

# Fin Days

le succès expliqué en 3 facteurs





En 2020, Febelfin Academy a organisé pour la première fois, en collaboration avec le secteur financier, les Fin Days. Il s'agissait de sessions de formation visant à expliquer quatre défis majeurs qui se posent au secteur financier. Tous les collaborateurs du secteur financier sont en effet confrontés à ces défis, il est donc important qu'ils soient conscients de leur impact sur leur carrière. Ces sessions de formation offrent à ces collaborateurs la possibilité d'apprendre tout au long de leur vie et d'investir dans leur propre potentiel.

**Les Fin Days sont spécifiquement destinés aux collaborateurs qui ne sont pas encore suffisamment sensibilisés aux changements qui s'annoncent dans le secteur financier.** Ces changements auront un impact sur leur emploi et nous devons nous assurer que ces collaborateurs soient bien préparés. Certains d'entre eux se rendent peut-être compte par eux-mêmes qu'ils n'ont pas suffisamment de connaissances de base sur le monde financier en général et les développements allant de pair. D'autres peuvent avoir envie d'élargir leur horizon et d'affiner leurs connaissances grâce aux Fin Days.

Les petites et les grandes banques travaillent

sur l'apprentissage tout au long de la vie par le biais du mentorat, du coaching professionnel, de stages et de formations. Au niveau sectoriel, un accompagnement professionnel est prévu ainsi que des ateliers sur le renforcement des compétences professionnelles. Bien que très précieuses, ces initiatives se concentrent sur des solutions pour les collègues qui sont déjà bien au fait des changements dans le secteur et qui mettent déjà en pratique l'idée de l'apprentissage tout au long de la vie. Il était donc nécessaire de développer une initiative visant une base plus large. C'est ainsi qu'un nouveau concept est né : les Fin Days.

La première édition de ces Fin Days a connu un important succès. Comment l'expliquer ? Les trois piliers suivants ont été essentiels dans le cadre de l'implémentation des Fin Days :

- **Cocréation**
- **Concept et interprétation**
- **Communication**

Dans ce livre blanc, nous expliquerons plus en détail ces trois piliers et leur impact sur les résultats. Enfin, nous examinerons également les résultats de 2020 et expliquerons comment nous avons encore optimisé les Fin Days de 2021.

# Co-création

Au dernier trimestre 2019, des discussions avec divers *responsables de l'apprentissage et du développement* du secteur ont indiqué que ces derniers avaient besoin d'un soutien très concret de la part du secteur. Le message sur l'importance de l'apprentissage tout au long de la vie devait également être mieux entendu au niveau sectoriel. Et non seulement ce message devait être plus fort, mais il devait aussi être plus ciblé. En développant une initiative spécifique accessible, nous voulions faire adhérer tous les collaborateurs à l'initiative. Même ceux qui sont moins avancés en termes d'apprentissage tout au long de la vie.

*Comment concrétiser l'importance de "l'apprentissage tout au long de la vie" ?* Pour trouver une réponse à cette question, un processus de cocréation a été lancé. Les participants à ce processus étaient les *responsables de l'apprentissage et du développement*, Febelfin Academy, les conférenciers et Insilencio, l'agence chargée de la communication autour des Fin Days.

Quelles étaient les conditions de réussite de ce processus ? Tous les participants se trouvaient **sur un pied d'égalité**, quel que soit le type de banque qu'ils représentaient. Le fait que les participants se connaissaient déjà pour avoir participé à des ateliers précédents à la Febelfin Academy a permis de travailler dans un climat de **confiance**.

Mais le plus important était peut-être encore l'**enthousiasme** et la **focalisation sur les résultats** pour faire des Fin Days un succès. Grâce à l'**accompagnement** fourni par Febelfin Academy, ce processus créatif a pu se dérouler de manière **structurée**.

L'idée des Fin Days est née au cours de ce processus. Quatre demi-journées de formation consacrées à quatre enjeux majeurs du secteur financier. Mais comment impliquer le groupe cible visé ?

Nous sommes arrivés ici à deux conclusions. La première conclusion est que le rôle de la personne chargée de la supervision directe est essentiel. Cette personne est la mieux placée pour influencer ses collaborateurs. Nous avons donc tout d'abord essayé de l'atteindre et de la convaincre de l'importance des Fin Days. La communication joue un rôle crucial à cet égard.

Nos expériences conjointes nous avaient appris qu'une approche dans le cadre de laquelle nous accordions de l'importance à "l'apprentissage tout au long de la vie" comme première étape du processus ne fonctionnait pas avec ce groupe cible. Nous avons donc ensuite dû faire prendre conscience à ces collaborateurs des enjeux et de l'impact sur leur travail, sans que cela paraisse menaçant.

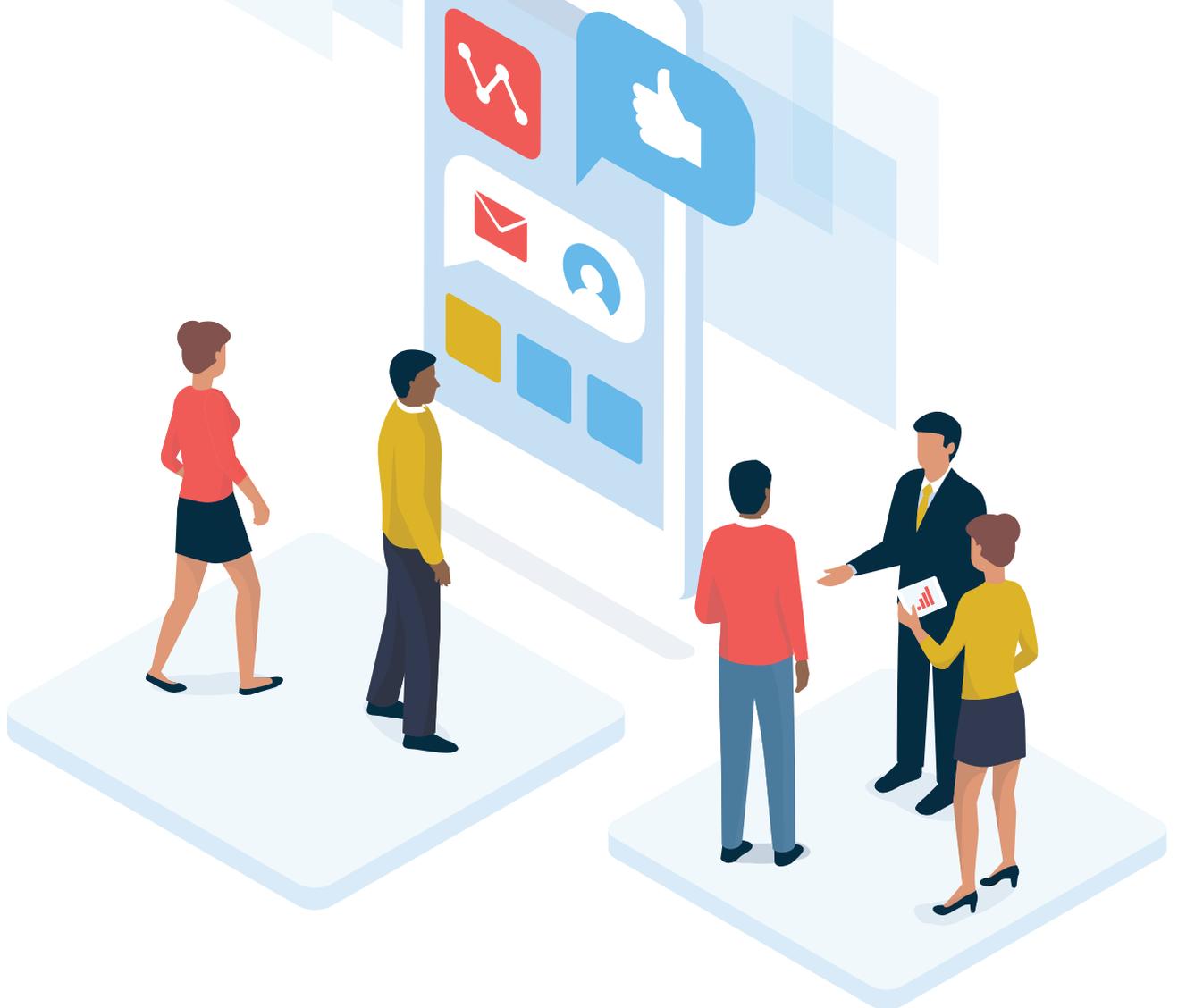


---

Via le programme de formation "Fin Days", KBC investit encore davantage dans l'employabilité de ses collaborateurs. Au travers de ces formations, nous tenons à inciter les professionnels de la finance à prendre en main leur propre carrière et à évoluer d'une manière qui corresponde à leurs intérêts et à leurs capacités.

Roel Ruttens – Learning Architect, KBC

---



# Concept et interprétation

Le concept des Fin Days consiste à partir des différents défis que doit relever notre secteur et à faire le lien avec l'impact sur la fonction du collaborateur.

Nous avons choisi les sujets suivants :

- **Défis et opportunités pour le secteur financier**
- **La technologie et l'avenir de la banque**
- **L'intelligence artificielle et l'avenir de la fonction commerciale**
- **Collaboration, communication et esprit d'entreprise au sein d'équipes diversifiées**

Tous ces sujets ont en commun d'être perçus comme menaçants par le personnel, d'une part, et comme trop éloignés de ce qu'ils connaissent, d'autre part. Il était donc important que le message soit clair : nous sommes tous confrontés à des défis qui ont un impact sur notre fonction et nous pouvons transformer ces défis en opportunités. La solution consiste à ce que les colla-

borateurs prennent le contrôle de leur propre carrière et s'engagent dans l'apprentissage tout au long de la vie.

Pour les différentes sessions, nous avons choisi des experts qui ne sont pas des membres du personnel des organisations participantes. D'une part, cette approche garantissait l'objectivité, et d'autre part, elle soulignait la réalité des défis généraux pour tous les collaborateurs du secteur financier.

À la fin de chaque session, le collaborateur s'est vu présenter un large éventail de possibilités afin qu'il puisse commencer immédiatement. Bien sûr, la formation joue un rôle central, mais l'apprentissage tout au long de la vie va plus loin que cela. Nous avons également attiré l'attention des participants sur les nombreuses possibilités offertes par chaque banque : stages dans d'autres départements, apprentissage sur le lieu de travail, formations en dehors des heures de travail, etc.

# Communication

En collaboration avec Insilencio, nous avons élaboré une campagne de communication réservant **un rôle central aux personnes chargées de la supervision**. Comment les atteindre et comment mettre en évidence leur influence sur l'impact de l'apprentissage ?

Dans un premier temps, il importait d'attirer l'attention du/de la responsable. Nous y sommes parvenus en utilisant une carte postale. Pas de courrier électronique, pas de communication numérique, mais une carte postale, à l'ancienne, que le responsable a trouvée sur son bureau le matin.

Le texte était convaincant et enthousiasmant. Le message était clair : « le secteur financier est en pleine révolution et le/la responsable doit s'assurer que tout le monde suive ».

Une fois le/la responsable impliqué/e, il était important de le/la convaincre d'assumer le rôle de mentor et de le/la **soutenir dans les conversations avec ses collaborateurs**.

Deux outils ont donc été développés. Le premier était un test en ligne, à remplir par le/la responsable et/ou le collaborateur ou la collaboratrice, et dont le résultat permet de voir à quel point on est prêt/e pour l'avenir. Le/la responsable et/ou le collaborateur ou la collaboratrice savent-ils de quoi il s'agit et quels sont les quatre grands



défis ? Le deuxième outil était une feuille de route pour un entretien. Comment devez-vous, en tant que responsable, mener ce genre de discussion avec votre collaborateur/trice ? Que devez-vous dire en tant que responsable et quelles questions devez-vous absolument poser ? Par le biais de ces deux outils, nous avons fait en sorte qu'il soit aussi facile que possible pour le/la responsable d'avoir une influence positive sur le développement de l'apprentissage de ses collaborateurs/trices.



**Vous ne pouvez pas arrêter le changement. Il s'agit d'un processus. Mais le défi était de rallier tout le monde, y compris les sceptiques et les non-believers, sans les contrarier. Nous devons nous poser les bonnes questions. Comment les impliquer de manière positive et préparer l'avenir ensemble ?**

*Evelyne Ferange - Insilencio*

Il était par ailleurs aussi important d'**atteindre les collaborateurs/trices directement**. Ce que nous avons fait au moyen de campagnes visuelles légèrement provocantes. Celles-ci pouvaient être imprimés, diffusées sur l'intranet, par e-mail ou sur les écrans de télévision suspendus dans les différents sièges sociaux. Ces images et les citations les accompagnant avaient pour vocation d'inciter les collaborateurs/trices à

rechercher des informations. De quoi s'agit-il ? Qu'est-ce qu'un Fin Day ? Comment puis-je participer ?

**Les collaborateurs/trices ont donc été sensibilisés par le biais de trois canaux : les services de formation et de développement de leur banque, le/la responsable et enfin la campagne visuelle.**



elan+

### **Des algorithmes ?**

La danse, très peu pour moi.



**Tous impliqués ?**

Participez aux Fin Days 2021



elan+

### **Ma chaise ?**

Elle sera toujours là demain.



**Tous impliqués ?**

Participez aux Fin Days 2021



elan+

### **Blockchain ?**

Je ne suis plus un enfant.

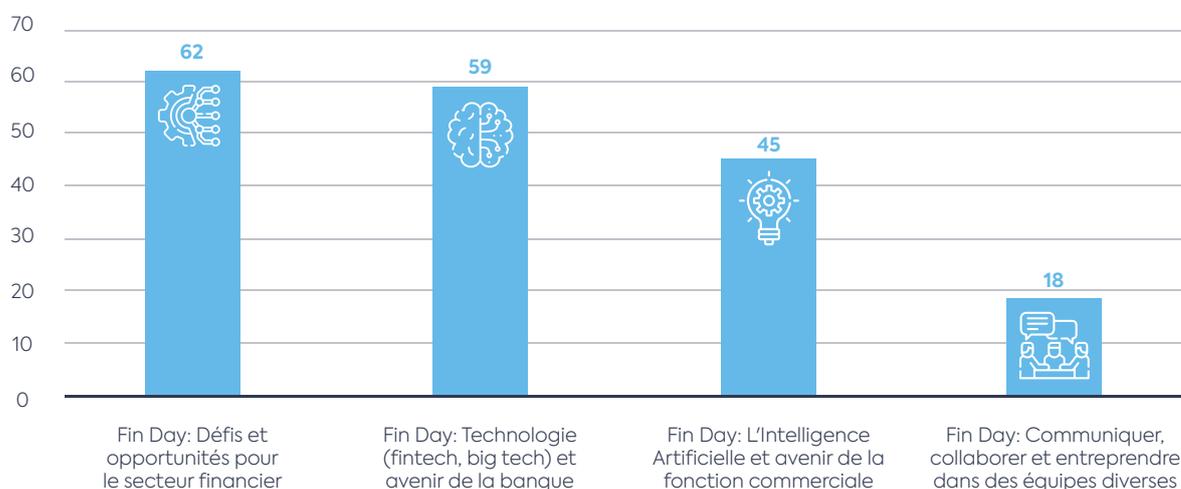


**Tous impliqués ?**

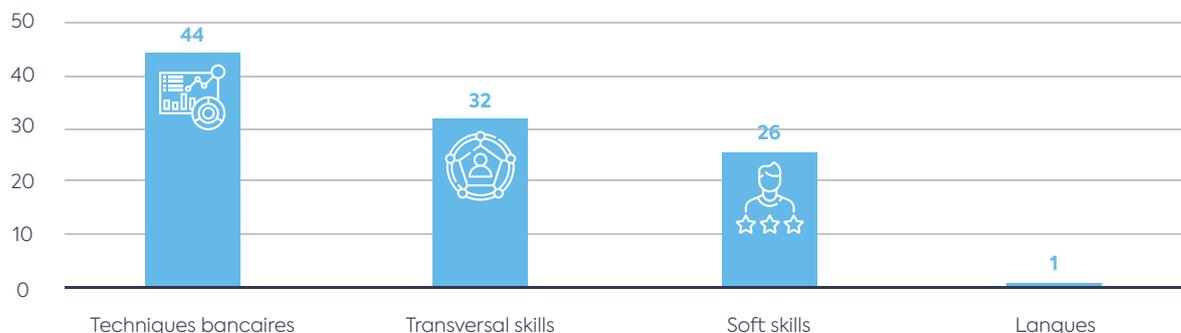
Participez aux Fin Days 2021

# Résultats 2020 et adaptations 2021

En 2020, **184 participants** se sont inscrits aux Fin Days sur un total initial de **160 places prévues**. Le succès a donc dépassé de loin les attentes.



Dans quelle mesure les participants à un Fin Day ont-ils également suivi une formation complémentaire ? Le nombre de données disponibles à ce sujet est limité. Nous n'utilisons que les chiffres disponibles de l'initiative sectorielle de formation. Il manque des données sur les éventuels cours, stages, apprentissages sur le lieu de travail que le participant a suivis dans le cadre de l'offre de l'employeur.



74 % des participants à l'un des Fin Days se sont inscrits à un nouveau cours en 2020 ou 2021. Un certain nombre de responsables, dont un/e collègue a participé à un Fin Day, ont également été interrogés. Il en a résulté un promotor score net de 58.



*Une métaphore donnée lors de la formation et qui a une signification extraordinaire pour moi : "Lorsque nous parlons de diversité, cela signifie inviter les autres à notre table lors d'une fête; l'inclusion, c'est lorsque tout le monde se sent à l'aise pour danser." – **Participante Fin Day : Travailler ensemble, communiquer et entreprendre dans le cadre d'équipes diverses***

En 2021, des Fin Days seront à nouveau organisés. Cependant, les conditions sanitaires nous contraignent à rendre cette session à nouveau entièrement numérique. Afin de montrer plus clairement encore que l'ensemble du secteur financier soutient ce projet, l'introduction sera toujours assurée par une personne connue. C'est ainsi que Geert Gielens (Director Economics Affairs – Febelfin), Bernard Keppenne (Chief Economist – CBC), Cyril Guilloret (Marketing Director Beobank), Christine Van Rysseghem (Chief Risk Officer – KBC) et Valérie Urbain (CEO Euroclear Bank) ont déjà accepté de collaborer à ces événements.



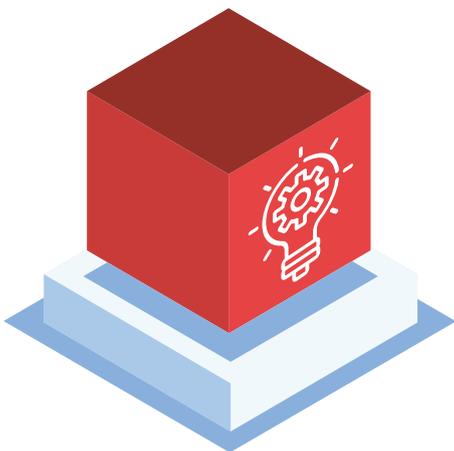
---

Les partenaires sociaux comptent sur Febelfin Academy pour qu'elle soit prête à proposer une offre de formation aux employés de notre secteur. Une collaboration fructueuse !  
Au travers des Fin Days, nous voulons mettre l'accent sur la reconversion afin de combler le déficit de compétences dans notre secteur et de miser sur l'employabilité de tous les collaborateurs/trices. Le secteur se joint donc une fois de plus à cette initiative afin de toucher un public cible aussi large que possible en 2021.

*Elke Maes – ACV Puls*

---

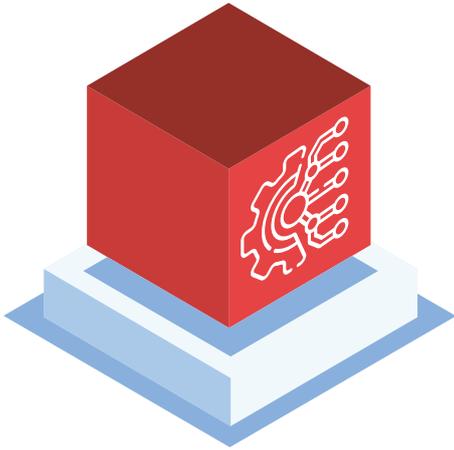
## Sujets et orateurs



### **Défis et opportunités pour le secteur financier -** Freddy Van den Spiegel

Au cours de ce Fin Day, nous nous concentrons sur les nouveaux défis, opportunités, rôles et compétences dans le secteur financier. Tout cela à la lumière des développements macro-économiques au niveau belge, européen et mondial, des conséquences de la crise financière de 2008, du nouveau cadre réglementaire et de la révolution numérique.

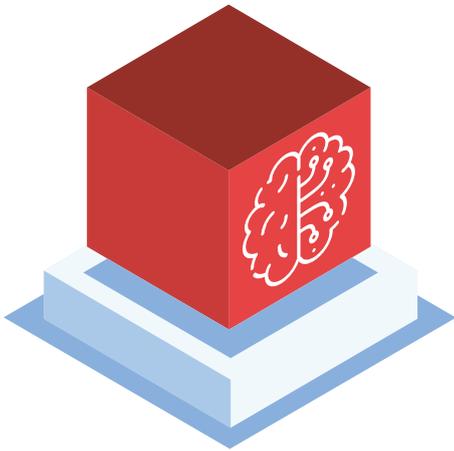
*Freddy Van den Spiegel est l'ancien économiste en chef de Fortis. Aujourd'hui, il est conseiller économique indépendant, il siège dans plusieurs Conseils d'Administration et est un conférencier apprécié chez Febelfin Academy.*



## La technologie (fin tech, big tech) et l'avenir de la banque - Dave Remue

Au cours de ce Fin Day, nous nous concentrons sur les nouveaux défis, rôles et compétences dans le secteur financier. Nous vous donnons un aperçu de l'impact des fintech et big tech et de l'avenir de la banque. Comment se préparer au mieux à ces défis ? Quelles sont les principales tendances en matière de paiements, d'infrastructures financières, de marchés de capitaux et de banque de détail ? Quels sont les nouveaux modèles commerciaux émergents et dans quelle mesure sont-ils durables ?

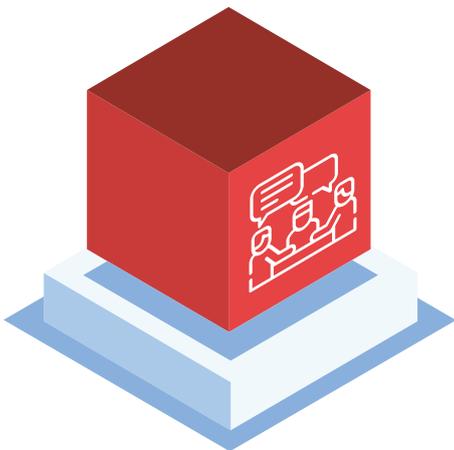
*Dave Remue a travaillé dans diverses institutions financières. Au cours des dix dernières années, il a développé une expertise en matière de fintech, notamment chez B-Hive Europe, en tant que consultant indépendant et actuellement en tant que directeur et Fintech Lead chez KPMG Belgique.*



## L'intelligence artificielle et l'avenir de la fonction commerciale - Albert Derasse

Lors de ce Fin Day, nous nous concentrerons sur les nouveaux défis, rôles et compétences dans le secteur financier et notamment sur l'impact de l'intelligence artificielle. Ensemble, nous allons explorer le potentiel de l'IA et voir comment ces techniques peuvent réinventer les fonctions commerciales. Bref, comment l'homme et la machine vont collaborer pour une meilleure expérience client.

*Albert Derasse est un expert en vente et en marketing. De 2011 à 2014, il a été Président de la section francophone de la Belgian Association of Marketing. Il a été Account Director chez Actito et responsable des Business Solutions au SAS Institute. Depuis 2018, il est associé chez D-AIM, un fournisseur de logiciels qui utilise la technologie de l'IA pour soutenir les marques. Belgian Association of Marketing.*



## Collaborer, communiquer et faire preuve d'esprit d'entreprise au sein d'équipes diversifiées - Claire Godding

Ce Fin Day très interactif cible les nouveaux défis, rôles et compétences dans le secteur financier, en particulier l'importance de collaborer au sein d'équipes diversifiées pour maximiser l'innovation, améliorer la gestion des risques et mieux comprendre les besoins des clients. La diversité est une dimension essentielle dans une équipe. Ensemble, nous découvrons les nombreuses opportunités qu'offre la diversité et comment éviter les pièges.

*En 2009, Claire a commencé à occuper un nouveau poste chez BNP Paribas Fortis en tant que responsable Diversity & Inclusion. Elle a combiné ce rôle avec un siège au Conseil d'Administration de Myria (le centre fédéral des migrations) et d'Unia (le centre interfédéral pour l'égalité des chances). En 2019, elle est passée de BNP Paribas Fortis à Febelfin où elle occupe le poste d'experte senior pour la diversité, l'inclusion et les besoins sociétaux pour le secteur financier.*

## Colofon

Copyright © 2021: Febelfin Academy

Auteurs: Bart Corthouts en Ann Vanlommel

Rédaction : Saskia De Leeuw

Le contenu de ce livre blanc peut être utilisé librement pour un usage personnel, à condition d'inclure un message source contenant le titre du livre blanc. À des fins commerciales, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite, sauvegardée dans un fichier de données automatisé, ou rendue publique, sous quelque forme ou de quelque manière que ce soit : électronique, mécanique, photocopies, enregistrements ou toute autre manière, sans l'autorisation écrite préalable de Febelfin Academy.

