



PointClickCare répond aux demandes en L&D et mobilise les meilleurs talents avec Degreed

PointClickCare® et  degreed

Client

PointClickCare®

Siège social

Toronto, Canada

Secteur

Logiciels

Personnel

1 800

Fonctionnalités utilisées

Degreed Experiential Learning, recommandations personnalisées, social learning, application mobile Degreed, Skill Coach

Cas d'utilisation

Valeurs culturelles, évolution professionnelle, initiatives d'entreprise, structure de compétences, développement des compétences, développement autodirigé, coaching, mobilité interne, mesures incitatives pour les collaborateurs, communautés d'apprentissage

Défi

Alors que la main-d'œuvre fait l'objet d'une vive concurrence sur le marché du travail, les petites et grandes entreprises canadiennes peinent à embaucher dans le secteur florissant de la technologie, à l'image de PointClickCare. Malgré ses différents systèmes LMS et la diversité de ses contenus de formation, l'organisation rencontrait des difficultés pour garantir l'accès à ses cours. Désireux de répondre aux attentes élevées de leurs talents en matière de développement professionnel, les dirigeants de l'entreprise ont cherché de nouvelles manières d'offrir à leurs collaborateurs la possibilité de prendre en main leur parcours de formation, de le personnaliser et de l'intégrer à leur flux de travail quotidien.

Solution

PointClickCare se sert de Degreed comme d'un tremplin pour le développement de ses talents. En intégrant plus d'une douzaine de technologies de formation, de systèmes RH et de fournisseurs de contenu payants, l'entreprise a fait de la plateforme un portail unique à partir duquel les utilisateurs peuvent accéder à un écosystème de technologies de formation connecté et consulter des indicateurs clés sur la formation et le développement. Les responsables de la

formation ont été particulièrement séduits par Degreed Experiential Learning, qui permet d'associer les personnes dotées de compétences spécifiques – ou souhaitant en acquérir de nouvelles – à des missions élargies sur le terrain, des projets, des mentors et plus encore.

Résultats

Après quelques mois, le taux d'utilisation de Degreed a atteint 80 %. L'équipe de formation a rapidement obtenu des informations sur l'offre et la demande de compétences au sein de l'entreprise et exploite à présent ces données pour aligner le développement de ses équipes sur ses objectifs commerciaux. De leur côté, les collaborateurs se sont tournés vers des contenus de formation portant sur un large éventail de sujets. Grâce à l'intégration de Degreed Experiential Learning à sa plateforme d'acquisition de talents, PointClickCare s'est attaquée au problème de rétention du personnel en offrant à ses collaborateurs une visibilité totale sur les opportunités d'évolution interne et de mentorat, et en réduisant les obstacles au développement responsables des départs de l'entreprise.

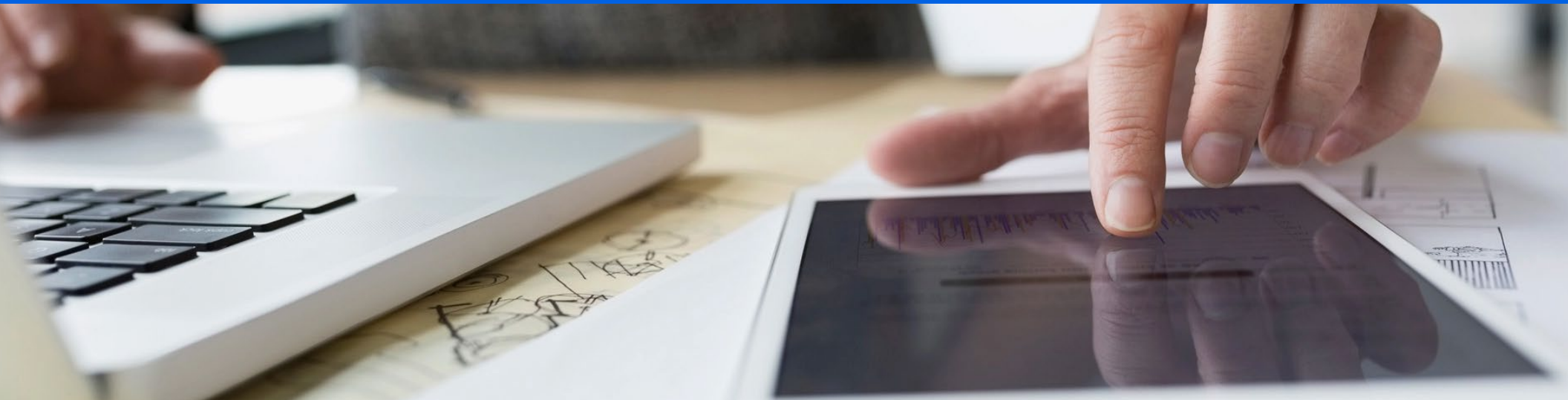


Résumé

Pour attirer et fidéliser les collaborateurs, PointClickCare devait répondre aux exigences de ses talents en matière de développement professionnel. La jeune entreprise torontoise, qui propose une solution logicielle basée sur le cloud pour la gestion des soins infirmiers spécialisés, des résidences pour personnes âgées, des soins à domicile et des soins de courte durée, a cherché de nouvelles manières d'offrir à ses collaborateurs la possibilité de prendre en main leur parcours de formation, de le personnaliser et de l'intégrer à leur flux de travail quotidien. Pour atteindre cet objectif, les responsables de la formation se sont vite rendu compte qu'ils auraient besoin d'un LMS.

Après avoir examiné plusieurs options, les responsables de la formation de PointClickCare ont finalement choisi Degreed. Rebaptisée « Thrive Learning Hub » en interne, la plateforme constitue aujourd'hui le principal outil utilisé par l'entreprise pour développer ses équipes. Pour aider l'organisation à rester compétitive, les collaborateurs se tournent désormais vers des contenus de formation portant sur un large éventail de sujets, prennent en main leur parcours de formation, partagent des recommandations et développent les compétences nécessaires à leurs rôles actuels et futurs.

En plus de leur montrer les opportunités auxquelles ils peuvent prétendre, Degreed Experiential Learning permet aux collaborateurs de comparer leurs compétences actuelles à celles dont ils pourraient avoir besoin, améliorant ainsi leurs perspectives de carrière tout en créant de la valeur pour l'entreprise.



Défi

« Nous voulions répandre l'idée selon laquelle la formation est un processus quotidien qui s'inscrit dans le cadre des communautés de pratique, que l'on en ait conscience ou non... Or, un simple LMS ne nous permettait pas de concrétiser notre ambition. »

— Cindy Plunkett

Directrice de la conception et du développement des formations

Développer des compétences pour faire face à la concurrence

Alors que la main-d'œuvre spécialisée dans l'IA, l'apprentissage automatique, le traitement du langage naturel et d'autres domaines connexes fait l'objet d'une vive concurrence sur le marché du travail, les petites et grandes entreprises canadiennes peinent à embaucher dans le secteur florissant de la technologie, à l'image de PointClickCare.

« Nous bousculons le statu quo. Et pour remplir cette mission, nous n'avons d'autre choix que de toujours être à la pointe », explique Cindy Plunkett, directrice de la conception et du développement des formations. « Aux yeux de nos dirigeants, il était clair que pour que l'entreprise puisse rester à la pointe de la technologie et de l'innovation, chaque collaborateur se devait d'adopter un état d'esprit de développement et de s'impliquer dans une démarche de montée en compétences et de requalification continue. »

Si PointClickCare s'est fixée pour objectif de développer ses collaborateurs actuels, elle a également commencé à embaucher des personnes

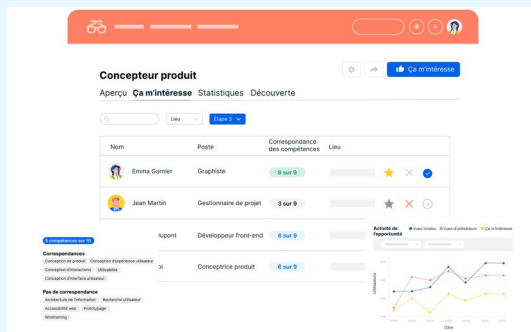
disposées à acquérir les compétences qui lui seront nécessaires. Parallèlement, l'organisation a décidé de s'intéresser de plus près à l'amélioration de la parité hommes-femmes, en particulier au sein des équipes Produit et Ingénierie.

L'entreprise en pleine croissance disposait de plusieurs systèmes LMS et contenus de formation, mais la procédure d'accès aux différents cours n'avait pas été mise à jour depuis la création de l'entreprise. C'était un véritable parcours du combattant, ajoute Cindy Plunkett, en précisant que la configuration disparate rendait le suivi du développement d'autant plus complexe. De plus, « lorsque quelqu'un envisageait de suivre une formation, c'était nécessairement synonyme de conformité ».

PointClickCare devait répondre aux attentes élevées de ses talents en matière de développement professionnel. Pour ce faire, les responsables de la formation ont cherché de nouvelles manières d'offrir à leurs collaborateurs la possibilité de prendre

en main leur parcours de formation, de le personnaliser et de l'intégrer à leur flux de travail quotidien.

« Nous voulions répandre l'idée selon laquelle la formation est un processus quotidien qui s'inscrit dans le cadre des communautés de pratique, que l'on en ait conscience ou non », déclare Cindy Plunkett. « Nous partageons des connaissances et nous en acquérons de nouvelles. Or, un simple LMS ne nous permettait pas de concrétiser notre ambition. Nous devons être en mesure de voir clairement les compétences disponibles au sein de l'organisation, de permettre la montée en compétences des collaborateurs et de donner aux managers une visibilité sur les compétences de leurs équipes. »



Solution

Plateforme Degreed Learning

Après avoir examiné plusieurs options, PointClickCare s'est tournée vers Degreed avec l'objectif de faire émerger une nouvelle stratégie L&D.

« Lorsque nous avons fait la promotion de Degreed auprès des principales parties prenantes, nous nous sommes efforcés de le présenter comme étant plus qu'une simple LXP », indique Cindy Plunkett. « Il s'agissait d'un système qui allait nous permettre d'éliminer les obstacles auxquels nous faisons face et d'un levier efficace pour soutenir l'ensemble de nos initiatives de développement des talents. Si la création d'une expérience de formation de qualité était évidemment l'un des buts que nous cherchions à atteindre, nous avons finalement choisi d'aller encore plus loin et d'adopter une vision globale. »

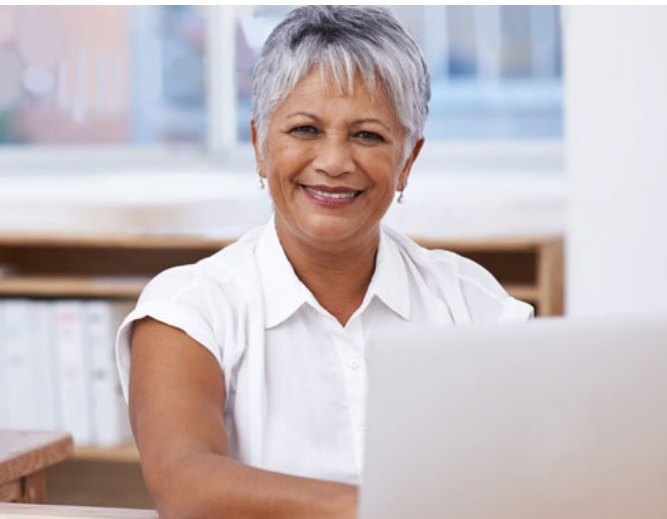
Les responsables de la formation ont été particulièrement séduits par Degreed Experiential Learning, qui permet d'associer les personnes dotées de compétences spécifiques – ou souhaitant en acquérir de nouvelles grâce à la formation expérientielle – à des missions élargies sur le terrain, des projets, des mentors et plus encore.

Les responsables de la formation ont intégré plus d'une douzaine de technologies de formation, de systèmes RH et de fournisseurs de contenu payants, contribuant à faire de la plateforme – rebaptisée « Thrive Learning Hub » à l'occasion du lancement – un portail unique à partir duquel les utilisateurs peuvent accéder à un écosystème de technologies de formation connecté et consulter des indicateurs clés sur la formation et le développement, explique Cindy Plunkett. « Nous étions très en avance sur

le calendrier, car Degreed a grandement facilité la connexion à tous ces autres systèmes. »

Comment l'équipe L&D a-t-elle fait la promotion de Degreed ? En mettant l'accent sur le fait que les collaborateurs allaient pouvoir tirer parti des recommandations de formation personnalisées grâce à l'IA, déclare Cindy Plunkett. « Nous avons mené de nombreuses campagnes et actions de communication. La direction s'est pleinement engagée dans cette démarche. » L'équipe de formation s'est quant à elle chargée d'expliquer aux managers qu'ils pourraient utiliser Degreed pour analyser avec plus de précision les compétences de leurs équipes. L'équipe L&D a mis en avant l'application mobile Degreed, lancé une newsletter mensuelle, partagé des citations d'ambassadeurs internes de la formation et créé un parcours pour aider les ambassadeurs à élaborer des formations plus accessibles et inclusives pour les autres membres de l'organisation.

Afin de répertorier les compétences à l'échelle de l'entreprise et d'optimiser Degreed, l'équipe L&D et le service RH ont attribué des compétences à chaque intitulé de poste de l'entreprise. Lorsque les collaborateurs ont activé leur profil Degreed, les responsables de la formation les ont encouragés à évaluer leurs compétences existantes, en insistant sur le fait qu'il n'y avait pas de bonnes ou de mauvaises réponses. L'objectif de cette démarche était tout simplement d'exploiter les compétences en obtenant une meilleure visibilité sur l'offre et la demande de compétences au sein de l'organisation, rôle par rôle.



Résultats

« Nous nous sommes rendu compte, à notre grande surprise, que certaines compétences de nos collaborateurs n'étaient pas mises à profit. »

– **Cindy Plunkett**

Directrice de la conception et du développement des formations

Un nouvel état d'esprit et de nouvelles compétences

L'engouement suscité par la facilité d'accès aux formations qu'offre Degreed s'est largement ressenti auprès des collaborateurs. Au cours des six mois qui ont suivi le déploiement, PointClickCare a enregistré une forte hausse du taux d'adoption, avec plus de 1 200 utilisateurs actifs, plus de 40 000 éléments de formation validés et près de 200 éléments partagés. Plus récemment, la plateforme a comptabilisé plus de 26 000 éléments de formation achevés en l'espace d'un trimestre et plus de 8 200 heures de développement, indique Cindy Plunkett. « Le nombre d'utilisateurs actifs mensuels atteint régulièrement 1 500 ». Cela représente plus de 80 % des effectifs de l'entreprise.

La mise en correspondance des rôles et des compétences a également porté ses fruits, souligne Cindy Plunkett. Les tableaux de bord Degreed ont permis aux responsables de la formation d'obtenir rapidement des informations sur l'offre et la demande de compétences au sein de l'entreprise. Ces données sont à présent exploitées afin d'aligner le développement des équipes sur les objectifs commerciaux de l'organisation.

« Nous nous sommes rendu compte, à notre grande surprise, que certaines compétences de nos collaborateurs n'étaient pas mises à profit », explique Cindy Plunkett. « De plus, nous pouvons désormais évaluer avec précision l'impact des managers, des cours, des plans de développement et d'autres facteurs sur l'évolution des compétences de nos équipes ».



« Au cours du mois dernier, trois ou quatre personnes différentes ont changé de service », indique-t-elle de manière anecdotique, en précisant que ces collaborateurs risquaient sinon de quitter l'entreprise. « Nous avons par exemple une personne au sein de l'équipe RH qui possédait sa certification PMP (Project Management Professionnal), mais dont les compétences n'étaient pas vraiment exploitées. Un poste de gestion de projet s'est libéré dans l'équipe marketing. Lorsqu'elle l'a vu, elle a postulé, et voilà ! »

Pour aider l'organisation à rester compétitive, les collaborateurs se tournent vers des contenus de formation portant sur un large éventail de sujets, tels que le leadership, la communication, la gestion de projet et les compétences techniques (React, MySQL, Docker, Kubernetes, etc.). Mais surtout, les collaborateurs se sentent impliqués dans leur développement. Ils prennent en main leur parcours de formation, partagent des recommandations et développent les compétences nécessaires à leurs rôles actuels et futurs, insiste Kim Ferreira, vice-présidente du développement des talents. « Il s'agit véritablement d'un outil intégré de développement des talents. »



Degreed a aidé Jeff Wright, ingénieur commercial, à mettre rapidement en place un plan de formation personnalisé, qu'il considère comme la partie la plus difficile d'un parcours de développement personnel.

« J'ai tendance à me poser trop de questions, surtout lorsque cela concerne mon propre développement. Parfois, cela m'empêche de me jeter à l'eau », explique Jeff Wright. « Degreed m'a permis de gagner un temps précieux. »

Degreed a également aidé l'entreprise dans son processus de recrutement en améliorant l'image de PointClickCare en tant qu'employeur, ajoute Cindy Plunkett. « En matière de recrutement, notre proposition de valeur se reflète en partie dans l'importance que nous accordons à l'évolution et au développement de chacun de nos collaborateurs. Nous prônons la transparence et considérons que tout le monde doit pouvoir évoluer. »



« Suivre des cours n'est que la première étape...
Ce sont les opportunités qui vous permettent de
mettre en pratique vos compétences. »

— **Cindy Plunkett**

Directrice de la conception et du développement
des formations

Résultats

Les opportunités créent de la valeur commerciale

Grâce à l'intégration de Degreed Experiential Learning à sa plateforme d'acquisition de talents, PointClickCare s'est attaquée au problème de rétention du personnel. Pouvoir offrir aux collaborateurs une visibilité totale sur les opportunités d'évolution interne par le biais d'un marketplace de talents régulièrement mis à jour « est une chose formidable », souligne Cindy Plunkett. Cela nous permet de réduire les obstacles au développement responsables des départs de l'entreprise.

« Suivre des cours n'est que la première étape », explique-t-elle. « Ce sont les opportunités qui vous permettent de mettre en pratique vos compétences. »

En plus de leur montrer les opportunités auxquelles ils peuvent prétendre, Experiential Learning permet aux collaborateurs de comparer leurs compétences actuelles à celles dont ils pourraient avoir besoin, améliorant ainsi leurs perspectives de carrière tout en créant de la valeur pour l'entreprise, précise Cindy Plunkett. « Chaque fois que nous présentons Degreed à nos collaborateurs, je suis surprise de constater que la fonctionnalité qui illumine leurs yeux n'est autre que l'onglet Opportunités. »

Résultats

Le mentorat au service des talents

L'initiative de parrainage mise en place par l'équipe L&D, qui consiste à proposer aux collaborateurs de participer à des formations expérientielles en étant accompagnés par des mentors, a été particulièrement utile pour faire avancer les objectifs de l'organisation.

« Si une personne souhaite approfondir une compétence, nous utilisons Experiential Learning et Skill Coach pour la mettre en relation avec une personne douée dans cette compétence », explique Cindy Plunkett, en ajoutant que cette approche a été d'une aide précieuse pour favoriser le développement professionnel des femmes au sein des équipes Produit et Ingénierie. « La représentation des hommes et des femmes était largement déséquilibrée. Et plus vous remontiez dans la hiérarchie, plus les inégalités se creusaient. »



Comment ça marche ? « Un manager peut accéder à Skill Coach et faire le constat suivant : "J'ai dans mon équipe une personne qui se situe au niveau 8 en Python et une autre au niveau 3. Je tiens absolument à augmenter le niveau de compétence de la personne qui se situe au niveau 3" », explique Cindy Plunkett. « Il arrive également que des collaborateurs très performants aident certains de leurs collègues moins compétents à se former. Personne n'excelle dans toutes les compétences, vous avez donc toujours la possibilité de tirer parti du savoir-faire des uns et des autres. »

Pour aider les femmes à progresser dans leur carrière, les cadres supérieurs des équipes Produit et Ingénierie ont élaboré un parcours sur l'art oratoire, les présentations aux dirigeants, le leadership et d'autres sujets importants. Le parrainage est également une ressource utile : « Nous avons mis en place un programme de mentorat pour certaines collaboratrices de l'équipe technique afin d'initier la planification de la relève. Grâce à cette initiative, nous les avons vraiment aidées à se développer », confie Cindy Plunkett.

Elle ajoute : « Nous avons demandé à notre directeur des ressources humaines d'aborder la question des talents, en expliquant que ces derniers n'appartenaient pas aux dirigeants et que nos cadres supérieurs étaient directement responsables de leur développement au sein de l'organisation. Nous n'avions pas ce genre de conversation auparavant. Ce dialogue a contribué à élargir l'éventail des opportunités au sein de Degreed. Les cadres supérieurs ont commencé à en parler entre eux et à évoquer le fait qu'ils devaient jouer un rôle actif dans ce processus. »

À propos de Degreed

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

En combinant la formation autodirigée, le développement des compétences, l'accès à la formation et les statistiques, Degreed permet à votre organisation de faire face aux changements plus rapidement tout en aidant vos collaborateurs à progresser davantage.

Au travers de données plus complètes sur les compétences, Degreed favorise l'agilité du développement des talents et permet aux collaborateurs de monter en compétences grâce à des expériences de formation et un accès aux contenus de formation adaptés à leur expertise et à leurs intérêts.

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