

# Le L&D d'Ericsson aide ses équipes à se préparer à la 5G pour affronter l'avenir grâce à Degreed

## Client

# ERICSSON



## Siège social

Kista, Stockholm, Suède

## Secteur

Réseaux et télécommunications

## Collaborateurs

Plus de 100 000

## Fonctionnalités utilisées

Plateforme LXP principale, Skill Coach, Degreed Intelligence

## Cas d'utilisation

Développement des compétences, employabilité, gestion du changement, planification des performances, formation à la conformité

## Défi

Dans un contexte où la multiplication des plateformes de formation contribuait à faire du développement de compétences une expérience complexe et fragmentée, les responsables de la formation d'Ericsson souhaitaient simplifier le développement de leurs équipes. Leur objectif : relancer l'intérêt des collaborateurs pour la formation afin que celle-ci devienne une habitude

quotidienne et aligner la stratégie L&D avec le programme « Quest for Easy », une initiative de l'entreprise visant à stimuler la croissance.

## Solution

Le L&D a placé la plateforme LXP et de montée en compétences de Degreed au sommet de l'architecture des technologies de formation d'Ericsson. Celle-ci relie l'ensemble des sources de contenu de formation entre elles et permet un développement personnalisé des compétences.

## Résultats

En l'espace d'un an, Ericsson a réduit ses dépenses globales de formation de 50 %, tout en augmentant son taux d'achèvement de formations de 62 % et son nombre d'heures de formation de 24 %. Pas moins de 97 % des collaborateurs et 99 % des managers possèdent un profil Degreed actif, et jusqu'à 64 % des utilisateurs de l'entreprise reviennent au moins une fois par mois sur la plateforme pour continuer à se former. En plus d'aider les collaborateurs à acquérir des compétences axées sur la 5G qui leur seront, à l'avenir, essentielles auprès des clients comme de la société, Degreed a contribué à consolider le positionnement d'Ericsson en tant que leader mondial dans le domaine de la technologie 5G.

## Résumé

Le L&D cherchait une solution pour rassembler les éléments fragmentés de l'infrastructure des technologies de formation d'Ericsson. Parallèlement, l'équipe de formation avait pour objectif d'aligner le développement des collaborateurs avec la nouvelle direction stratégique de l'entreprise – « Learning Made Easy » (La formation en toute simplicité) – dans le cadre de son nouvel écosystème de formation. En déployant Degreed à l'échelle mondiale, l'équipe souhaitait que la formation redevienne une priorité dans l'ensemble de l'organisation. Cette approche innovante du développement de compétences permet à Ericsson d'assurer sa compétitivité et de générer une croissance rentable.



# Défi

« Nous étions dépourvus de toute forme de stratégie en matière de système. Nous avons besoin d'une plateforme unique. »

—Peter Sheppard

Directeur de l'écosystème L&D mondial

## La formation et le développement de carrière se réinventent

Avec son initiative initialement baptisée « Quest for Easy » (À la recherche de la simplicité), Ericsson a marqué le début d'une nouvelle ère : celle de la simplicité à l'échelle de l'entreprise. Sa démarche avait pour objectif d'assurer la position de leader de l'entreprise suédoise de réseaux et de télécommunications dans le domaine de la 5G et d'autres technologies émergentes en simplifiant le quotidien de ses clients, fournisseurs et collaborateurs.

Face à ce nouvel impératif, l'équipe en charge de la formation et du développement à l'échelle mondiale s'était livrée à un premier constat : le processus de formation en place chez Ericsson était devenu de plus en plus complexe, notamment en raison de la multiplication des plateformes utilisées (LMS, outil de webinaire, bibliothèques de contenu diverses, etc.). En tout, l'entreprise comptait six points d'accès à la formation. Les collaborateurs disposaient de plus de 15 500 éléments d'apprentissage fragmentés et aucun moyen efficace ne leur permettait d'accéder à des ressources de formation depuis un appareil mobile.

« Nous étions dépourvus de toute forme de stratégie en matière de système », explique Peter Sheppard, directeur de l'écosystème L&D mondial. « Nous avons besoin d'une plateforme unique. »

L'équipe en charge de la formation cherchait une solution pour rassembler les éléments fragmentés de l'infrastructure des technologies de formation d'Ericsson, tout en alignant le développement des collaborateurs avec la nouvelle direction stratégique de l'entreprise. La stratégie associée à ce nouvel écosystème a été renommée par le L&D « Learning Made Easy » (La formation en toute simplicité).

# Solution

## Renforcer les compétences des collaborateurs grâce à Degreed

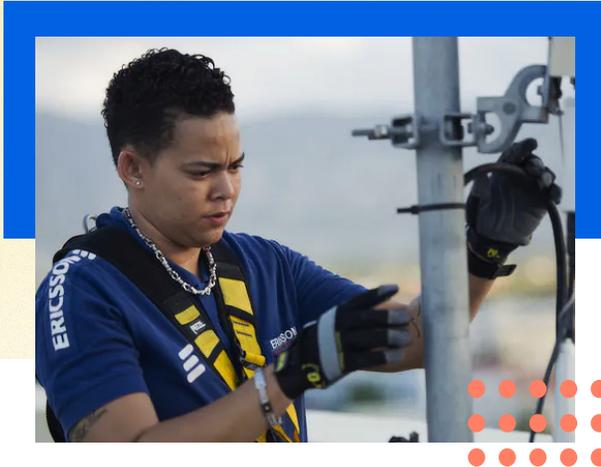
En collaboration avec les services informatique et RH, l'équipe en charge de la formation recherchait une plateforme LXP dans le but de concrétiser la nouvelle vision de l'entreprise. Après avoir présélectionné et testé trois solutions à la recherche de fonctionnalités telles que la personnalisation, la curation de contenu, les capacités mobiles et les analyses, Ericsson s'est finalement tournée vers Degreed en tenant compte de ces facteurs. L'IA, l'expérience utilisateur globale et l'assistance au déploiement offertes par Degreed ont conforté l'entreprise dans son choix.

Conformément à sa stratégie, l'équipe responsable de la formation a ensuite lancé Degreed auprès de ses propres membres, ainsi que du groupe Ericsson IT et de l'organisation Market Area North America, dans le cadre d'un projet pilote auquel ont participé plus de 5 000 personnes. Si le service informatique a émis quelques réserves concernant l'ajout d'une nouvelle technologie à l'écosystème de l'entreprise, son enthousiasme s'est finalement confirmé en constatant l'adoption massive de Degreed par l'ensemble des groupes pilotes.

Après avoir réalisé une analyse de rentabilité et au regard des résultats encourageants de l'expérience pilote, l'équipe de formation a ensuite cherché à obtenir l'accord des services RH et informatique pour lancer Degreed dans l'ensemble de l'entreprise.

« Le retour sur investissement devait encore être démontré », précise Peter Sheppard. « Cela impliquait de mener des enquêtes auprès des participants au projet pilote et d'identifier avec précision les économies directes et indirectes qui pourraient être réalisées. On peut notamment citer la réduction des temps de recherche et l'accélération du processus de création des nouveaux parcours de formation. »

Une fois que les responsables de la formation ont obtenu l'autorisation définitive de déployer Degreed à l'échelle mondiale, les ambassadeurs internes ont aidé les collaborateurs à se familiariser avec la nouvelle solution. Dans le même temps, une campagne de communication marketing exhaustive a été lancée avec des vidéos, des articles, des communications par e-mail et des sessions d'intégration en ligne. Plus important encore, des parcours axés sur les compétences essentielles à chaque secteur de l'entreprise, notamment la 5G, ont été créés dans Degreed pour commencer à mettre en relation la formation avec les priorités stratégiques de l'entreprise.





# Résultats

## Le L&D stimule l'innovation

Degreed occupe désormais une place centrale dans l'écosystème des technologies de formation d'Ericsson et regroupe l'intégralité des contenus de formation issus de sources internes et externes. En reliant les collaborateurs aux ressources de formation et en simplifiant leur accès à ces dernières, Degreed joue un rôle clé dans la démarche visant à faire de la formation une habitude quotidienne dans l'ensemble de l'organisation. L'intégration du développement de compétences à sa stratégie par l'intermédiaire de Degreed permet à Ericsson d'assurer sa compétitivité et de générer une croissance rentable.

Pas moins de 97 % des collaborateurs et 99 % des managers possèdent un compte actif, et jusqu'à 64 % des utilisateurs de l'entreprise reviennent au moins une fois par mois sur la plateforme pour continuer à se former.

**« Degreed forme le noyau central de notre architecture de technologies L&D et nous permet de concrétiser notre ambition de créer une expérience de formation simplifiée », explique Peter Sheppard en précisant que la plateforme a commencé à recommander du contenu de formation de manière intelligente dès son déploiement.**

Les responsables de la formation ont exploité des données quantitatives pour évaluer l'efficacité de Degreed à chaque étape de sa mise en œuvre. Pendant le projet pilote, 75 % des participants ayant répondu à une enquête ont déclaré qu'ils recommanderaient vivement la solution à un collègue et lui ont attribué un score NPS impressionnant de 46. En outre, 74 % des personnes interrogées ont estimé que Degreed pourrait les aider à réduire de moitié le temps passé à rechercher des contenus de formation. Enfin, 78 % des professionnels de la formation ayant répondu ont estimé que Degreed pourrait les aider à réduire de moitié le temps passé à créer des contenus de formation.

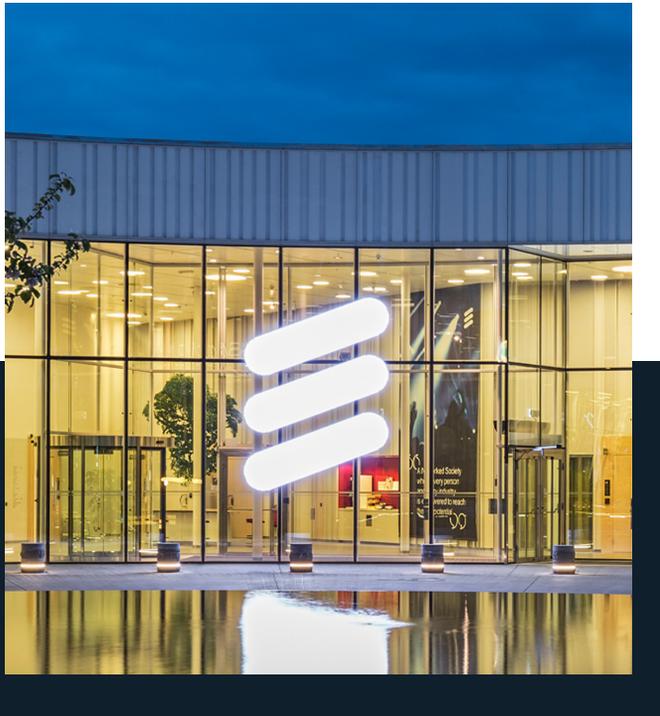
En 2021, bien après la fin du projet pilote, les collaborateurs d'Ericsson ont continué à évaluer positivement Degreed en lui attribuant un score NPS moyen de 39. En fin d'année, ce chiffre a même atteint 43.

Ericsson s'est imposé comme un leader mondial dans les domaines de la technologie 5G et du développement de compétences axées sur la 5G. L'entreprise fournit de nouveaux services et infrastructures de télécommunications et de réseaux aux principaux fournisseurs de services client dans le monde.

### **Formation ciblée et personnalisée**

Plusieurs équipes et services ont utilisé Degreed pour mener à bien des initiatives spécifiques. Degreed a par exemple aidé le service L&D commercial dans le cadre du lancement d'un programme de compétences commerciales axé sur l'avenir et reconnu par le secteur (« SET2WIN »). Intégrant des parcours de formation flexibles, ce dernier a été conçu pour renforcer les compétences existantes, enseigner de nouvelles compétences et certifier les personnes qui acquièrent, mettent en pratique et développent des compétences. La mise en œuvre du programme a permis l'alignement du développement de compétences avec les dernières approches commerciales et solutions d'Ericsson.

Tous les propriétaires de solutions globales d'Ericsson ont utilisé Degreed pour créer des parcours et des plans de formation alignés sur le portefeuille d'Ericsson. Les parcours et les plans reconnus comme des formations sponsorisées par l'entreprise sont spécifiquement identifiés comme tels et validés afin de simplifier les processus de curation et de navigation. Par ailleurs, la formation à la conformité est devenue de plus en plus importante pour maintenir un environnement favorisant l'intégrité. Toutes ces formations sont désormais accessibles via Degreed. Les résultats sont remarquables. À titre d'exemple, le taux d'achèvement de la formation primée de l'entreprise sur la lutte contre la corruption est passé de 0 % à 99 % en seulement 44 jours, indique Peter Sheppard. « Nous n'aurions jamais pu atteindre ces résultats aussi vite sans Degreed. »



Grâce à Degreed,  
Ericsson a réduit ses  
dépenses globales  
de formation de **50%**,  
tout en augmentant  
son taux d'achèvement  
de formations de **62%**  
et son nombre d'heures  
de formation de **24%**.





De plus, Degreed a permis à Ericsson d'adopter une approche davantage axée sur les compétences. Lorsque les collaborateurs se connectent pour la première fois, ils sélectionnent les compétences qui leur semblent pertinentes dans le cadre de leur fonction et qu'ils souhaitent développer. Ces compétences peuvent être mises à jour à tout moment. Degreed s'appuie sur ces informations pour recommander du contenu et des plans, y compris des collections d'éléments et des parcours en lien avec des compétences, des thèmes, des événements et des stratégies créés par l'équipe de formation. Degreed encourage également les utilisateurs à réaliser des évaluations de compétences (auto-évaluations, évaluations par les pairs, évaluations des managers).

Plus important encore, Degreed a permis à Ericsson de développer des compétences dans sept domaines indispensables à sa croissance. Des plans et des parcours sont ainsi proposés aux collaborateurs pour les aider à acquérir des compétences essentielles à l'avenir de l'entreprise. Cette démarche s'accompagne d'un processus de gestion des performances dans le cadre duquel les collaborateurs choisissent quatre compétences prioritaires au cours d'une réunion de bilan organisée avec leur manager en fin d'année. Pour ce faire, les collaborateurs doivent prendre en compte trois critères : les performances personnelles, les aspirations professionnelles et les compétences critiques pour Ericsson.

Pour l'entreprise, les avantages sont indéniables : les données montrent que les collaborateurs s'intéressent de plus en plus aux compétences essentielles au succès de l'entreprise, notamment la 5G, l'IA et l'apprentissage automatique, la collaboration, les ventes et l'automatisation.

En s'appuyant sur les données de Degreed, l'équipe de formation s'est également intéressée à la récurrence, à la fréquence et à l'ampleur de l'utilisation de Degreed. Ces analyses lui ont permis d'identifier quatre catégories d'apprenants : les ambassadeurs, les nouveaux apprenants, les apprenants ciblés et les apprenants inactifs. L'équipe s'est ensuite servie de ces informations pour personnaliser ses communications avec les différents groupes afin de renforcer l'engagement de ses équipes.

Les collaborateurs d'Ericsson soulignent la flexibilité de Degreed et de son application mobile, dont le rôle dans l'amélioration de leur expérience de formation s'est révélé crucial. En effet, la plateforme leur permet d'accéder à du contenu personnalisé et d'interagir entre eux, créant ainsi une communauté dynamique d'apprenants et d'experts.

« J'adore Degreed », confie Marlon Simmer, directeur de la préparation aux services dans le domaine de l'ingénierie réseau. « Je suis un fervent utilisateur de la plateforme et je ne peux que vivement recommander son utilisation et sa mise en œuvre. Au cours de mes 23 années passées chez Ericsson, je n'ai jamais vu de meilleur outil pour le développement des compétences. »



### Un excellent retour sur investissement

Grâce à Degreed, Ericsson a réduit ses dépenses globales de formation de 50 %, tout en augmentant son taux d'achèvement de formations de 62 % et son nombre d'heures de formation de 24 %.

Les personnes chargées de créer des solutions de formation globales peuvent accomplir leurs tâches plus rapidement en évitant d'avoir à assurer la maintenance chronophage des sites Microsoft SharePoint. Le L&D dispose à présent d'une visibilité sur l'ensemble des formations formelles, et plus seulement sur les formations achevées via le LMS de l'entreprise, garantissant ainsi l'exhaustivité des rapports sur l'achèvement des formations.

Degreed a par ailleurs contribué à rendre les formations en présentiel plus sélectives en renforçant l'utilisation de contenus en ligne moins onéreux. Le temps et le budget consacrés à la création de contenu ont également pu être réduits grâce à un accès simplifié aux sources en ligne disponibles.

Enfin, Degreed a accéléré le temps nécessaire à la maîtrise des compétences, tout en favorisant la formation collaborative, explique Peter Sheppard en ajoutant que la plateforme encourage les collaborateurs à partager de nouveaux contenus entre eux.

Il conclut par l'observation suivante : « À plus long terme, Degreed sera un partenaire clé dans notre démarche visant à démontrer que le développement de compétences constitue un réel facteur de création de valeur pour l'entreprise. Pour remplir cet objectif, Degreed nous aidera à identifier les compétences dont nous disposons à l'aide d'analyses et de certifications, tout en permettant à nos collaborateurs de se développer grâce une intégration fluide avec notre marketplace de talents. En résumé, Degreed a toutes les chances de devenir un véritable coach en compétences pour chacun de nos collaborateurs. » 

# À propos de Degreed

Degreed promeut la croissance et l'innovation à travers la formation continue. Acteurs du changement à l'échelle mondiale, nous fournissons nos services à plus de 100 entreprises du Global 2000 et un tiers des entreprises du Fortune 50 pour favoriser une culture apprenante à tous les niveaux de l'organisation. En soutenant la formation individuelle, collaborative et expérientielle au sein d'une seule expérience fluide, nous vous aidons à identifier les compétences dont vous disposez et à développer celles dont vous avez besoin, afin de favoriser le développement professionnel des collaborateurs tout en générant des résultats concrets pour l'entreprise. Créée en 2012, la plateforme Degreed est traduite dans 28 langues et compte des utilisateurs dans plus de 200 pays.

En savoir plus sur Degreed : [site Web](#) | [YouTube](#) | [LinkedIn](#) | [Twitter](#)

