

Pour faire connaître les initiatives émanant des caisses régionales et changer la manière de communiquer, la FNCA a mis en œuvre un site Web alliant communication Internet et espaces collaboratifs, doté d'un réseau social avec déjà plus de 3000 participants.

Le Crédit agricole est un réseau français de banques coopératives et mutualistes. Il est composé de 39 caisses régionales et 7 088 agences en France. La Fédération Nationale du Crédit Agricole (FNCA) est l'instance de réflexion, d'expression et de représentation des Caisses régionales du Crédit Agricole. La FNCA joue un rôle de chambre professionnelle. A ce titre, elle assure la synthèse des débats nés du terrain, ce qui fait d'elle une force de proposition et d'orientation. Elle représente les Caisses régionales de Crédit Agricole et le Groupe auprès des pouvoirs publics, des organisations professionnelles et des instances du monde coopératif et mutualiste.

Besoins

Faire connaître les initiatives émanant des caisses régionales. Le besoin principal était de mieux faire connaître les nombreuses initiatives émanant des caisses régionales et de créer des communautés de personnes afin de mettre les compétences en relation. Les initiatives des Caisses régionales sont parfois insuffisamment valorisées auprès des clients sociétaires ou prospects. La FNCA a besoin de mieux communiquer auprès d'eux. Rodolphe Fleurance, Adjoint département Publications et Multimédia, précise: « Le Crédit Agricole est un des acteurs majeurs dans le financement de l'économie en France. Il y a dans ce domaine des initiatives en provenance des Caisses régionales qui le prouvent et qui gagnent à être connues. Je pense également à des projets concernant le mutualisme ou encore l'association Handicap et Emploi créée par les Caisses régionales pour favoriser le recrutement, l'emploi et la formation des personnes handicapées dans les métiers de la banque. » Au niveau de la communication, la FNCA avait par ailleurs un autre besoin : permettre aux dirigeants et salariés du groupe de collaborer plus facilement entre eux en utilisant les technologies 2.0.

Changer la manière de communiquer. La FNCA était déjà dotée d'outils qui permettaient d'échanger sur les bonnes pratiques des Caisses régionales mais notre communication s'inscrivait beaucoup plus dans un système d'information descendant. « Aujourd'hui nous sommes dans une démarche transversale pour que les Caisses régionales soient actrices de leur communication. Un des symboles forts de ce changement est la décision de ne plus éditer notre support d'information interne « Reliaison » destiné à valoriser notamment les bonnes pratiques des Caisses régionales dans le domaine du marketing, développement ou mutualisme. Il est maintenant remplacé par une communauté web 2.0 : le club « E-liaison ».

« Nous avons ainsi souhaité mettre en place en externe, un site web dynamique, et en interne un réseau social et collaboratif. Les deux sont complètement liés d'ailleurs puisque les collaborateurs faisant partie du réseau social peuvent se connecter à leur espace personnel depuis le site web. Le réseau social est pour nous une façon d'aller vers une autre forme de communication, de faciliter le partage et l'échange au niveau du groupe. Nous utilisons déjà les outils collaboratifs de la solution Jalios sur notre intranet, mais avec le réseau social nous allons encore plus loin. La dernière version de Jalios JCMS est plus communautaire et correspondait exactement à notre besoin. Nous travaillons avec Jalios depuis longtemps et leur palette d'outils sociaux est suffisamment fournie Il était naturel de prolonger le partenariat avec eux. »

Mise en œuvre

Création d'un site Web dynamique avec Jalios JCMS, le site CréditAgriculture.Info. Ce site présente les initiatives des Caisses régionales du Crédit Agricole partout en France. Il est composé de contenus variés (articles, communiqués,...) et d'un carrousel (images en mouvement sur lesquelles on peut cliquer et qui présentent les dernières actualités du groupe). La partie CA TV regroupe des vidéos illustrant les initiatives locales réalisées ou soutenues par les Caisses régionales du Crédit Agricole (ex : l'événement « Nature Capitale : l'agriculture au cœur de Paris » du mois de mai 2010 organisé par les Jeunes Agriculteurs et dont le Crédit Agricole était un des partenaires majeurs, ou bien encore une vidéo sur une installation photovoltaïque en Alsace, une vidéo - portait d'un président de Caisse locale dans le Finistère, le making off du film «Océans »...). Le site comprend aussi une médiathèque composée d'une logothèque, de bannières Web, d'une photothèque des dirigeants des 39 caisses régionales.

Ce portail est par ailleurs un site participatif auquel tout le monde peut contribuer. En effet les personnes qui le souhaitent peuvent participer à la préparation d'un dossier en indiquant les points qu'elles aimeraient voir traités ou en faisant part de leur expérience. Les internautes sont aussi invités à participer au rendez-vous expert en posant des questions.

Mise en place d'un réseau social et collaboratif auquel près de 3000 membres participent déjà. La FNCA a mis en place des clubs qui sont en fait des groupes ou des espaces qui regroupent certaines catégories de personnes en fonction du domaine dans lequel elles travaillent, ou de leurs centres d'intérêt. Un club contient un annuaire dynamique des personnes qui le composent et une petite pastille verte permet de savoir si la personne est connectée ou non et le cas échéant à quand remonte sa dernière connexion. Les informations concernant une personne sont complétées de façon déclarative et comprennent domaines d'expertise, centres d'intérêt, favoris, parcours professionnel et formation, publications...

Chaque club contient trois espaces principaux :

- Un espace actualités décrivant l'activité des membres du groupe : publication de documents, participation à un forum, commentaire d'un contenu, inscription à un groupe de travail, et éventuellement activité courante (micro-blogging de type Twitter). Une personne ne voit que les activités de ses contacts directs, et ce dans le respect de la gestion des droits : par exemple, un membre n'est informé de la création ou de la modification d'un document que s'il a accès à ce document.
- Un espace discussion
- Un espace bibliothèque contenant les documents de tous types déposés par les membres du club.

La page d'accueil d'un club peut être personnalisée de différentes manières avec un fil d'informations, des sondages express, un nuage de mots clés correspondant aux sujets dont la personne parle le plus, la mise en avant de certaines vidéos, l'affichage de flux RSS externes, des widgets comme la météo, un calendrier...

Le premier club qui a été mis en place est le club CA.Info. C'est un club témoin dont le but est de faire connaître les particularités et les fonctionnalités de la plateforme. Tous les membres font aujourd'hui partie de ce club par défaut. Parmi les autres clubs existants ou en

cours il y aussi le Club e-liaison, le Club innovation, le Club mutualisme, le Club c'est utile ...

De nouveaux clubs peuvent être créés car chaque entité du groupe peut en créer autant qu'elle veut et de manière très simple car le template des clubs est réutilisable. Les administrateurs peuvent créer un nouveau club en 2 minutes. (Si quelqu'un non administrateur veut créer un club, il doit envoyer un mail au webmaster). Certains clubs sont à adhésion libre, un simple clic permet de devenir membre automatiquement, alors que d'autres sont à adhésion contrôlée.

Migration de l'Intranet existant vers les clubs de www.creditagricole.info L'objectif de la FNCA est aussi de faire basculer tous les contenus actuellement présents dans l'Intranet de la FNCA (actuellement sous Jalios JCMS et mis en place depuis 2005) vers ces clubs. Concrètement cela se traduira par une reprise incrémentale des données de l'ancien Intranet. Pour assurer la sécurisation de ces informations, Jalios a préconisé la mise en place deux serveurs utilisant son système de failover « JSync ». Ces serveurs sont ainsi toujours synchronisés et garantissent qu'aucune donnée ne soit perdue.

Bénéfices

La FNCA dresse un premier bilan positif : *« Nous sommes satisfaits de l'ampleur que prennent les clubs et le réseau social de www.creditagricole.info alors que le lancement est encore récent car la mise en place date du mois d'avril 2010. Avec le réseau social la mise en relation se fait de manière simple et automatique et tous peuvent communiquer à travers les forums. Il nous permet aussi de dynamiser notre communication en lui donnant une image beaucoup plus moderne.*

Nous sommes satisfaits de l'existant mais dans ce domaine l'outil ne fait pas tout. Les clubs ont besoin d'être animés pour pouvoir fonctionner. C'est pourquoi il y a un animateur par club. Nous activons également nos relais internes les responsables communications et les responsables web et innovation pour que les clubs fonctionnent. Nous sommes conscients qu'il faut faire du cas par cas et qu'un travail d'accompagnement est indispensable car nous sommes dans une logique de changement culturel. »

Découvrez les sites publics: creditagricole.info, Association Handicap et Emploi au Crédit Agricole : HECA et la Fondation du Crédit agricole Pays de France.

À propos de Jalios : En plus de Jalios Social Collaborative Suite, Jalios est l'éditeur de Jalios JCMS, la solution intégrée de gestion de l'information qui couvre nativement les fonctionnalités de portail, gestion de contenu, gestion documentaire et espaces collaboratifs. Jalios s'adresse aux entreprises qui souhaitent maîtriser leur contenu pour déployer des projets de portails Intranet, d'Internet multi-sites et de sites web métier.

La société s'appuie sur un réseau de partenaires clés (Atos Origin, Business & Decision, Clever Age, Euriware, Klee Group, Logica, Micropole Univers, Syllis, Teamlog ou Wyniwyg...) pour offrir un ensemble de services professionnels, et garantir un accompagnement, une intégration et un transfert de compétences sans faille. De nombreuses entreprises, administrations et collectivités territoriales ont choisi JCMS, et notamment: AXA, BNP, Clarins, la Commission européenne, les Conseils généraux 01/17/33/42/44/94, les Conseils régionaux Aquitaine et Bretagne, Crédit Agricole, EDF, Factocic, France Telecom,

l'Institut Pasteur, M6web, MAAF, Ministère de l'Équipement, MSA, Natixis, Norauto,
Plastic Omnium, RTE, SNCF, Thales, Université de Liège