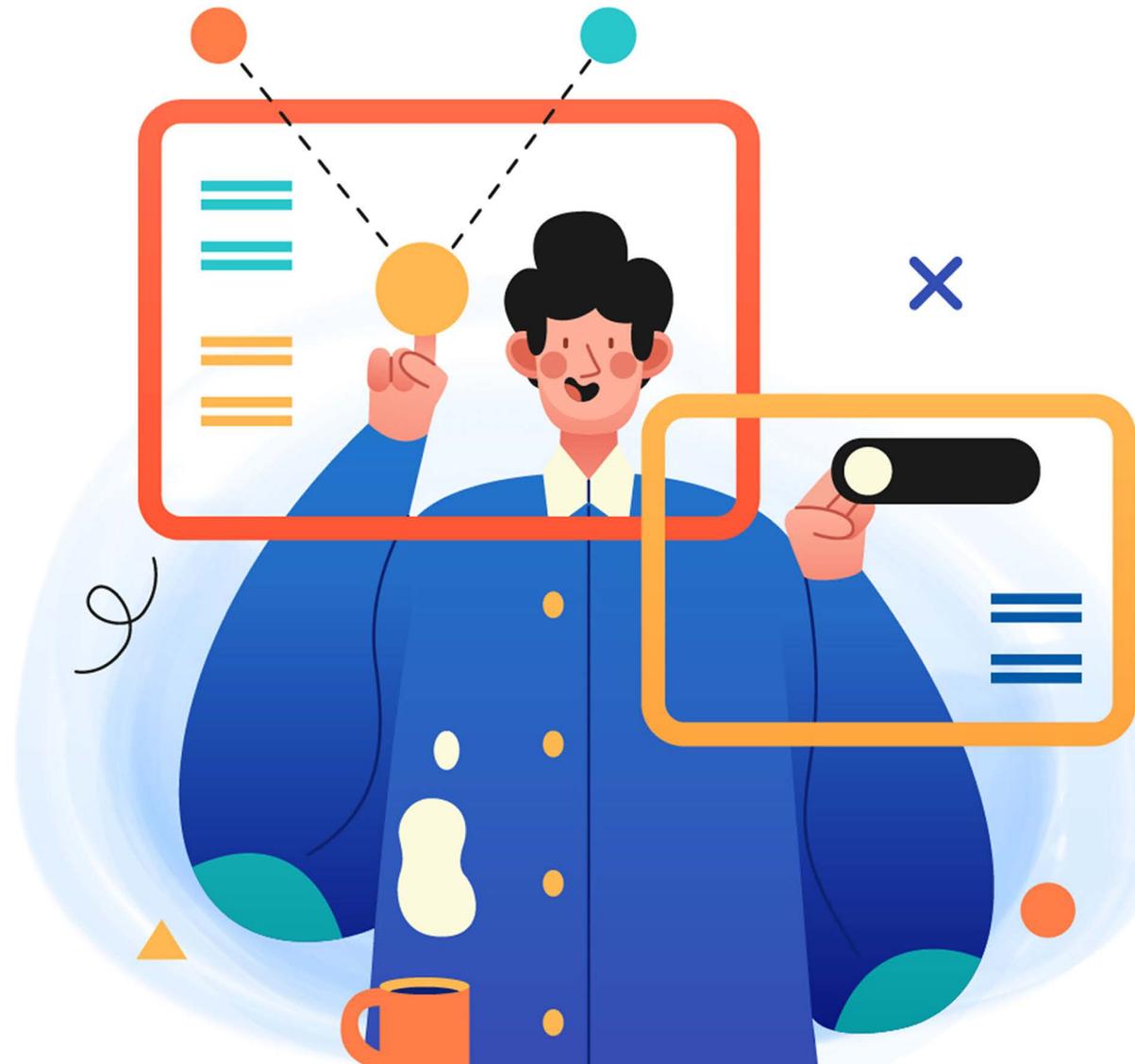


# Permettre l'Upskilling à grande échelle :

Stratégie de formation et de développement à l'époque du télétravail

Dans le monde actuel, en constante évolution et au rythme soutenu, l'acquisition de nouvelles compétences est indispensable pour soutenir la croissance et rester compétitif. Dans cet eBook, nous vous aiderons à préparer l'avenir de vos collaborateur·rices et à concevoir une stratégie efficace de montée en compétence digitale en six étapes concrètes.



# L'UPSKILLING OU LE DÉCLIN

Il faut l'admettre, le changement est difficile, et il est encore plus difficile d'y faire face. Pourtant, c'est un défi auquel sont confronté-es de nombreux-ses responsables de la formation, qui transforment leur approche de l'apprentissage afin de se préparer au monde du travail de demain.

N'ayez aucune crainte, un nouveau programme aide les entreprises à s'assurer qu'elles disposent des talents dont elles ont besoin pour se développer. C'est une solution que vous pourrez également mettre en œuvre pour vous adapter au rythme du changement :

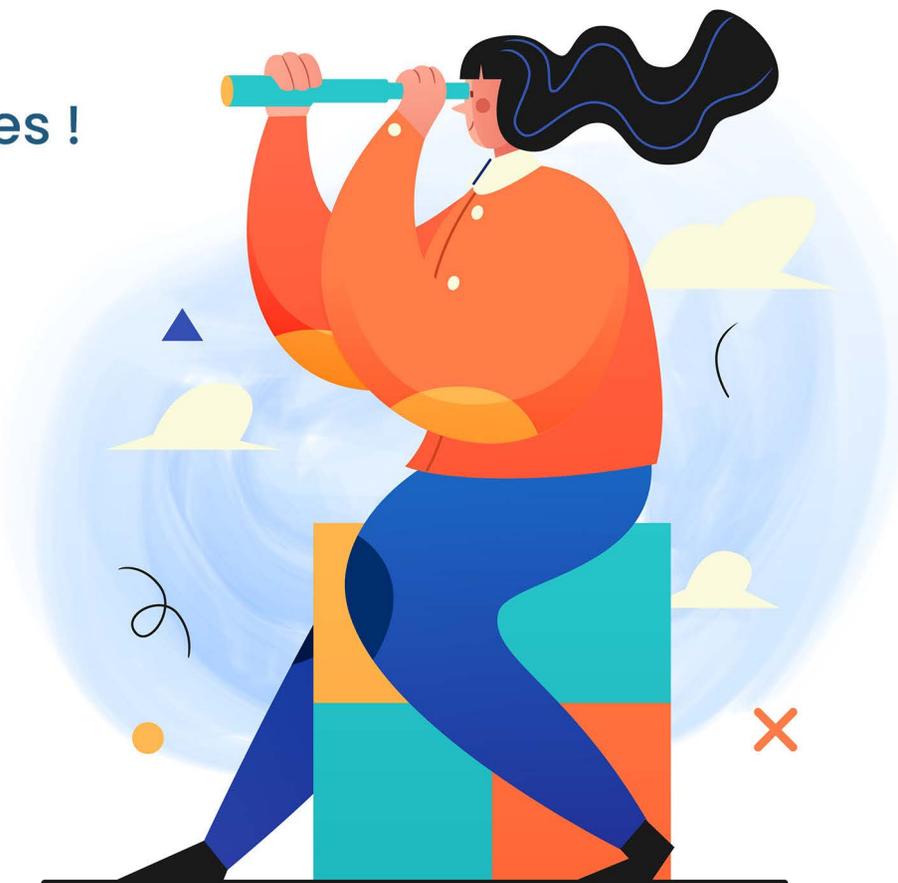
## Renforcez les compétences de vos équipes !

Alors que la technologie progresse de manière exponentielle, de nouvelles avancées modifient également la manière dont les entreprises font des affaires. L'innovation s'accompagne souvent de plus d'outils à maîtriser et de nouvelles compétences à acquérir. Si vous pensez que les compétences de vos collaborateur-rices sont suffisantes, détrompez-vous. Les compétences essentielles ne durent que cinq ans en moyenne<sup>1</sup>, et le marché des talents sera très probablement différent dans quelques années.

Sous l'impulsion des technologies digitales, nous assistons à un bouleversement très rapide des organisations dans le monde entier. Les écarts de compétences sont loin d'être comblés, le turnover des équipes est élevé et les entreprises ne sont tout simplement plus aussi productives<sup>2</sup> qu'avant.

En effet, selon PwC<sup>3</sup>, 79 % des PDG craignent que le manque de compétences essentielles au sein de leur équipe ne menace le développement de leur organisation. Deloitte a également révélé que de nombreux secteurs - notamment l'ingénierie, le marketing, la vente, la production, le droit, la comptabilité et la finance - ont besoin de programmes réguliers de développement des compétences.

Les opportunités de formation sont essentielles pour rester en tête de la dynamique du changement.



# UPSKILLING ET RESKILLING VS. EMBAUCHE EXTERNE

Aujourd'hui plus que jamais, la réussite professionnelle dépend de compétences clés. Alors que 75 millions d'emplois devraient être remplacés et que 133 millions de nouveaux postes devraient être créés<sup>4</sup> d'ici 2022, de plus en plus de responsables de la formation adoptent la stratégie de montée en compétence et de requalification. Mais qu'est-ce que la montée en compétence et la requalification, aussi désignées avec les termes anglais 'Upskilling & Reskilling' ?

## le reskilling

est le processus d'apprentissage de nouvelles compétences afin de pouvoir occuper un poste différent.

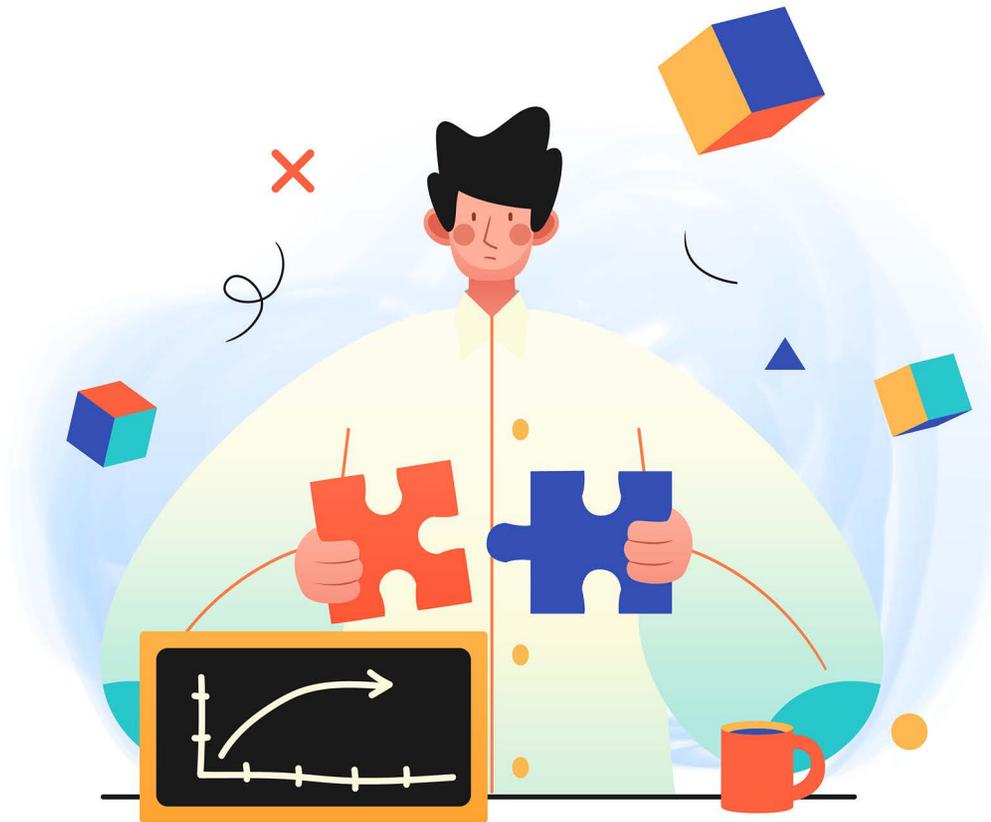
## l'upskilling

quant à elle, forme les collaborateur·rices à des compétences complémentaires qui leur permettront de mieux remplir leurs fonctions.

N'est-il pas plus simple d'embaucher à l'extérieur pour pallier les pénuries de compétences futures ? Oui, c'est possible. L'embauche externe, qui consiste à recruter une nouvelle personne pour pourvoir un poste, est toujours une option. Mais est-ce la meilleure ? Pas vraiment. Il est plus coûteux que vous ne le pensez d'embaucher une nouvelle personne chaque fois qu'un poste se libère que de former un·e collaborateur·rice pour occuper le même poste. Sans compter qu'il faut plus de temps pour recruter et former de nouveaux collaborateur·rices.<sup>5</sup>

C'est exactement ce que Josh Bersin, analyste HCM de renommée mondiale, indiquait dans un article récent.<sup>6</sup> "Le point essentiel pour les employeurs est le suivant : le recrutement n'est désormais plus le seul moyen de se développer, la réussite passera aussi par la montée en compétence et le recrutement en interne."

Si les nouvelles recrues ont cet avantage, les collaborateur·trices internes en ont d'autres. Suffisamment pour faire du développement des compétences internes<sup>7</sup> un objectif prioritaire. Compte tenu de l'investissement et du temps passé, la montée en compétence des collaborateur·rices peut être une solution plus rentable. Non seulement vous montrez que vous accordez de l'importance à votre équipe, mais vous minimisez également le risque potentiel de turnover.



# LES PRINCIPAUX AVANTAGES DE L'UPSKILLING

Pour réussir à maintenir les compétences des personnes en phase avec le monde du travail en constante évolution<sup>8</sup>, les responsables de la formation mettent désormais en place une stratégie de perfectionnement avancée pour leurs équipes, axée sur les individus. Et à juste titre !

Voici les raisons pour lesquelles la montée en compétence est si bénéfique pour les organisations innovantes d'aujourd'hui :

- 1 Aider les collaborateur·rices à rester compétitif·ves sur le marché du travail
- 2 Entretenir une culture de la formation au sein de l'entreprise
- 3 Faciliter la gestion des changements au sein de l'entreprise
- 4 Préparer vos futur·es dirigeant·es et managers
- 5 Permettre aux entreprises de tirer parti des nouvelles technologies
- 6 Économiser du temps et de l'argent

Les collaborateur·rices souhaitent avoir des opportunités de montée en compétence ! Les données de Glassdoor révèlent que chez les millenials, la "capacité d'apprendre et de progresser" est désormais le principal atout d'une entreprise en matière d'embauche. Et comme les millenials représenteront plus de 75 % de la population active mondiale d'ici 2029, c'est un constat que vous ne pouvez tout simplement pas ignorer. Nous sommes là pour vous aider !

Dans les sections suivantes, nous vous indiquerons les **6 étapes à suivre pour créer une stratégie de montée en compétence efficace** pour votre entreprise.

- ÉTAPE 1 : Identifier les compétences actuelles et les compétences cibles
- ÉTAPE 2 : Fixer des objectifs de montée en compétence
- ÉTAPE 3 : Optimisez vos LMS et LXP grâce aux intégrations
- ÉTAPE 4 : Mettre à disposition tous les types de formation
- ÉTAPE 5 : S'assurer de l'engagement de l'apprenant·e
- ÉTAPE 6 : Évaluer les efforts de montée en compétence et de requalification



## ÉTAPE 1:

# Identifier les compétences actuelles et les compétences cibles

Selon une enquête récente de Gartner, 53 % des personnes interrogées ont déclaré que l'incapacité à identifier les compétences nécessaires était le principal obstacle à la transformation des équipes.<sup>9</sup> C'est pourquoi la première étape de la création d'un programme de montée en compétence doit commencer par l'évaluation des compétences actuelles des collaborateur·rices, afin d'identifier les capacités essentielles dont il-elles auraient besoin dans les trois à cinq prochaines années.

La question clé est la suivante :

## De quelles compétences essentielles votre équipe aura-t-elle besoin à l'avenir ?

De cette façon, vous et vos collaborateur·rices saurez d'où il-elles commencent puis vous pourrez mesurer les progrès réalisés au fur et à mesure qu'il-elles acquièrent de nouvelles compétences.

Pour les identifier de manière efficace, il faut prendre en compte les quatre points suivants :

- 1 Identifier les objectifs de votre organisation
- 2 Identifier les compétences que vos collaborateur·rices possèdent déjà
- 3 Identifier les besoins en compétences et en connaissances
- 4 Identifier vos compétences cibles



**Seulement 12 % des collaborateur·rices ont le sentiment de pouvoir appliquer à leur travail les compétences acquises lors d'une formation. Et pas moins de 67 % des entreprises déclarent ne pas réussir à mettre en oeuvre des stratégies bien définies.**



## ÉTAPE 1:

# Identifier les compétences actuelles et les compétences cibles

## 1. Identifier les objectifs de votre organisation

Avant toute chose, il est important de se demander quels sont les objectifs stratégiques globaux de votre organisation. Dans ce contexte, vos efforts de formation aux compétences peuvent aider les collaborateur·rices à atteindre ces objectifs.

Par exemple, pour une entreprise qui interagit souvent avec l'extérieur, les compétences en communication, en langues et en collaboration sont les plus importantes à acquérir. Quant à une entreprise qui cherche à intégrer davantage de technologies digitales au sein de l'entreprise, la maîtrise du digital et la créativité sont les meilleures compétences à acquérir.

Pour un poste spécifique, les compétences peuvent également varier. Par exemple, les commerciaux·les dont l'objectif est d'augmenter le nombre de transactions peuvent se concentrer davantage sur leurs compétences en matière de négociation.

Lorsque la formation est en phase avec les objectifs que votre entreprise veut atteindre, il est plus facile de définir les compétences autour desquelles organiser votre formation.



## 2. Identifier les compétences que vos collaborateur·rices possèdent déjà

Ensuite, il convient d'évaluer les compétences actuelles que vos collaborateur·rices doivent améliorer pour être efficaces et productifs. En effectuant un diagnostic de leurs compétences actuelles, vous pourrez évaluer leurs progrès de manière pertinente au fur et à mesure de la formation.

Les besoins d'un·e collaborateur·rice en matière de montée en compétence dépendront de ses compétences actuelles, de son poste au sein de l'organisation, de l'évolution de son poste et d'autres exigences nécessaires pour mener à bien ses missions. Il convient donc de déterminer le point de départ de chaque collaborateur·rice.

## ÉTAPE 1:

# Identifier les compétences actuelles et les compétences cibles

### 3. Identifier les besoins en compétences et en connaissances

Étant donné que les métiers évoluent constamment et que de nouvelles compétences et connaissances sont constamment nécessaires, il est essentiel d'évaluer les besoins<sup>10</sup> en matière de compétences.

Déterminez dans quelle mesure vos collaborateur·rices sont performant·es (ou moins performant·es) par rapport à vos objectifs globaux. En d'autres termes, il est nécessaire de déterminer les besoins en formation.

**Les collaborateur·rices disposent-ils-elles des compétences, des aptitudes et des connaissances nécessaires pour réaliser les objectifs de l'entreprise ? Si ce n'est pas le cas, que leur manque-t-il ?**

Pour cela, vous pouvez utiliser des outils d'évaluation en ligne pour aider vos collaborateur·rices à tester leurs compétences interpersonnelles, en leadership, en management et d'autres compétences en lien avec leur poste. Ce type d'évaluation vous permettra d'établir avec précision les forces et les lacunes de vos collaborateur·rices et d'y remédier.



### 4. Identifier vos compétences cibles

Maintenant que vous savez quelles sont les compétences de vos collaborateur·rices et quelles sont leurs lacunes, il est temps de définir les compétences qui seront essentielles pour eux·elles à l'avenir.

Vous pouvez définir leurs compétences cibles à travers :

- **Des indicateurs de performance clés** qui indiquent avec précision les lacunes en matière de compétences et les tendances globales en matière de performance
- Les **évaluations des collaborateur·rices**, telles que les tests, les quiz, les exercices d'évaluation et les jeux de rôle
- Les **évaluations à 360 degrés**, qui consistent essentiellement en un retour d'information de la part des collègues, des responsables, des client·es, des consommateur·rices et même des collaborateur·rices eux-mêmes
- **Des observations** qui vous permettent de mieux connaître la situation réelle
- **Des modèles de performance** qui reprennent les meilleures pratiques des collaborateur·rices les plus performant·es et en font un point de référence pour les compétences cibles des autres collaborateur·rices ayant les mêmes postes et missions qu'eux·elles.

#### Planification des programmes d'Upskilling

Périmètre	Qui est responsable du processus ?	De quoi sont-ils-elles responsables ?
Niveau individuel	Chefs d'équipe et/ou managers	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Déterminer les compétences actuelles</li><li>✓ Aider à identifier les lacunes en matière de compétences</li></ul>
Niveau de l'équipe/ de l'entreprise	Responsables de la Formation (RH, L&D)	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Créer une formation à l'échelle de l'entreprise pour combler les lacunes en matière de compétences</li></ul>

## ÉTAPE 1:

# Identifier les compétences actuelles et les compétences cibles

Il est tout aussi important de se demander quelles sont les compétences qui vont au-delà des connaissances et qui aident les collaborateur·rices à s'adapter facilement à l'évolution des tendances et des attentes en matière de talents.

En effet, vous avez vu juste. Il s'agit de compétences **générales ou transversales**, c'est-à-dire de compétences non techniques qui sont en lien avec la manière dont vous interagissez avec vos collègues, résolvez les problèmes et gérez votre activité. Étant donné que de nombreux·ses dirigeant·es et de nombreuses études estiment que le développement des compétences non techniques au sein de l'entreprise permettra aux professionnel·les de rester compétitif·ves, il est grand temps de faire de même.

## Le top 5 des compétences les plus recherchées aujourd'hui :



Gestion du changement



L'esprit de développement



Maîtrise du digital



Narration



Communication



WINDTRE

## Identifie les lacunes en matière de compétences sur deux plans

### 1 Sur le plan stratégique

*Analysé par les équipes de management*

Répond au besoin de compétences engendré par les changements de l'environnement professionnel, qui ont influencé l'activité commerciale et l'organisation de WINDTRE.

### 2 Sur le plan individuel

*Sondage du Département Formation & Développement*

Répond aux besoins individuels de chaque collaborateur·rice, plus de 90% d'entre eux·elles a participé au sondage.



**Elisa Fumagalli,**

Responsable du Département Formation & Développement  
WINDTRE

## ÉTAPE 2: Fixer des objectifs de montée en compétence

Maintenant que vous avez évalué le niveau actuel de connaissances, de compétences et d'aptitudes des collaborateur·rices et que vous avez identifié les lacunes, l'étape suivante consiste à définir les objectifs de formation qui permettront de les combler. Ces objectifs permettront essentiellement d'orienter vos efforts en matière de montée en compétence, de les concevoir, de les mettre en oeuvre et de les mesurer.

Cette méthode de définition des objectifs est davantage axée sur les intérêts individuels de la personne qui vise l'objectif, ce qui permet de s'assurer qu'elle ne se contente pas uniquement de bien faire son travail grâce aux compétences qu'elle développe en permanence.



**Lorsque vous fixez vos objectifs de montée en compétence, il convient de veiller à :**

- 1 Prioriser les besoins et les objectifs individuels des apprenant·es.**  
La mise à niveau des compétences ne doit pas être une procédure standard. C'est pourquoi il est important de mettre en évidence quelques compétences spécifiques qui sont les plus importantes pour chaque collaborateur·rice, car il·elles ont un ensemble unique de besoins, d'objectifs, de missions, de modes d'apprentissage et de préférences.

Est-ce que ce·tte collaborateur·rice a besoin de travailler davantage sur ses compétences en matière de présentation ou de leadership ? Il faut déterminer une ou deux compétences principales en fonction des résultats de l'évaluation des compétences et des lacunes identifiées.

- 2 Faire correspondre les objectifs aux objectifs de l'entreprise.**  
N'oubliez pas de bien faire correspondre les objectifs individuels aux objectifs globaux de l'entreprise. Si l'objectif de l'entreprise est de mieux travailler avec des équipes internationales, il faut doter les collaborateur·rices de bonnes compétences en langues.

En l'absence d'objectifs communs, les collaborateur·rices risquent de se contenter d'accomplir leurs missions quotidiennes sans avoir le sentiment de participer aux activités de l'entreprise.

- 3 Définissez des indicateurs clés de performance (KPI).**  
Avec les résultats de votre analyse des besoins en formation, fixez ensuite quelques objectifs SMART. Autrement dit, des objectifs de performance mesurables qui indiquent un retour sur investissement souhaité. Mais ne vous limitez pas à cela. Fixez également des objectifs non quantifiables qui se concentrent davantage sur les résultats positifs, connus sous le nom d'objectifs HEART.

### SMART

(Spécifique, Mesurable, Atteignable, Réaliste, limité dans le Temps)

Par exemple, améliorer les compétences en matière de vente de solutions de 50 % à la fin de 2021.

### HEART

(Habituel, Émotionnel, Atteignable, Réaliste, limité dans le Temps)

Par exemple, prenez 1 heure de cours individuel d'anglais chaque semaine pour vous sentir plus à l'aise dans les conversations.

## ÉTAPE 3: Optimisez votre LMS et LXP en y intégrant une offre de contenu

La transformation digitale dans le secteur de la formation a permis aux organisations mondiales de déployer la formation à plus grande échelle. Cela est rendu possible grâce aux systèmes d'apprentissage (tels que LMS et LXP) qui aident les responsables de formation à déployer la formation de manière plus continue pour un grand nombre de collaborateurs. L'augmentation de la demande de formation en entreprise s'accompagne d'un besoin de technologies et de conseils en matière d'apprentissage qui permettent de mettre en œuvre facilement des programmes de montée en compétence et de requalification au sein de l'organisation.

La solution goFLUENT, par exemple, permet aux organisations d'offrir une formation en langues à l'échelle de l'entreprise, donnant à tous les collaborateurs l'accès à une formation en langues pour une montée en compétences et une requalification plus efficaces. Les solutions d'apprentissage des langues de goFLUENT peuvent être facilement intégrées dans le LMS, le LXP ou tout autre système d'apprentissage d'une entreprise, ce qui peut améliorer l'expérience de l'apprenant tout en simplifiant l'expérience de l'administrateur.



A screenshot of the goFLUENT learning management system interface. It features a search bar at the top right with the text "What do you want to learn today?". Below the search bar, there are several sections: "Latest Videos" with three video thumbnails, "Latest Articles" with three article thumbnails, "Improve your grammar" with three grammar-related thumbnails, and "Grow your vocabulary" with three vocabulary-related thumbnails. Each thumbnail includes a title, a small image, and a level indicator. A blue sidebar with a home icon is visible on the left side of the interface.

### ÉTAPE 3 :

## Optimisez votre LMS et LXP en y intégrant une offre de contenu

Dans l'apprentissage digital, les systèmes de gestion de l'apprentissage (LMS) se sont imposés comme la référence pour proposer des formations aux collaborateur·rices dans un environnement digital. Le LMS est probablement ce à quoi la plupart des personnes pensent lorsqu'ils envisagent une plateforme de formation. D'autre part, les plateformes d'expérience d'apprentissage (LXP) sont en constante évolution et sont considérées comme des LMS de nouvelle génération.

Ce qui rend le LXP intéressant, c'est qu'il offre une approche autonome et participative de la formation, ce qui permet aux apprenant·es de gérer leur propre parcours d'apprentissage. Le LMS, quant à lui, s'oriente vers un processus de formation plus "directif", dans lequel le contenu de la formation est adressé à certains groupes de collaborateur·rices (par exemple, la formation commerciale pour les responsables de comptes), comme l'intégration, la remise à niveau et les aptitudes et compétences liées au poste.

Vous vous dites peut-être que le LXP est la meilleure option, n'est-ce pas ?

Mais ce n'est pas le cas. En effet, combiner le LXP et le LMS est la meilleure stratégie pour monter en compétence et se requalifier ! Grâce au LXP vos apprenant·es peuvent ajouter, sélectionner et sauvegarder du contenu. Les LXP permettent d'améliorer la formation classique fournie par les LMS qui sont principalement axés sur la formation technique, la formation interne ou la formation continue.

**Voici une comparaison de ces deux éléments et de l'importance de les intégrer dans votre stratégie de montée en compétence et de requalification :**

LXP	LMS
<ul style="list-style-type: none"><li>• Idéal pour le développement professionnel</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mieux adapté aux formations obligatoires et de remise à niveau</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Axé sur l'apprenant·e, il donne aux utilisateur·rices la liberté de sélectionner et de créer du contenu généré par eux-mêmes (CGU)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pilotée par un·e administrateur·rice, l'entreprise garde le contrôle sur le contenu et la diffusion de la formation</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Offre un apprentissage personnalisé grâce à l'IA et à la formation en ligne, permettant des expériences d'apprentissage de type Netflix</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les cours sont principalement mis en place et déployés par les administrateur·rices</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Offre aux apprenant·es une découverte illimitée en matière de formation</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les apprenant·es suivent un programme de formation structuré et défini</li></ul>

### ÉTAPE 3:

## Optimisez votre LMS et LXP en y intégrant une offre de contenu

En profitant des avantages de l'apprentissage en ligne, de l'UGC, des modules de formation spécifiques à un poste et d'autres contenus d'apprentissage externes, vous offrez à vos apprenant-es davantage d'opportunités de formation et de perfectionnement. La question n'est pas de savoir s'il faut choisir le LMS ou le LXP. Le fait d'avoir les deux peut améliorer votre programmation de Formation et Développement (L&D) en combinant différents modes d'apprentissage.

Le fait de disposer, à la fois d'un LMS et d'un LXP permet non seulement à vos apprenant-es de maîtriser des sujets dans le cadre d'une formation conventionnelle et axée sur les compétences, mais aussi d'acquérir d'autres aptitudes et compétences, notamment celles qui sont pertinentes pour aider votre organisation à se développer, comme la gestion du changement, la communication et l'esprit de développement.



goFLUENT a été intégré avec succès à plus de 70 systèmes de gestion de l'apprentissage (LMS), plateformes d'expérience d'apprentissage (LXP) et intranets des clients.

"Notre intégration avec goFLUENT nous permet d'offrir une formation en langues de grande qualité de manière automatisée et d'atteindre un nombre maximal de participant-es. Merci beaucoup de nous avoir facilité la tâche en réalisant le projet de manière efficace dès le début de l'intégration."

Les nombreux contenus de haute qualité que nous proposons en intégrant un outil comme goFLUENT à notre plateforme favorisent l'intérêt de nos participant-es à accéder aux autres contenus de la plateforme."



Carlos de Alejandro García,  
Corporate University Coordinator, EULEN



# Les avantages d'une intégration

## 1. Accès simple grâce à l'authentification unique (SSO)

Les intégrations permettent aux apprenant-es d'accéder à un programme de formation particulier par l'intermédiaire de leur LMS ou LXP sans avoir besoin d'identifiants séparés (noms d'utilisateur et mots de passe). Ceci est rendu possible par une technologie d'authentification unique (SSO).

Par exemple, un-e apprenant-e peut accéder à son cours de langue des affaires avec goFLUENT via votre LMS. Si la formation en langues est déjà intégrée à votre LMS, l'apprenant-e peut simplement se connecter à votre LMS et accéder facilement à la plateforme goFLUENT en quelques clics.

## 2. Inscription instantanée à la formation

Avec des intégrations permettant la création en quelques secondes de profils d'apprenant-es, les professionnel·les de la formation n'ont plus besoin d'envoyer à leurs prestataires de formation une liste exhaustive d'apprenant-es à inscrire. Et cela signifie une charge de travail réduite.

Les autres avantages des intégrations réalisées en quelques secondes sont les suivants :

- Inscription des apprenant-es instantanée
- Plus d'échange de données sur les apprenant-es par e-mails.

## 3. Augmentation du trafic dans le LMS et le LXP

Comme les intégrations facilitent l'accès des apprenant-es à leurs parcours de formation dans votre LMS/LXP, et y ajoutent du contenu disponible pour tous, le trafic dans votre système d'apprentissage augmentera, ce qui permettra aux apprenant-es de monter en compétence et de se requalifier quand il-elles le souhaitent.

Plus important encore, le trafic sur la plateforme d'apprentissage est souvent utilisé comme un indicateur clé de performance (KPI) par les responsables de la formation et les responsables RH pour évaluer l'utilisation et la pertinence de la formation, bien qu'il s'agisse d'un indicateur de premier niveau. Avoir plus d'apprenant-es utilisant votre LMS/LXP signifie plus de données d'apprentissage à analyser.

## 4. Rapports et évaluations automatiques

Les intégrations peuvent également vous aider à simplifier les rapports et les évaluations. En effet, avec les intégrations, vous pouvez aussi facilement visualiser et extraire des rapports automatiques concernant les apprenant-es et autres données dans votre propre système d'apprentissage.

Par exemple, lorsque les solutions goFLUENT sont intégrées dans le LMS/LXP d'un-e client-e, les données de formation sont directement téléchargées par goFLUENT dans le système de formation en ligne du client, ce qui permet aux responsables de la formation de recueillir plus facilement et plus rapidement les indicateurs de formation et de suivre les progrès de leurs apprenant-es.

## 5. Gestion plus simple des données grâce au portail des RH

Comme les données et les rapports de formation sont envoyés directement à votre LMS/LXP, il est également plus facile pour les responsables de formation de générer des rapports personnalisés en fonction des besoins et des objectifs.

Par exemple, goFLUENT envoie des données de formation directement à ses client-es (par le biais d'un flux de données) en fonction de la demande du client-e. Cela rend le suivi du programme de formation plus efficace et moins chronophage, puisque le-a client-e n'a plus à intervenir.



## Impact des intégrations de goFLUENT

**sage**

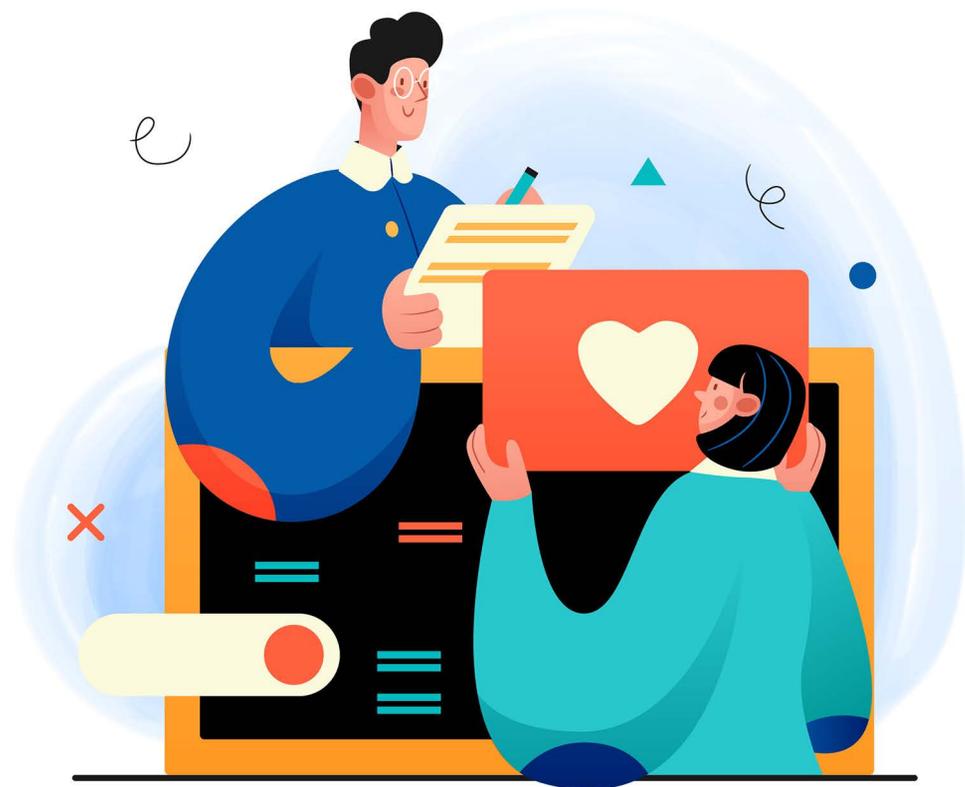
En 2015, goFLUENT a été intégré à l'intranet de Sage. Cette année-là, il y a eu une augmentation de :

**1 200%** des inscriptions **365%** d'utilisation de la plateforme

**THALES**

En 2013, goFLUENT a été intégré au système de gestion de l'apprentissage de Thales. Pendant cette période, il y a eu une augmentation de :

**1 500%** des inscriptions et de l'utilisation de la plateforme



## ÉTAPE 4: Mettre à disposition tous les types de formation

À l'heure où la personnalisation devient une pratique courante pour motiver les apprenant-es, il est nécessaire de leur donner la possibilité de monter en compétence et de se requalifier en fonction de leurs propres méthodes, préférences et rythme d'apprentissage.

Il est intéressant de noter que 56% des collaborateur-rices interrogé-es ont déclaré qu'il-elles consacraient plus de temps à l'apprentissage si leurs managers leur proposaient ou leur recommandaient des sessions de formation.<sup>11</sup> Et pour qu'il-elles restent engagé-es et motivé-es pour leur montée en compétence et leur requalification, il est important que les responsables de la formation (et les managers direct-es) s'impliquent en proposant aux apprenant-es des modes de formation parmi lesquels il-elles peuvent choisir.

Par exemple, certain-es collaborateur-rices apprennent plus efficacement lorsqu'il-elles ont un programme et un parcours de formation définis à suivre, tandis que d'autres sont plus à même d'explorer seul-es les contenus et les modules de formation. Certain-es apprennent plus visuellement et choisissent donc de regarder des vidéos de micro-apprentissage, tandis que d'autres apprennent mieux en écoutant des conférences.

Pour ce faire, il convient de toujours proposer un large éventail de modes d'apprentissage à une cible diversifiée d'apprenant-es en adoptant une approche polyvalente de la montée en compétence et de la requalification.

## Mettre à disposition tous les types de formation

# Confier aux apprenant·es la responsabilité de leur apprentissage par le biais de la formation autonome

La formation autonome est considérée comme un concept fondamental de la formation des adultes, ce qui la rend d'autant plus pertinente lorsque vous examinez la manière dont vous pouvez mettre en place une stratégie de montée en compétence et de requalification au sein de votre organisation.<sup>1,2</sup> Plus de 40 % des Millennials et Generation Z et 33 % des Boomers souhaitent une expérience de formation autonome sur le lieu de travail.

C'est pourquoi il est indispensable de disposer d'une vaste bibliothèque de contenus d'apprentissage pertinents et utiles pour chaque collaborateur·rice de votre entreprise. Chacun·e doit pouvoir choisir parmi un large éventail de thèmes et de modules. Assurez-vous que vous pouvez fournir des ressources d'apprentissage à tous·tes ceux·lles qui souhaitent monter en compétence ou se requalifier.

Favorisez la formation autonome en veillant à ce que chacun·e trouve une solution à ses besoins.



**"Le modèle d'apprentissage de Covéa consiste à encourager les apprenant·es à devenir autonomes et responsables de leur apprentissage. Nous pensons que si les apprenant·es deviennent acteur·rices de leur formation, celle-ci devient plus efficace."**



**Mathias Lavenot,**  
Responsable de la transformation et de la digitalisation de la formation chez Covéa.

Mettre à disposition tous les types de formation

## Garantir une formation personnalisée entre l'apprenant·e et le·e formateur·rice

Pour les apprenant·es qui souhaitent être davantage guidé·es dans leur formation et bénéficier de conseils, une formation en ligne dirigée par un·e formateur·rice est le meilleur mode d'apprentissage pour eux·elles. On pense souvent, à tort, que l'environnement d'une formation virtuelle doit reproduire celui d'une salle de classe traditionnelle. Mais ce n'est pas le moyen le plus efficace !

La formation digitale améliore l'expérience d'apprentissage que l'on obtient à partir de formations présentielles, ce qui rend l'apprentissage plus efficace à l'aide d'outils de formation en ligne, sans oublier que les cours individuels sont également enrichissants et peuvent **augmenter la mémorisation des connaissances de 25 à 60 %**.



### Voici quelques conseils pour concevoir une formation en ligne efficace :

- 1 Les sessions doivent être courtes mais motivantes**  
Idéalement, les sessions devraient durer de 20 à 30 minutes seulement (pour une formation fragmentée) et de 60 à 90 minutes (pour des cours plus approfondis), avec des activités qui répondent réellement aux problématiques concrètes des apprenant·es.<sup>13</sup> Par exemple, pour un·e apprenant·e en contact avec la clientèle, la meilleure formation en langue et communication pourrait porter sur les présentations commerciales, les réunions et la gestion des négociations.
- 2 Les interactions doivent être efficaces et pertinentes**  
Bien qu'il s'agisse d'un cours individuel, l'interaction entre l'apprenant·e et le·a formateur·rice doit être intéressante. Cela peut se faire à travers des activités permettant de briser la glace, des échanges avant le sujet principal ou le cours en lui-même, et les tableaux interactifs.
- 3 Le contenu doit être pertinent**  
Les formateur·rices doivent être capables d'identifier le contenu pédagogique le plus adapté au mode d'apprentissage, aux besoins et aux objectifs spécifiques de l'apprenant·e.

## Mettre à disposition tous les types de formation

# Permettre aux apprenant·es de collaborer avec leurs pair·es grâce à une classe virtuelle

Le télétravail a ouvert la voie à une collaboration à distance accrue au sein des équipes. En effet, selon UdeMY for Business, les équipes sont de plus en plus ouvertes à l'idée d'apprendre à mieux écouter et à mieux communiquer, car la demande en matière de compétences d'écoute, de communication en entreprise et de rédaction en entreprise a augmenté de façon spectaculaire (plus de 1 000 %).<sup>14</sup>

Les classes virtuelles, qui favorisent l'apprentissage avec des collègues et des pair·es partageant le même environnement de travail, sont la clé du succès de l'apprentissage collaboratif. Elles permettent de combler le décalage entre la forte demande de collaboration entre équipes plus efficaces et l'augmentation de la distance physique entre les collaborateur·rices.



## Les Cours Collectifs de goFLUENT



Nos Cours Collectifs permettent aux apprenant·es d'une même entreprise de suivre un cours de langue adapté au groupe via Microsoft Teams.

Par exemple, les cours collectifs contribuent à rendre les classes virtuelles de formation en langues plus interactives et favorisent une meilleure collaboration entre les équipes tout en améliorant les compétences.

### Ces espaces d'apprentissage en ligne :

- ✓ Favorisent la pratique concrète de la langue cible grâce à des scénarios de mise en situation ;
- ✓ Privilégient la participation de l'apprenant·e avec des interactions animées ;
- ✓ Encouragent la découverte et la collaboration avec des jeux en petits groupes ;
- ✓ Favorisent une progression continue grâce à un retour d'information permanent de la part du formateur·rice en langues.



## ÉTAPE 5: S'assurer de l'engagement de l'apprenant·e

Une fois que vous vous êtes assuré·e que votre programme s'adapte aux différents types d'apprenant·es, un autre élément à prendre en compte est la façon dont vous pouvez vous assurer que vos apprenant·es sont impliqués dans votre programme de formation du début à la fin.

Avec les différentes innovations et tendances actuelles en matière de formation, telles que les contenus de formation en ligne, les cours d'apprentissage personnalisés, les accréditations et les certifications, la montée en compétence et la requalification ont plus de sens pour les apprenant·es.

Il existe différentes méthodes pour faire en sorte que la Formation et le Développement deviennent plus intéressants pour vos apprenant·es !

## ÉTAPE 5:

# S'assurer de l'engagement de l'apprenant·e

### Micro-formation

**4,88 milliards** d'utilisateur·rices de téléphones mobiles dans le monde

Source : [BankMyCell, 2021](#)

**54,8 % du flux mondial sur les sites internet** provient de dispositifs mobiles (à l'exclusion des tablettes)

Source : [Statista, 2021](#)

Une moyenne de **4,2 heures par jour uniquement sur les applications** pendant le début de la pandémie

Source : [TechCrunch, 2021](#)

La forte utilisation des appareils mobiles est une excellente occasion de mettre en place une micro-formation qui stimule encore plus l'engagement !

Dans cette ère marquée par la réception massive d'informations, les capacités d'attention diminuent. Au lieu de suivre un cours de 90 minutes, les apprenant·es préfèrent obtenir les informations les plus pertinentes en quelques minutes et par petits modules.<sup>15</sup> En fait, les Millennials et les Generations Zs préfèrent la micro-formation parmi d'autres méthodes d'apprentissage.<sup>16</sup> Le plus intéressant est qu'il·elles représentent également le groupe le plus important de la population active mondiale.

La meilleure solution est de les motiver par le biais de la micro-formation, qui répond à leurs besoins d'apprentissage chaque fois que cela est nécessaire et en temps réel.



### Contenu de formation personnalisé

La formation personnalisée intègre la technologie de l'Intelligence Artificielle, qui utilise les données pour adapter en permanence le parcours de formation individuel de l'apprenant·e, créant ainsi une expérience d'apprentissage plus personnalisée.

Dans le passé, une sélection manuelle du contenu était réalisée pour s'assurer que les expériences d'apprentissage étaient personnalisées en fonction des besoins et des objectifs individuels des apprenant·es. Mais la sélection manuelle de contenu pour vos apprenant·es peut s'avérer inefficace, surtout si votre objectif est d'améliorer les compétences à plus grande échelle.

L'apprentissage en ligne devient de plus en plus sophistiqué et **les recommandations de contenu de type Netflix** aident les apprenant·es à consulter des ressources et des modules pertinents en fonction de leur historique de formation, de leur poste, de leur secteur d'activité et de leurs préférences en matière d'apprentissage.

Cela augmente la pertinence de la formation pour chacun·e d'entre eux·elles et cible leurs besoins d'apprentissage individuels. Au final, cela peut les inciter à se former davantage et à consommer plus de contenu dans votre système d'apprentissage.



## ÉTAPE 5:

# S'assurer de l'engagement de l'apprenant·e



## Accréditation et certification

### Le badge chez Visa

D'après Karie Willyerd, Responsable de la Formation chez Visa, le badge a été un élément important dans la certification de leurs collaborateur·rices. En effet, au sein de leur organisation, ils disposent d'une centaine de badges disponibles dans différents domaines que leurs apprenant·es peuvent obtenir.

#### Voici comment cela fonctionne :

Afin qu'un·e apprenant·e passe au niveau supérieur, il·elle doit accumuler un certain nombre de points (par exemple 1 million de points). Ainsi, pour obtenir un badge de vente, par exemple, un·e apprenant·e doit d'abord suivre toutes les formations sur la vente. D'une certaine manière, cela « rend ludique » l'apprentissage, attirant plus d'apprenant·es dans le processus.

Ce qui est intéressant, c'est que vous pouvez utiliser ce système de badges pour connecter vos collaborateur·rices au vivier des talents. Si un·e apprenant·e possède un badge spécifique, votre LXP peut le tenir informé des différentes opportunités de postes et de projets disponibles qui pourraient correspondre à ses compétences et à ses connaissances sur la base des différents badges qu'il possède déjà.

La clé : utiliser la certification pour aider vos apprenant·es à se développer professionnellement et à stimuler leur carrière au sein de votre organisation !

Source : [4 Points Clés sur l'Apprentissage Digital, table ronde animée par Josh Bersin](#)

Les micro-accréditations sont comme des mini-qualifications qui peuvent aider vos apprenant·es à attester de leurs connaissances, compétences et capacités. Ils sont également appelés nano-diplômes parce qu'ils ont une portée plus restreinte que les diplômes et les titres universitaires.

### Pour commencer à implémenter les accréditations de compétences dans le cadre de votre programme de Formation et Développement :

- 1 **Établir des directives pour vos apprenant·es**, par exemple les certifications demandées doivent être en lien avec les objectifs globaux de votre organisation, s'il·elles doivent suivre leur formation en dehors des heures de travail, etc. ;
- 2 **Déterminer les objectifs et les dates de fin** pour leur donner un délai pour terminer le programme de formation, passer un examen ou une évaluation finale et obtenir la certification ;
- 3 **Suivre leurs progrès et recueillir leurs commentaires** sur l'impact de l'accréditation et de la certification sur leur progression professionnelle.

Faire certifier vos collaborateur·rices peut les doter de certaines compétences et capacités nécessaires pour de nouveaux postes au sein et en dehors de leurs domaines, permettant ainsi le développement de carrière et la progression au sein de votre organisation.

Finalement, l'accréditation et la certification peuvent rendre l'apprentissage et le développement plus attrayants et motivants pour les apprenant·es, en particulier ceux qui recherchent davantage de développement de carrière et d'opportunités de progression au sein et en dehors de votre organisation.

## ÉTAPE 6: Évaluer les efforts d'upskilling et de reskilling

Dans tout programme de montée en compétence et de requalification, il est important de vérifier si les objectifs fixés sont atteints. Il convient de vérifier si votre programme de formation a réussi à répondre aux besoins individuels de vos apprenant-es. Il est également important de déterminer comment les résultats de votre programme de formation et de développement des compétences répondent aux objectifs de votre organisation.

Il existe de nombreuses méthodes que vous pouvez mettre en œuvre pour vous garantir d'évaluer votre programme avec précision. Cela peut aussi se faire à l'aide d'outils en ligne qui peuvent vous aider à automatiser le processus pour extraire les informations les plus importantes et mettre en valeur les résultats et l'impact du programme.

### WEBINAIRE À LA DEMANDE

#### Mesurer et adapter votre programme d'UPSKILLING

Comment mettre en place une stratégie de retour sur investissement ?

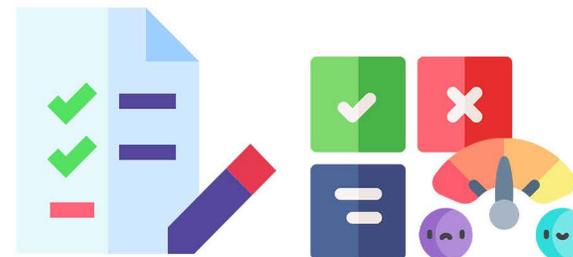
Co-présenté par : **ADP** et **goFLUENT**

- ✓ Apprendre à définir les postes et les responsabilités liés à la formation en langues à l'échelle de l'entreprise et à augmenter la participation.
- ✓ Mettre en œuvre une analyse des besoins stratégiques qui cible les ensembles de compétences importantes.
- ✓ Découvrir l'approche basée sur la chaîne de valeur : comment la stratégie et les valeurs de votre entreprise peuvent se refléter dans la formation.

[Regarder le Webinaire](#)



# Choisir les outils et les techniques d'évaluation appropriés



## Techniques d'évaluation de la formation

Après avoir fixé vos objectifs de montée en compétence et identifié les lacunes, il est temps d'évaluer votre programme de formation !

La méthode la plus courante d'évaluation des programmes est la méthode d'évaluation de la formation à quatre niveaux de Kirkpatrick. Mais il existe d'autres techniques parmi lesquelles vous pouvez choisir en fonction de la manière dont vous souhaitez aborder l'évaluation de la montée en compétence et de la requalification au sein de votre organisation.<sup>17</sup>

### Modèle de retour sur investissement de Phillips

Ce modèle est similaire à celui de Kirkpatrick, mais avec une cinquième étape : **mesurer la différence entre le coût de la formation et les résultats.**

Cela permet de **repérer facilement les domaines à développer.**

### Les cinq niveaux d'évaluation de Kaufman

L'avantage de cette méthode, par rapport à celle de Kirkpatrick, est qu'elle évalue les bénéfices du programme par rapport aux ressources investies dans la formation.

Cela peut être une méthode de persuasion lorsque vous devez **justifier des ressources de formation supplémentaires.**

### Le modèle d'Anderson pour évaluer la formation.

Il s'agit d'un des éléments préférés des responsables de formation car il **priorise la stratégie de l'entreprise.**

Par exemple, si votre programme a permis d'augmenter la production de 50 %, vous pensez probablement qu'il est réussi. Mais si votre entreprise a des stocks excédentaires mais de faibles ventes, vous vous rendrez compte que ce n'est pas le cas.

[lire le livre blanc sur ce sujet](#)

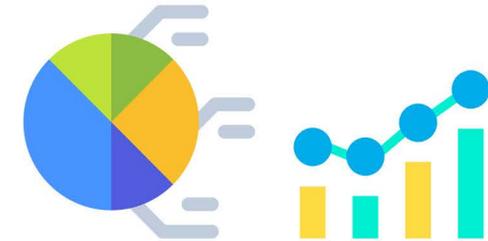
## Les outils d'évaluation

Pour collecter des données qui peuvent aider votre évaluation et voir si les résultats sont conformes à vos attentes, vous pouvez utiliser ces outils d'évaluation :

- 1 Tests**  
L'un des moyens d'évaluation les plus courants. Par exemple, si vous souhaitez évaluer les compétences en langues de vos apprenant-es, le test est l'outil d'évaluation le plus approprié à utiliser.
- 2 Sondages et entretiens**  
Qu'ils soient écrits ou menés par le biais de conversations en tête-à-tête, les sondages et les entretiens sont d'excellents moyens de recueillir les commentaires de vos apprenant-es. Vous pouvez facilement distribuer des enquêtes à tous-tes vos apprenant-es, tandis que les entretiens vous permettent d'approfondir leurs réponses.
- 3 Groupes de discussion**  
Il peut s'agir d'un moyen pour vos apprenant-es de partager leurs préoccupations et de discuter entre eux de leurs attentes et des lacunes de votre programme de formation et de requalification.
- 4 Rapports de performance**  
La formation doit se traduire par une amélioration des performances professionnelles. Cela repose en grande partie sur des chiffres et des données concrètes.

## Évaluer les efforts d'upskilling et de reskilling

# Présenter les données sous forme de rapports pertinents



Ce qui suit l'évaluation, c'est la présentation de son impact à travers des rapports !

Vous pouvez présenter vos données de formation à l'aide de graphismes qui peuvent rendre votre rapport plus intéressant et plus facile à comprendre. Vous pouvez transformer vos analyses de formation en tableaux, diagrammes et graphiques qui vous aideront à visualiser et à souligner l'impact de votre programme L&D et à voir comment chaque donnée est liée à chacun de vos objectifs de Formation & Développement et à vos objectifs d'entreprise.

Lorsque vous traitez de grandes quantités de données lors de la mise en œuvre de la montée en compétence à grande échelle, il est presque nécessaire de visualiser vos analyses de formation et de les suivre en temps réel avec une plateforme d'analyse visuelle telle que Tableau Software.

Les outils d'analyse de la formation permettent aux responsables de la formation de suivre les performances et les progrès des apprenant-es, d'observer les tendances et de faire des prévisions qui peuvent avoir un impact considérable sur la conception et la mise en œuvre de la formation.

## L'intégration de goFLUENT avec Tableau Software

goFLUENT est conscient que les données de formation sont essentielles au développement de toute organisation. Mais bien souvent, la gestion des données peut être assez fastidieuse.

Maintenant que goFLUENT est intégré à Tableau Software, la plus grande plateforme de visualisation de données au monde, les clients peuvent visualiser et présenter leurs données de formation très simplement.

### Grâce à cette intégration, goFLUENT peut mieux aider les organisations internationales à :

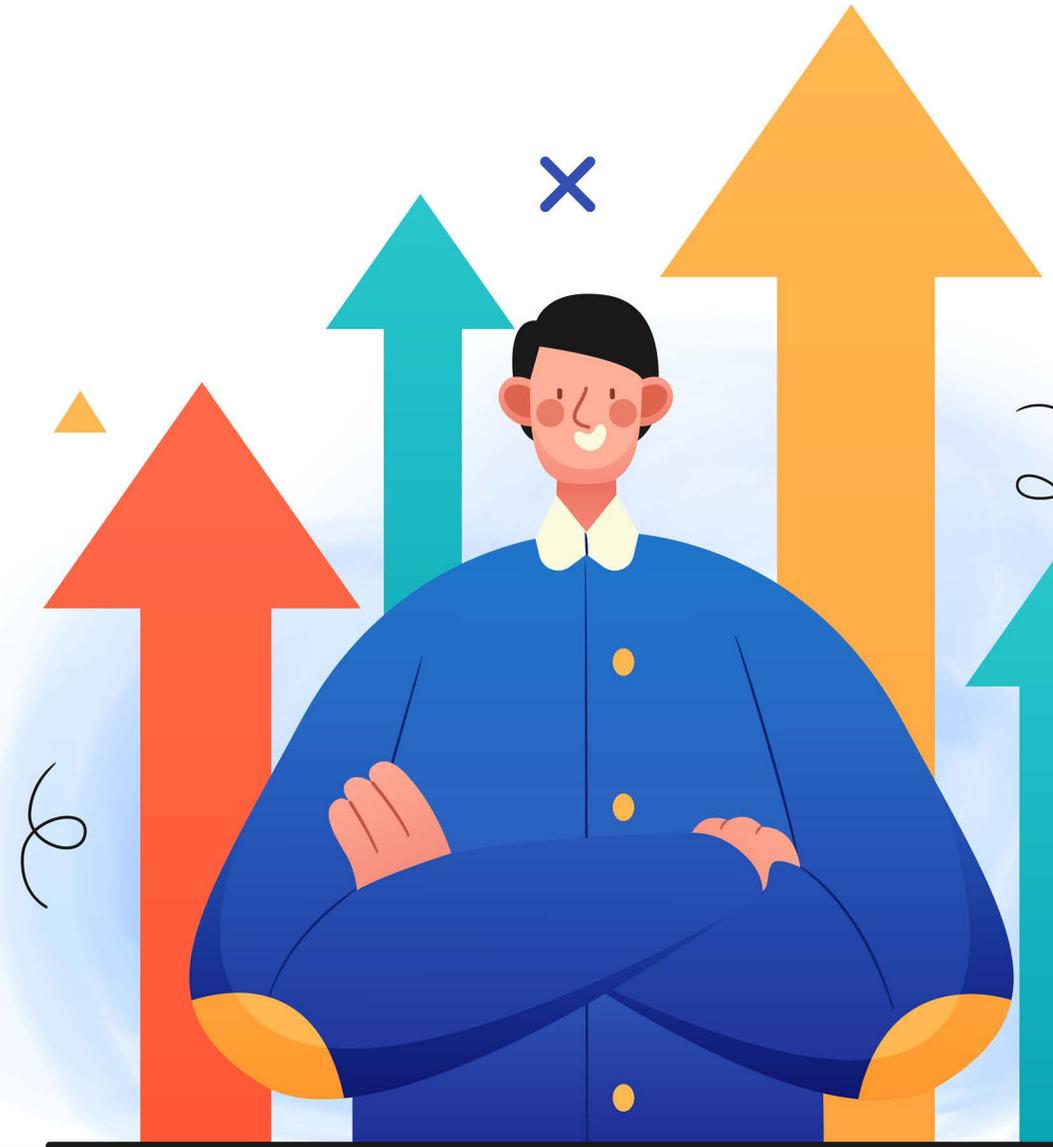
- ✓ Faire correspondre la formation aux objectifs d'apprentissage et de développement, ainsi qu'aux objectifs de l'entreprise ;
- ✓ Définir des indicateurs clés de performance mesurables (KPIs) ;
- ✓ Fournir des informations utiles et pertinentes ;
- ✓ Évaluer les comportements d'apprentissage dans leurs entreprises respectives.

# Conclusion

Pour révéler le potentiel de votre vivier de talents, il faut commencer par leur offrir des possibilités de montée en compétence et de requalification qui permettent véritablement de faire correspondre leurs objectifs de carrière à la demande du marché du travail et aux objectifs généraux de votre entreprise. C'est le bon moment !

La mobilité interne étant de plus en plus privilégiée par les organisations, notamment pour des raisons de rentabilité, le fait de permettre à vos collaborateurs d'explorer d'autres compétences pour occuper d'autres fonctions, existantes ou nouvelles, est bénéfique pour le développement de votre organisation.

**Saisissez davantage d'opportunités en matière de montée en compétence et de requalification à grande échelle.**

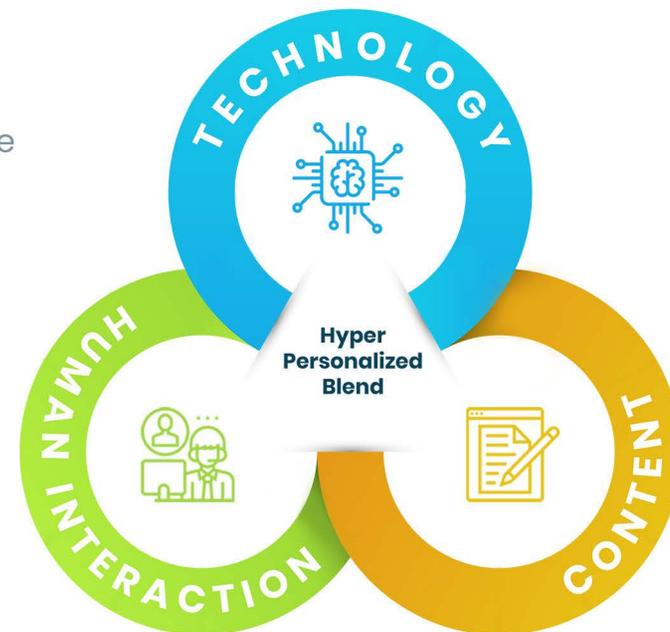


# Nous sommes goFLUENT

goFLUENT accélère l'apprentissage des langues grâce à des solutions hyper-personnalisées qui associent technologie, contenu et interaction humaine sur n'importe quel appareil.

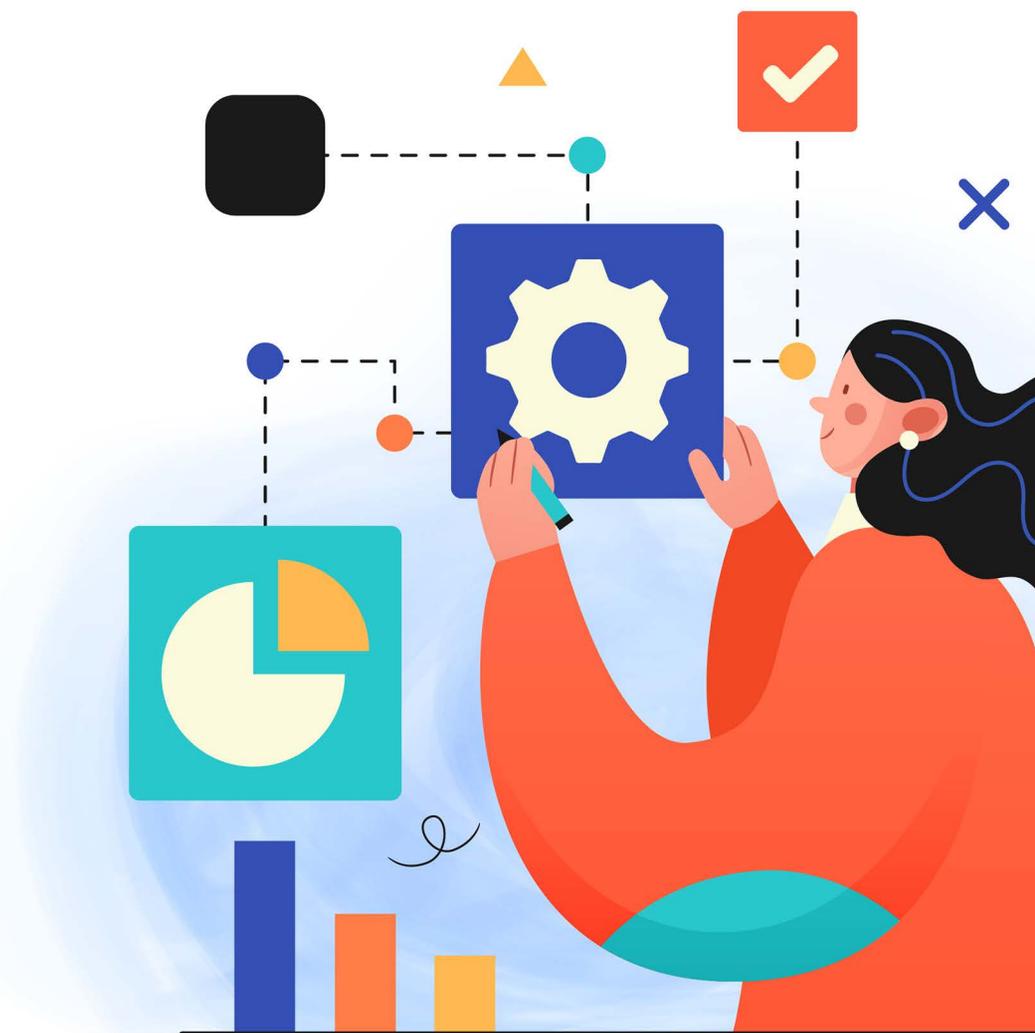
Aujourd'hui, les responsables de la Formation et du Développement de plus de 1 000 entreprises internationales dans plus de 150 pays font confiance aux solutions digitales d'apprentissage des langues de goFLUENT pour accélérer l'acquisition des compétences en langues nécessaires pour renforcer la confiance, promouvoir la progression professionnelle et construire une culture mondiale plus inclusive.

Depuis sa création, goFLUENT a aidé deux millions de professionnels à devenir de meilleurs communicants dans différentes langues des affaires. Pour plus d'informations, rendez-vous sur [www.gofluent.com/fr-fr/](http://www.gofluent.com/fr-fr/)



# Références

- 1 Gartner 2020 CFO Survey
- 2 Deloitte, 2017 Global Human Capital Trends
- 3 PwC, Talent Trends 2019: Upskilling for a Digital World
- 4 World Economic Forum, Future of Jobs Report
- 5 SHRM, Human Capital Benchmarking Report
- 6 Josh Bersin, Not Enough Workers: Rethink Recruiting In The New Economy
- 7 Degreed, 7 Steps for Upskilling Your Workforce
- 8 Gloat, Upskilling, Reskilling and Preparing for the Future
- 9 Gartner, Lack of Skills Threatens Digital Transformation
- 10 How to identify and address skill gaps at work
- 11 Udemy for Business, The 2021 Workplace Learning Trends
- 12 E-Student, 100 Essential eLearning Statistics for 2021
- 13 Hindawi, Self-Directed Learning: A Core Concept in Adult Education
- 14 eLearning Industry, What Research Tells Us About Chunking Content
- 15 PwC, Workforce of the Future: The Competing Forces Shaping 2030
- 16 3+1 Brain-based Retention Techniques You Should Implement in VILT
- 17 TalentLMS, How to Evaluate a Training Program





Accelerate Language Learning

[www.gofluent.com](http://www.gofluent.com)