apparu clairement que le confinement n'allait pas cesser du jour au lendemain, Inetum-Readolmen a poursuivi le programme en ligne et en direct par visioconférence. Avec succès, d'ailleurs. »

Alex Vos confirme que la vidéo fonctionne : « Avant le confinement, nous avons encore quelques jours de cours collectifs. Le passage à l'apprentissage à distance a entraîné quelques avantages et inconvénients. Nous avions un peu moins de soutien du coach parce qu'il pouvait difficilement faire le tour des participants pour répondre aux questions. Il en a découlé que les questions étaient traitées avec tout le groupe. Dans l'ensemble, cela a été un mois très instructif, suffisamment varié, qui m'a permis de me former à un nouveau défi au sein de la banque. »

« Inetum-Readolmen a contribué activement à ces améliorations du programme. Lors de la quatrième vague, la plus récente, tout s'est vraiment bien passé. Le coronavirus a posé problème, mais à cet égard aussi, ils ont pris le taureau par les cornes et ont apporté une solution. Leur flexibilité et leur volonté de cocréation sont à l'origine de ce succès. »



**MARIAN BEVERNAGE,**  
IT KNOWLEDGE & TRAINING MANAGER BELFIUS  
POUR SIRCLE

## Flexibilité d'adaptation

Tout ne s'est pas déroulé parfaitement dès la première tentative. Il faut alors faire preuve d'une flexibilité suffisante pour corriger le tir. Ainsi, les premières vagues de formation constituaient encore un processus d'apprentissage pour Belfius et Inetum-Readolmen, selon Marian Bevernage : « Lors des premiers trajets, nous avons trouvé des moyens d'améliorer la formation. Le contenu et l'ordre de la formation ont été adaptés, nous sommes passés de plusieurs formateurs spécialisés à un seul formateur fixe, et l'approche est devenue plus diversifiée avec des outils comme Kahoot, Floobits, etc. Nous avons constamment travaillé à une approche intégrée dans le but d'avoir un fil rouge clair tout au long de la formation. Inetum-Readolmen a contribué activement à ces améliorations du programme. Lors de la quatrième vague, la plus récente, tout s'est vraiment bien passé. Le coronavirus a posé problème, mais à cet égard aussi, ils ont pris le taureau par les cornes et ont apporté une solution. Leur flexibilité et leur volonté de cocréation sont à l'origine de ce succès. »

## EN SAVOIR PLUS?

Concernant Belfius: [www.belfius.be](http://www.belfius.be)

Concernant Inetum-Readolmen: [www.realdolmen.com](http://www.realdolmen.com)