



La police d'Ottawa répond à l'appel et démocratise la formation avec Degreed

Client



Siège

Ottawa, Ontario, Canada

Secteur

Service public

Effectifs

2 100

Fonctionnalités utilisées

LXP, partage de contenu, recommandations de contenu

Cas d'utilisation

Développement des collaborateurs, développement du leadership, développement autodirigé, communautés de formation

Défi

La formation au sein du service de police d'Ottawa était principalement axée sur le développement du personnel encadrant et présentait malgré tout d'importantes restrictions. En effet, la majorité des effectifs, y compris les agents de terrain, avaient accès à un nombre limité de cours en ligne par le biais d'un LMS. De plus, l'équipe de formation ne disposait pas de données lui permettant d'évaluer les lacunes en matière de compétences, et un modèle de compétences vieux de 15 ans était toujours appliqué, sans aucune logique. Il était urgent d'intervenir !

Solution

Le service de police d'Ottawa a choisi Degreed pour son expérience utilisateur intuitive, la simplicité de ses intégrations, son accessibilité depuis les appareils mobiles et sa capacité à fonctionner comme une « porte d'entrée » vers la formation. Par ailleurs, les responsables de la formation ont été séduits par la possibilité d'associer facilement les compétences à de nouveaux profils d'aptitudes simplifiés, destinés à orienter le développement professionnel dans l'ensemble de l'organisation.

Résultats

Six mois après le lancement de Degreed, 1 600 agents utilisaient la plateforme tous les mois, dépassant presque de moitié les indices de réussite de Degreed. Les officiers et le personnel civil peuvent désormais se former dans une multitude de domaines, partout et à tout moment, sur des appareils mobiles et de manière collaborative. La formation continue est devenue une priorité, et les responsables de la formation travaillent actuellement au remaniement des programmes de développement du leadership.



Résumé

Né en 1995 de la fusion de plusieurs organismes de maintien de l'ordre, le service de police d'Ottawa a pour mission de veiller à la sûreté et à la sécurité des quartiers de la capitale canadienne, qui compte plus d'un million d'habitants.

Au cours de ces dernières années, l'équipe de lean learning du service de police a compris qu'il lui était possible d'améliorer le développement professionnel des officiers et du personnel civil en leur donnant enfin accès à un large éventail de contenus et d'opportunités de formation personnalisées. Pour compliquer la situation, les responsables de la formation utilisaient des modèles obsolètes, et le service de L&D ne disposait d'aucune donnée sur les compétences nécessaires aux équipes pour répondre aux besoins du service et évoluer professionnellement.

Afin de relever ces différents défis, la police d'Ottawa a décidé de faire appel à Degreed. Les premiers résultats ont été très positifs et des améliorations importantes ont été apportées presque immédiatement au programme de L&D.

Les responsables hiérarchiques, les agents de terrain et les membres du personnel civil, quel que soit leur grade ou le type de poste qu'ils occupent, ont désormais accès à un large éventail de contenus internes et externes qu'ils peuvent consulter partout et à tout moment, notamment depuis un véhicule de police. Le développement collaboratif a remplacé les formations en vase clos, et l'apprentissage, y compris la formation au leadership, est de plus en plus personnalisé. Les effectifs ont ainsi la possibilité d'accéder à toutes les ressources dont ils ont vraiment besoin pour réussir.



Défi

« Il nous fallait poser des bases solides. Nous devons impérativement démocratiser la formation et instaurer une culture de formation continue. »

— **Joshua Abraham**
Responsable de la formation
et du développement

Démocratiser la formation

Jusqu'à maintenant, les programmes de formation du service de police d'Ottawa visaient principalement les quelque 50 chefs et cadres supérieurs de l'organisation, toujours dans l'optique de préparer la relève.

« On accédait à des cours formels, généralement en interne dans notre centre de développement professionnel. Si on avait de la chance, on nous envoyait nous former à l'extérieur », explique Joshua Abraham, responsable de la formation et du développement. « Mais le système était inéquitable. L'accès aux cours dépendait souvent des relations, et beaucoup de personnes considéraient que les formations n'étaient pas adaptées à leurs besoins. »

La grande majorité des quelque 1 000 officiers de terrain, 400 cadres et 600 personnels civils de ce service hautement hiérarchisé ne pouvaient accéder qu'à un catalogue limité d'éléments de formation par le biais d'un LMS. L'équipe de formation ne disposait d'aucune donnée lui permettant d'identifier les déficits de compétences au sein de l'organisation, et elle n'avait aucun moyen fiable d'en obtenir. Et bien que le service s'appuyait sur un modèle de compétences pour les entretiens, le management, la promotion du personnel et d'autres tâches associées, ce dernier était vieux de 15 ans. De plus, « les programmes de RH utilisaient tous ces modèles différemment », ajoute le responsable.

L'équipe de lean learning savait qu'elle pouvait améliorer les expériences de formation du personnel en décloisonnant la formation grâce à un apprentissage collaboratif entre pairs, en réorganisant les contenus et en mettant en place des parcours de formation adaptés aux objectifs de développement de chacun.

Le service de police d'Ottawa recherchait un moyen d'intégrer de nouveaux contenus de formation aux supports existants pour créer des parcours de développement autonomes et personnalisés à suivre au quotidien. De cette manière, les utilisateurs sauraient quelle voie emprunter pour atteindre leurs buts, précise Joshua Abraham.

L'organisation avait besoin d'une solution qui lui permettrait de suivre le développement des compétences, de faire des recommandations de contenu personnalisées et d'aider le service RH à ne plus baser ses décisions sur des modèles obsolètes.

« Il nous fallait poser des bases solides », indique le responsable. « Nous devons impérativement démocratiser la formation et instaurer une culture de formation continue. Une fois ces bases posées, on peut se hisser vers le haut, puisqu'on dispose d'un groupe d'apprenants que l'on prépare à devenir leaders. Et une fois qu'ils franchissent ce cap, il y a moins à faire, car ils maîtrisent les fondements. »

Solution

Degreed

Les autres organismes de maintien de l'ordre ayant une approche tout aussi traditionnelle du L&D, Joshua Abraham a décidé de s'inspirer des bonnes pratiques du secteur privé en la matière. Au cours d'une visite dans une société informatique de la région, il a ainsi découvert que les responsables de la formation venaient de déployer Degreed.

Les recherches se sont poursuivies, et plus l'équipe de formation recueillait des informations sur le LXP de Degreed, plus son intérêt pour la plateforme grandissait. « Le problème est qu'en tant que service public, nous ne pouvions pas expérimenter. Quel que soit notre choix final, il fallait qu'il soit le bon. En effet, il s'agissait d'un investissement à long terme et nous n'avions pas un budget illimité », souligne le responsable, avant de décrire un processus de passation de marché ayant nécessité les avis du personnel et du public, d'autres discussions avec des entreprises privées, le soutien de la direction et, surtout, l'évaluation objective de plateformes concurrentes dans le cadre d'un appel d'offres.

« Nous devons définir un ensemble d'exigences et choisir le fournisseur qui répondrait à chacune d'entre elles », explique-t-il, ajoutant que, en fin de compte, « Degreed était le seul fournisseur à offrir ce que nous recherchions à l'époque ».

La police d'Ottawa a été le premier service de maintien de l'ordre à faire appel à Degreed, qu'elle a choisi pour

son expérience utilisateur intuitive, la simplicité de ses intégrations, son accessibilité depuis les appareils mobiles et sa capacité à fonctionner comme une « porte d'entrée » vers la formation.

Le service a lancé la plateforme auprès de ses agents par le biais d'e-mails, de vidéos, de concours, de cadeaux, et en les obligeant à se connecter au système. Il a fêté le lancement en ligne et s'est appuyé sur les campagnes de sensibilisation déjà conçues par Degreed et sur les experts de son équipe Expérience Client. Pour maintenir l'engagement en continu, l'équipe de formation parle de Degreed lors des réunions de service et des événements réunissant l'ensemble du personnel, et organise des ateliers sur son utilisation. L'équipe utilise même Degreed pour gérer le retour au travail des personnes ayant été absentes pendant une longue période.

Au lancement de Degreed, le service RH a défini un cadre simplifié donnant la priorité à trois compétences essentielles (le leadership désintéressé, l'intelligence émotionnelle et l'intégrité professionnelle) pour tous les membres du personnel, confie Joshua Abraham. « Nous préférons toujours nous exprimer en termes de compétences, car nous sommes passés d'un modèle basé sur les postes à un modèle basé sur les individus. Nous avons utilisé Degreed pour diffuser une courte vidéo expliquant la marche à suivre pour chaque aptitude, puis des plans et des parcours permettant de développer ces compétences. »





Résultats

« À quel autre moment les policiers auraient-ils la possibilité de communiquer avec un agent d'une unité totalement différente de la leur pour se former ensemble ? », s'interroge Joshua Abraham. « Degreed nous réunit pour que nous puissions apprendre les uns des autres. »

— Joshua Abraham

Responsable de la formation et du développement

La formation ne se résume pas à des cours

Désormais, la formation au sein du service de police d'Ottawa ne se limite plus à des cours. Elle se décline en apprentissage collaboratif à l'occasion d'événements tels que des déjeuners pédagogiques où sont diffusées des conférences TED@Work for Degreed, lesquelles sont intégrées nativement à la plateforme. Par ailleurs, il est maintenant possible de se former à tout moment, et rien n'illustre mieux ce changement que les agents de police prenant en main leur propre développement professionnel.

« La moitié de nos effectifs passent leur journée dans un véhicule et se servent de leur téléphone pour accéder à Degreed », explique encore Joshua Abraham, ajoutant que les agents trouvent le temps d'apprendre en privilégiant les contenus courts et en suivant des parcours personnalisés « adaptés au contexte de la patrouille » qui ne prennent pas plus de cinq minutes.

Six mois après le lancement, 1 600 membres du personnel utilisent chaque mois la plateforme, dépassant presque de moitié les indices de réussite de Degreed. Des collaborateurs à tous les niveaux de la hiérarchie se forment au leadership, au bien-être ou à la résilience, souvent en groupe ou en utilisant les fonctions de social learning de Degreed. L'inclusion, la sensibilisation culturelle, la communication, la conscience de soi et l'engagement communautaire sont autant de thèmes qui arrivent en tête chez le personnel.

« À quel autre moment les policiers auraient-ils la possibilité de communiquer avec un agent d'une unité totalement différente de la leur pour se former ensemble ? », s'interroge le responsable. « Degreed nous réunit pour que nous



puissions apprendre les uns des autres. Avant, chacun travaillait de son côté, mais maintenant nous collaborons, ce qui est une très bonne chose. Je pense que nous y gagnons énormément. »

Le commissaire David Zackrias se sert de Degreed comme d'un outil de développement professionnel quotidien et mobile.

« Degreed a bouleversé notre approche du L&D », affirme-t-il. « En tant qu'ardent défenseur du principe d'équité sur le lieu de travail, Degreed uniformise les conditions d'accès à la montée en compétence et au développement professionnel. Avec le LXP, les agents du service de police d'Ottawa peuvent désormais bénéficier de plans et de parcours de formation 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 : un énorme avantage pour les agents de terrain qui travaillent en rotation. »

Le service a en outre facilement intégré le contenu du Réseau canadien du savoir policier (RCDSP), qui constitue l'un des principaux organismes de formation des forces de l'ordre. Le service de police d'Ottawa a ainsi pu découvrir et utiliser beaucoup plus fréquemment les contenus de ce fournisseur.

Même dans des situations d'urgence prolongées, lorsque les utilisateurs étaient moins susceptibles de se servir de Degreed, le service a profité de la plateforme pour mobiliser son personnel et lui faire part des modifications apportées à la législation, aux politiques et autres.



Résultats

Priorité à la formation continue

Degreed permet à tout le personnel du service de police d'Ottawa d'acquérir des compétences pour se préparer au mieux aux événements futurs.

« Peu importe les moyens utilisés, une chose est sûre : pour évoluer dans l'univers de la police moderne, il faut pouvoir apprendre en permanence », déclare le commandant intérimaire Steve Bell. « Le temps où l'on se contentait de demander aux gens de suivre des cours en présentiel une semaine par an est révolu. La formation continue est essentielle, et elle n'est pas près de disparaître. »

« Degreed nous permet d'atteindre notre objectif, qui est de créer une expérience de formation exhaustive pour nos effectifs, en ayant toujours un œil tourné vers l'avenir. »

« Les gens travaillent toute leur vie dans la police et ils ont tendance à penser qu'ils resteront au même poste », ajoute Joshua Abraham. « D'après les retours que

nous recevons, Degreed leur donne l'espoir de pouvoir évoluer dans leur carrière grâce aux parcours de formation que nous mettons en place. Nous aidons les gens à mieux maîtriser leurs choix de carrière. »

Et les officiers de police ne sont pas les seuls à en bénéficier.

Demian Seiden, agent civil du Centre d'information de la police canadienne, utilise Degreed pour lire des articles et partager des contenus qui l'intéressent avec ses collègues.

« À l'heure des réseaux sociaux et des algorithmes qui nous abreuvent de contenus, il est facile de se laisser entraîner dans sa propre spirale de préjugés », explique-t-il. « En partageant nos lectures, nous disposons d'une plus grande diversité de sources d'information et découvrons des points de vue différents. »



Le regard tourné vers l'avenir

À mesure que la formation évolue, le développement du leadership au sein du service de police d'Ottawa s'améliore : il se déroule maintenant de manière collective et ciblée, dans le cadre des activités quotidiennes à chaque étape de la carrière.

« Degreed sert de base au développement de chaque catégorie de personnel, qui saura exactement quoi apprendre et à quel moment », poursuit Joshua Abraham. « Il ne s'agit pas seulement de contenus en ligne. Toutes les informations sont à portée de main : date du prochain événement, tâche à accomplir avec les collègues, évaluation ou encore séance de brainstorming... C'est ce que Degreed nous permet de mettre en place. »

Pour connecter les personnes entre elles, les responsables de la formation prévoient également la mise en place d'un programme de mentorat basé sur un marketplace de ressources internes fonctionnant avec Degreed Experiential Learning. « Nous avons prévu d'intégrer Microsoft Teams afin que nos agents puissent travailler avec leur outil de tous les jours », ajoute le responsable. « Nous allons beaucoup nous en servir, surtout pour nos agents sur le terrain. »

À propos de Degreed

Degreed est la plateforme de formation qu'utilisent au quotidien des millions de collaborateurs dans des centaines de sociétés à travers le monde pour développer leurs compétences actuelles et futures.

En combinant la formation obligatoire à des apprentissages autodirigés et à une gestion approfondie des compétences, Degreed permet aux organisations d'atteindre continuellement leurs objectifs et d'évoluer rapidement pour satisfaire aux exigences changeantes du marché.

Au travers de données plus complètes sur les compétences, Degreed rend plus agile le développement des talents et permet aux collaborateurs de monter en compétences grâce à des expériences de formation adaptées à leur expertise et à leurs intérêts.

Fondée en 2012, Degreed possède un siège social à Pleasanton, en Californie, ainsi que des succursales à Salt Lake City, New York, Londres, Amsterdam et Brisbane.