

# Cas client

---



## Sitel Group

Identifier des talents et développer  
des compétences dans 25 pays



Secteur

Relation Client



Offre

Edflex  
Premium



Enjeu

Talents

## à propos du contexte

Sitel est l'un des leaders mondiaux dans l'externalisation de la relation client. Le groupe, présent dans 25 pays et avec un effectif de plus de 80 000 collaborateurs, travaille pour les plus grandes marques.

Sitel a décidé de faire appel à Edflex en 2018 afin de proposer un catalogue de contenus de formation innovants au sein de leur LMS Triboo et ainsi accompagner les apprenants avec une solution globale.

Les ressources présentes dans le catalogue Sitel premium sont accessibles par tous leurs collaborateurs dans le monde, et dans les principales langues parlées : **Français, Anglais, Portugais et Espagnol.**

Les contenus proposés sont en rapport avec **les valeurs du groupe** et **les thématiques métiers** (relation client, compétences relationnelles, etc.)

## quels sont les objectifs

Sitel a fait appel à Edflex afin de répondre aux enjeux majeurs de leur organisation : **garantir la performance de leurs collaborateurs** en les formant en continu et **attirer des talents** en travaillant leur marque employeur.

Ainsi, Edflex a su répondre à leurs objectifs en travaillant en collaboration avec l'équipe formation et en proposant un catalogue sur-mesure de ressources **gratuites accessibles à tout moment** au sein d'une **solution en marque blanche** connectée à leur environnement de formation.

La mise à jour mensuelle du catalogue permet de **former aux compétences de demain** et de communiquer régulièrement sur le dispositif afin de créer de l'attractivité sur la solution.



Carole BALLIGAND  
Talent Director  
chez Sitel Group

*«Nos équipes se formaient de plus en plus en autonomie, notamment en allant chercher des contenus sur Google. En déployant Edflex en 2018, nous avons pu construire un catalogue de formation basé sur nos grandes thématiques, avec du contenu de qualité dans des formats qui plaisent à nos 80 000 collaborateurs dans le monde. Les forces de la solution sont sa simplicité d'utilisation, son coût beaucoup moins élevé que les catalogues traditionnels de formation et sa flexibilité.»*

## *mise en place d'une* **stratégie**

La stratégie pensée par Sitel a été d'intégrer Edflex au cœur de leur offre de formation.

Ainsi, le catalogue Edflex a été renommé "**Empower Center**" pour les apprenants qui sont donc invités à se connecter sur le catalogue pour se former aux compétences clés de leur métier et **évoluer dans le monde de demain.**

L'accès au catalogue a également été simplifié pour les utilisateurs qui se connectent sur leur environnement de formation Triboo pour accéder aux contenus Edflex.

Pour finir, l'équipe formation de Sitel a fait le choix de communiquer régulièrement auprès de ses collaborateurs sur le dispositif et d'identifier des ambassadeurs afin de créer de l'engagement.

## *analyse des* **résultats**

La solution mise en place en 2018 a rencontré un franc succès, tant en France qu'à l'international.

Les collaborateurs apprécient de pouvoir se **former à tout moment** avec des formats de ressources courts mais également plus approfondis (MOOC, vidéos, articles, podcasts...).

L'équipe projet chez Sitel apprécie particulièrement **la réactivité et le suivi** fait par Edflex. En effet, les apprenants sont très actifs **et peuvent échanger en direct** avec nos ingénieurs pédagogiques, qui répondent en quelques minutes **à l'ensemble de leurs besoins.**

Depuis 2 ans, plusieurs dizaines de talents qui se sont formés en autonomie ont été découverts grâce à la solution Edflex.

## focus sur

# Talent at Home

L'un des enjeux majeurs en 2020 pour les organisations a été de s'adapter aux nouveaux modèles de fonctionnement en entreprise, notamment dû à la mise en place du télétravail.

Sitel, présent dans plus de 20 pays dans le monde, a décidé de prolonger la durée de télétravail de plusieurs mois et a fait le choix de capitaliser sur ses talents pour répondre à la situation.

C'est pourquoi, l'équipe formation a été obligée de revoir tous leurs dispositifs de formation en privilégiant le digital.

Afin de répondre à la situation de crise, Edflex et Sitel ont travaillé en collaboration pour **adapter le catalogue de ressources** et en s'insérant dans leur nouvelle offre "Talent at Home".

Talent at Home a pour vocation d'**accompagner les collaborateurs en télétravail** grâce à la formation et répond aux deux enjeux précédents : garantir la performance et attirer des talents.

Pour répondre à la demande, Edflex a proposé en quelques jours seulement une sélection d'une centaine de ressources et la **création d'une nouvelle catégorie "work at home"**.

En moins de 10 jours, plus de 50 000 ressources ont été consultées sur la solution et des milliers d'heures de formation ont été enregistrées.

Au sein même de la solution, il est également possible pour les apprenants de suggérer des contenus et ainsi participer à cet effort collectif.



**+10K**

Nombre d'apprenants actifs  
chaque mois

**9/10**

Net Promoter Score obtenu sur la  
solution



**+50K**

Nombre de ressources  
consultées en 10 jours au début  
de la crise Covid19