

CAS D'ÉTUDE

CluePoints professionnalise la formation des utilisateurs et garantit la conformité réglementaire grâce à Docebo



« Nous avons besoin d'un hub e-learning centralisé pour garantir une formation et une conformité standardisées pour les utilisateurs finaux de nos produits. »

— Anaïs Pagès,
Instructional Designer, CluePoints



Résultats

2x

plus d'utilisateurs actifs
mensuels en 2 ans

+31%

d'inscrits à la plateforme
en 1 an

+54%

d'inscrits à la plateforme
en 1 an

CluePoints

CluePoints est un fournisseur leader de solutions technologiques pour l'industrie des essais cliniques. Pour cette entreprise, la formation n'est pas seulement un outil de montée en compétence, c'est un pilier de la conformité et de la sécurité des données cliniques.

Défi

Face à une croissance rapide, CluePoints devait surmonter les limites d'une gestion manuelle rigide en automatisant et en sécurisant la conformité de ses formations pour garantir leur scalabilité.

Avec une base d'utilisateurs en pleine expansion, la gestion manuelle de la formation devenait intenable. Les principaux défis de CluePoints étaient multiples :

- **Manque de flexibilité** : Les mises à jour de contenu étaient chronophages et limitées à quelques formats (vidéos, PDF), bridant la créativité pédagogique.
- **Problèmes de scalabilité** : Il devenait difficile d'assurer la livraison des formations, de suivre la complétion et de garantir l'accès aux dernières versions pour un nombre croissant d'utilisateurs.
- **Exigences de conformité** : Un enjeu majeur était de soutenir les exigences de conformité et d'audit des clients, en assurant une traçabilité complète des parcours de formation.
- **Automatisation** : L'entreprise cherchait à automatiser la gestion des accès utilisateurs (UAM) via des intégrations API pour réduire le travail manuel et améliorer l'efficacité.

Solution

Une nouvelle plateforme dynamique avec Docebo, en seulement 4 mois

CluePoints a choisi Docebo après une évaluation rigoureuse, identifiant la plateforme comme une solution « robuste et complète », capable de s'adapter à leurs besoins complexes.

Plusieurs critères ont été décisifs :

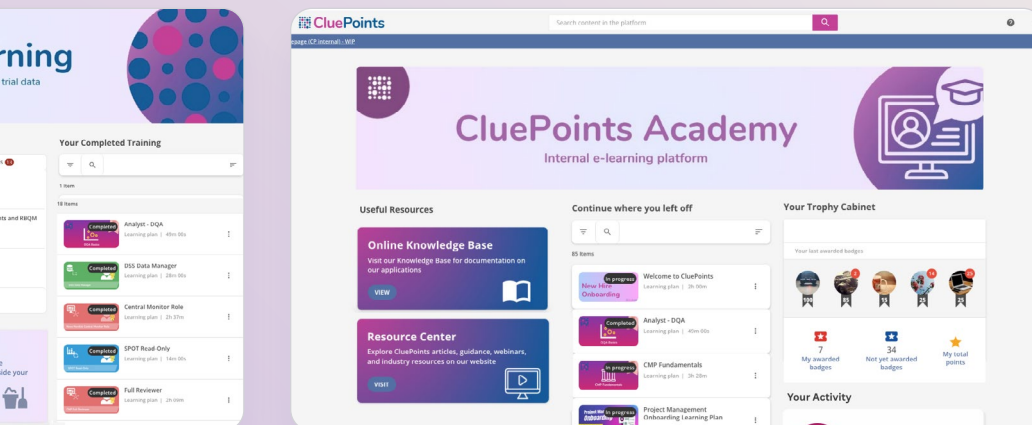
- **Couverture fonctionnelle** : Docebo répondait à toutes les exigences clés : automatisation, reporting, gestion des certifications et contrôle d'accès.
- **Migration facilitée** : La prise en charge de multiples formats (SCORM, PDF, vidéo) a permis de migrer et de réutiliser facilement les supports de formation existants.
- **Gestion déléguée** : La fonctionnalité « Power User » a été fondamentale, permettant aux chefs d'équipe et aux administrateurs clients de gérer leurs propres apprenants en toute autonomie, tout en conservant un contrôle centralisé.

- **Un support partenaire** : Au-delà des outils (forums, base de connaissances, Docebo University), CluePoints souligne la valeur du partenariat humain. Le Customer Success Manager (CSM) dédié s'est révélé « proactif » et « instrumental », aidant l'équipe à « réfléchir stratégiquement » pour optimiser l'utilisation de la plateforme et anticiper les besoins futurs.



« Le support de Docebo a été très réactif, amical et compétent, fournissant des résolutions rapides et des conseils clairs. »

— Anaïs Pagès, Instructional Designer, CluePoints



Résultats

Grâce à l'adoption de Docebo, CluePoints a doublé son engagement utilisateur tout en professionnalisant son programme de formation via une automatisation accrue, une fiabilité technique et une conformité rigoureuse aux exigences d'audit.

L'implémentation de Docebo a permis à CluePoints de « professionnaliser et d'élever l'ensemble de son programme de formation ». Les indicateurs clés démontrent une adoption et un engagement significatifs :

- 2x plus d'utilisateurs actifs mensuels en 2 ans
- +31% d'inscrits à la plateforme en 1 an
- +54% de temps moyen de formation par utilisateur

Les résultats qualitatifs sont tout aussi importants :

- **Conformité et audits garantis** : Les fonctionnalités les plus appréciées sont les rapports de complétion et les certificats de plans de formation. Ils fournissent aux clients de CluePoints les preuves formelles nécessaires pour leurs audits externes.
- **Efficacité opérationnelle** : Les automatisations d'inscription (basées sur les rôles) et l'intégration avec les API de gestion des utilisateurs ont drastiquement réduit les tâches manuelles.
- **Fiabilité et robustesse** : CluePoints met en avant l'extrême fiabilité de la solution Docebo (« très peu de pannes ou de bugs »), renforçant leur confiance dans la plateforme en tant que solution d'entreprise durable.
- **Croissance interne** : Pour les équipes de CluePoints, les fonctionnalités de développement de l'apprentissage ont été précieuses pour soutenir la croissance continue et l'amélioration des performances.



« Pour toute entreprise qui hésite, si vous prenez au sérieux la création d'un environnement d'apprentissage robuste, évolutif et auditable, Docebo est un excellent choix. La profondeur et la fiabilité de la plateforme sont ce qui la rend durable à long terme. »

—Nataly Ozak, Sr. Manager, Onboarding and Technical Support, CluePoints

**Répondez à TOUS vos besoins en
formation avec Docebo.**

Essayez Docebo dès aujourd'hui.

docebo.com/fr/demo

docebo