



Chevron Federal Credit Union



Chevron Federal Credit Union

Résultats obtenus



Augmenter l'adhésion des apprenants grâce à un contenu personnalisé et ciblé.



Faciliter l'accès à une variété d'outils d'apprentissage par micro-étapes.



Favoriser la sécurité psychologique et l'apprentissage social par des discussions guidées.



Aider les apprenants à réfléchir sur ce qu'ils ont appris et à le mettre en pratique.



45 % des employés admissibles sont des utilisateurs inscrits.

« J'aime pouvoir trouver du contenu pertinent, le synthétiser rapidement et le mettre en pratique. Le format court et synthétique me permet de me concentrer très rapidement sur les points les plus importants. »



Darren Raveneau

Vice-président de la formation et du développement,
Chevron Federal Credit Union

À propos de CFCU

Chevron Federal Credit Union (CFCU) est au service des employés actuels et anciens de Chevron et Bechtel, ainsi que des membres de leur famille et d'autres affiliés, pour leur permettre d'atteindre leurs objectifs financiers. Fondée en 1935, CFCU offre un service personnalisé et des conseils financiers à plus de 130 000 membres dans le monde entier.

Le défi de l'entreprise

Darren Raveneau, vice-président de la formation et du développement chez CFCU, collabore avec les membres de la direction et le personnel d'encadrement pour identifier les besoins clés en matière d'apprentissage et déterminer la meilleure façon de répondre à ces besoins. L'une des tâches permanentes de l'équipe chargée de





l'apprentissage et du développement organisationnel est de créer et d'encourager une culture d'entreprise stimulante. Actuellement, Darren se concentre principalement sur le développement du leadership, qui est devenu un besoin plus important compte tenu des nouveaux enjeux du leadership à distance et autres évolutions des modes de travail ces dernières années. Motiver les dirigeants à investir du temps dans leur développement personnel reste toutefois une gageure. Face à une liste de tâches importantes ou urgentes, les gens se concentrent généralement sur celles qui sont soumises à des délais urgents. « *Nos collaborateurs veulent se développer et apprendre, mais il est difficile de trouver le temps nécessaire* », explique Darren. Son principal défi consiste donc à créer des programmes suffisamment motivants pour que les employés et les cadres s'impliquent dans des activités de développement personnel ou, comme il l'ajoute, « *pour qu'ils s'engagent à améliorer leur avenir* ».

En quoi getAbstract a été utile

La devise de getAbstract, « *Mieux s'informer pour mieux décider. En 15 minutes* » correspond totalement au défi lancé par Darren. Comme il l'explique : « *Les possibilités de micro-apprentissage de getAbstract permettent aux utilisateurs d'investir plus facilement dans leur apprentissage. getAbstract élimine un grand nombre d'obstacles à l'apprentissage, ce qui permet d'apprendre quelque chose d'utile*

dans un délai très court. »

En outre, le format des résumés permet aux apprenants d'explorer plus facilement le contenu d'apprentissage pour trouver les informations qu'ils recherchent.

« J'aime pouvoir trouver du contenu pertinent, le synthétiser rapidement et le mettre en pratique. Le format court et synthétique me permet de me concentrer très rapidement sur les points les plus importants. »

Néanmoins, Darren a découvert qu'il ne suffisait pas de mettre à disposition des contenus d'apprentissage pour inciter les utilisateurs à en tirer parti. « *Pour encourager l'adhésion de l'apprenant, l'apprentissage doit avoir un but* », insiste-t-il.

Le partenariat avec le Customer Success Manager (CSM) de getAbstract a permis à l'équipe RH de diffuser du contenu d'apprentissage de manière très ciblée, par exemple en créant des chaînes dédiées proposant des lectures clés liées aux compétences de base de CFCU.

Une autre chaîne personnalisée présente les recommandations de lecture de l'équipe de direction. Il s'agit de la deuxième chaîne la plus consultée dans l'entreprise, ce qui témoigne de l'efficacité de la sélection de contenu personnalisé. La mise en avant de ces chaînes sur le portail getAbstract de CFCU augmente la visibilité du contenu getAbstract et aide les collaborateurs à accéder rapidement aux ressources d'apprentissage pertinentes.

En outre, Darren a travaillé avec getAbstract pour développer des ressources d'apprentissage ciblées sur des domaines spécifiques. Ainsi, l'année dernière, la sécurité psychologique a été un thème prioritaire. À plusieurs reprises, les dirigeants ont diffusé du contenu getAbstract spécifique pour aider les employés à se préparer aux discussions de groupe sur le sujet. Par le biais de campagnes par e-mail et de la plateforme d'apprentissage de l'entreprise, l'équipe RH a diffusé des contenus sélectionnés avec des options d'apprentissage pertinentes par micro-étapes, incluant des résumés, des cours (Actionables) et des guides de discussion (Meeting in a Box). Le succès des campagnes d'apprentissage sur des thématiques liées à l'intelligence émotionnelle se reflète dans les statistiques d'utilisation de getAbstract : la chaîne consacrée à l'état d'esprit de croissance a été la plus consultée en 2023, et les résumés des livres *L'entreprise sans peur*, *Mindset* et *Crucial Conversations* (en anglais) ont été les trois lectures les plus téléchargées.

L'organisation de discussions ouvertes au sein de l'équipe, au cours desquelles les collaborateurs se sentent suffisamment en confiance pour exprimer des points de vue différents, est un élément précieux de la promotion de la sécurité psychologique. Comme le dit Darren :

« Nous pouvons tous lire le même contenu, mais si vous demandez aux gens leur point de vue, vous obtiendrez de nombreuses





informations uniques. C'est ainsi que naissent les discussions vraiment enrichissantes. »

« Les résumés de getAbstract sont d'excellents points de départ pour les discussions », poursuit Darren. « En demandant aux participants de lire un résumé ou de compléter un Actionable, on leur donne un niveau de connaissances de base sur le sujet afin qu'ils soient prêts à partager ce qu'ils ont retenu de leur apprentissage. »

Darren et getAbstract sont actuellement en train de créer du contenu pour le nouveau programme Leadership Fundamentals (LFun) de CFCU, qui abordera divers sujets clés liés au leadership. Les dirigeants seront invités à lire les résumés et à compléter les Actionables pour préparer les séances de groupe.

Les Actionables sont des outils de micro-apprentissage de 15 minutes qui incitent les apprenants à mettre en pratique ce qu'ils ont appris. En raison de leur approche pratique de l'apprentissage, Darren les considère comme un outil d'apprentissage idéal pour le programme LFun :

« En plus de transmettre le contenu, les Actionables offrent l'opportunité de réfléchir sur les apprentissages et de mettre en pratique les compétences par la suite. Nous demandons à nos collaborateurs d'aller au-delà de la simple consommation de contenu et de réfléchir à ce qu'ils ont appris, ce qui fait de l'apprentissage une expérience. »

Les initiatives d'apprentissage de CFCU avec getAbstract ont réussi à renforcer l'engagement des employés à investir dans leur développement personnel. Actuellement, près de la moitié du personnel de CFCU (45 %) est inscrit à getAbstract, et nous espérons voir ce nombre augmenter à l'avenir.

