



**TEKsystems développe l'expertise  
en décernant des insignes et des  
certifications via Degreed**

## Client



### Siège social

Hanover, Maryland

### Secteur

Recrutement et services informatiques

### Collaborateurs

9 700

### Fonctionnalités utilisées

Parcours, plans et pages, groupes, plans de compétences, intégration de fournisseurs, évaluations des compétences

### Cas d'utilisation

Employabilité, intégration des collaborateurs, développement professionnel des collaborateurs, mobilité professionnelle

### Problématique

Les collaborateurs souhaitaient que les opportunités de promotion et d'évolution soient clairement définies, tout en bénéficiant d'une vision précise des attentes et des responsabilités liées aux différents postes, ainsi que d'un coaching plus approfondi sur la manière de réussir.

### Solution

Les responsables de la formation cherchaient à accroître la transparence des opportunités, à renforcer la spécialisation des postes, à récompenser les accomplissements de leurs collaborateurs et à créer une représentation visuelle de leurs apprentissages. L'équipe L&D a donc créé Level Up, un programme servant à définir les parcours professionnels, et où les collaborateurs reçoivent des insignes numériques attestant de leur évolution au travail. L'entreprise a décidé d'utiliser Degreed pour faire le lien entre tous ces éléments.

### Résultats

Les insignes permettent aux professionnels de TEKsystems de se distinguer de leurs homologues dans d'autres organisations et constituent un facteur de différenciation générateur de revenus. Que ce soit pour suivre un cours, réaliser une évaluation ou obtenir une reconnaissance, tout est accessible de manière intuitive dans l'interface utilisateur de Degreed. La transparence inhérente au programme offre aux collaborateurs une compréhension claire des différents parcours professionnels dès leur intégration, et une idée précise de la marche à suivre pour atteindre les objectifs d'un poste actuel ou futur.

### À propos de TEKsystems

TEKsystems, une société d'Allegis Group, fournit des services informatiques et des solutions de recrutement dans le monde entier, et compte 80 % des entreprises du Fortune 500 parmi ses clients. Son équipe commerciale établit avec la clientèle des relations de confiance qui contribuent à stimuler la croissance de son activité. De son côté, l'équipe de recrutement aide les candidats qualifiés à trouver l'emploi de leur rêve et met en relation des talents recherchés avec des milliers d'organisations.





# Problématique

## Améliorer la transparence et l'orientation dans les parcours professionnels

Face à l'évolution constante du marché de l'informatique, les responsables de la formation de TEKsystems ont compris que des changements étaient nécessaires pour assurer la compétitivité des équipes. Si le L&D a d'abord été chargé de créer et de diffuser toutes les informations dont les collaborateurs avaient besoin dans leur travail, ce modèle s'est vite révélé obsolète et sous-exploité.

Pour y remédier, l'entreprise s'est associée à Degreed afin de promouvoir le social learning dans le cadre du travail. Il s'agissait aussi d'encourager les collaborateurs à « apprendre, partager et répéter » pour acquérir en continu de nouvelles connaissances et en discuter au quotidien. Résultats : la totalité des recruteurs de TEKsystems se sont formés sur la plateforme LXP de Degreed, réduisant de quatre semaines le temps nécessaire pour devenir opérationnels, et augmentant les revenus générés par chacun d'entre eux au cours de la première année. De plus, 80 % des collaborateurs ont interagi avec Degreed chaque semaine et l'entreprise a pu éliminer les formations hors site onéreuses.

Malgré ces avancées, les réponses aux enquêtes sur l'engagement des collaborateurs ont révélé que ces derniers souhaitaient avoir accès à encore plus d'opportunités pour développer leur carrière et faire progresser l'organisation, tout en bénéficiant d'un coaching et d'un accompagnement plus approfondis sur la marche à suivre pour y parvenir. Le développement personnel et professionnel est ainsi devenu une priorité absolue pour l'entreprise et figure désormais parmi ses valeurs essentielles.

**Pour améliorer au mieux l'efficacité de la formation, l'équipe L&D a défini quatre nouveaux objectifs clés :**

Le premier objectif ? **Accroître la transparence des parcours professionnels**, explique Allison Leonard, Senior Learning Strategist. « Nous voulions mieux répondre aux questions : "Quelle est votre mission dans votre poste ? Que devez-vous faire pour accéder au poste d'après ? En quoi consiste ce nouveau poste ? Quelles sont les compétences requises ?" »

Le deuxième objectif ? **Renforcer la spécialisation des postes**. « Il s'agissait de développer des connaissances spécifiques pour nos profils, notre secteur, nos divisions, nos domaines verticaux

et nos encadrants. Nous souhaitons répondre à la question : "Comment faire en sorte que les équipes disposent de connaissances plus approfondies ?" »

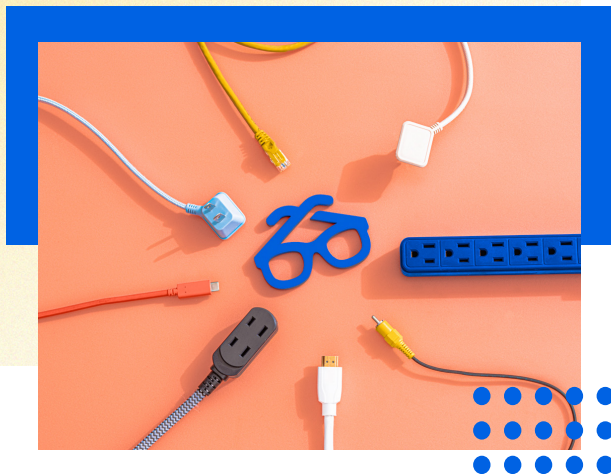
Le troisième objectif ? **Récompenser les accomplissements**. « Notre but était ici de reconnaître et d'encourager les performances »

Le quatrième objectif ? **Créer une représentation visuelle des apprentissages**. « Nous souhaitons montrer aux collaborateurs ce qu'ils avaient accompli, comment ils l'avaient fait et ce que cela signifiait en matière d'évolution et d'opportunités de carrière, afin d'améliorer la rétention et de prouver à notre personnel que son développement nous tient à cœur. »



« Il est vraiment fondamental que nos vendeurs, et surtout nos recruteurs, se montrent à la hauteur, qu'ils sachent de quoi ils parlent et soient perçus comme des conseillers fiables », indique Stefanie Kuehn, Senior Program Manager au sein de l'équipe de conseil en formation, l'intention du L&D étant de mieux faire connaître les services et les produits de l'entreprise aux collaborateurs.

# Solution



## Insignes et certifications

Pour renforcer et faire progresser la formation continue chez TEKsystems, l'équipe L&D a créé Level Up, un programme servant à définir les parcours professionnels, et où les collaborateurs reçoivent des insignes numériques attestant de leur évolution au travail. L'idée consistait à encourager les collaborateurs à « apprendre, recevoir et partager » et à exploiter l'écosystème technologique ouvert de Degreed pour relier tous ces éléments.

Pour s'assurer de la pertinence et de l'efficacité du programme, l'équipe de formation l'a méthodiquement aligné sur d'autres aspects fondamentaux de sa structure de L&D, laquelle se veut évolutive. Plus précisément, l'équipe a créé des dizaines de « profils de réussite », qu'elle a ensuite alignés sur des plans d'évolution de poste partagés avec des collaborateurs sur Degreed. Ces profils de réussite décrivent les emplois de l'entreprise, poste par poste, soulignent les aptitudes, précisent les comportements attendus et définissent les compétences nécessaires pour réussir à chaque poste, tout en reflétant les objectifs commerciaux de TEKsystems et les normes du secteur. En outre, les profils ont également permis d'établir des bases de référence sur lesquelles les responsables de la formation peuvent s'appuyer pour évaluer les programmes de L&D et personnaliser les apprentissages.

« Nous avons plein de belles initiatives et nous voulions que tout s'imbrique harmonieusement », déclare Allison Leonard. « Nous utilisons le profil de réussite comme point de départ pour réfléchir à la manière dont nous souhaitons développer ces insignes. Lorsque nous demandons à nos collaborateurs d'apprendre certaines choses ou d'accomplir certaines tâches, nous voulons qu'ils se réfèrent au profil de réussite créé pour le poste concerné. »

Par ailleurs, « nous avons évalué nos formations actuelles et les avons alignées sur les compétences identifiées », indique Allison Leonard. « Si certaines ressources manquaient, nous devons les créer. Nous avons donc élaboré de nouveaux contenus de formation pertinents pour le programme d'insignes. Puis nous avons créé un cadre de certification et inclus des insignes validant les compétences associées à chaque poste. »

Le programme, qui repose sur le cadre de qualifications professionnelles « Knowledge, Skills and Ability » (KSA, Connaissances, compétences et aptitudes), utilise Credly, une solution de certification numérique de premier plan étroitement associée et intégrée à Degreed. Les responsables de la formation se sont d'abord concentrés sur deux catégories de collaborateurs essentielles à l'activité de TEKsystems – ses recruteurs et ses vendeurs –, lesquels représentent 80 % de ses effectifs.



# Progression vers l'insigne Poste



## Connaissance

Met l'accent sur les formations terminées et la compréhension des connaissances.



## Jalon

Met l'accent sur les réussites et la reconnaissance.



## Expérience

Valide les connaissances, les compétences et les aptitudes.



## Rôle

Valide les connaissances, les compétences et les réussites attendues pour un rôle.

Les participants peuvent recevoir trois types d'insignes différents : **Connaissance**, **Jalon** et **Expérience**. En les combinant, ils obtiennent l'insigne **Poste**.

Les insignes Connaissance, directement liées aux formations effectuées dans Degreed, se focalisent sur les modules terminés et la compréhension. Obtenir cet insigne revient à terminer un parcours. Les participants sont alors évalués par CredSpark, un outil également intégré à Degreed

Les insignes Jalon mettent l'accent sur les accomplissements comme l'ancienneté, ainsi que les performances et la reconnaissance, comme les concours remportés. Les insignes Expérience valident les connaissances, les compétences et les aptitudes mises en œuvre dans des situations concrètes. (Celles-ci sont souvent confirmées par des observations en conditions réelles). Enfin, les insignes Poste valident l'ensemble des connaissances, compétences et réussites attendues par l'entreprise et le secteur pour un poste donné. (Dans certains cas, un badge Spécialiste supplémentaire atteste des compétences de niche pertinentes pour une stratégie ou une initiative spécifique.)



# Résultats

## Validation des compétences et démocratisation des opportunités

Les insignes décernés chez TEKsystems contribuent à la spécialisation et l'expertise des collaborateurs, tout en attestant de leurs compétences et de leurs réussites. Par exemple, en plus de se former au recrutement en général, les recruteurs développent des connaissances sur des sujets tels que le codage HTML ou C# et assimilent des informations sectorielles sur les emplois techniques pour lesquels ils cherchent à recruter. L'obtention d'un insigne Poste est la reconnaissance d'une vaste expertise nouvellement acquise et témoigne d'une compréhension approfondie des besoins commerciaux de TEKsystems et des normes du secteur (facteurs intégrés dans la stratégie d'insignes de l'entreprise).

« L'ensemble est cohérent et idéalement équilibré. Les compétences sont les briques qui le composent », explique Stefanie Kuehn. « Nous pouvons maintenant garantir la transparence des opportunités. Avant cela, l'usage était de se tourner vers les collègues qui semblaient les plus qualifiés pour le poste. »

Le système d'insignes aide TEKsystems à planifier et à atteindre ses objectifs. Les responsables hiérarchiques disposent à présent de données objectives sur les personnes qualifiées pour un poste ou qui répondent aux attentes en termes de performances et sont susceptibles de faire progresser l'organisation (ou, dans le cas d'un insigne Spécialiste, d'endosser un rôle de coach ou de mentor).

« Il est arrivé que des consultants prennent contact avec nos recruteurs qui partageaient ces insignes et leur disent : “Bonjour, notre contrat est sur le point de se terminer. J’aimerais beaucoup le renouveler.” »

—**Allison Leonard**  
Senior Learning Strategist



De plus, les insignes permettent aux collaborateurs de TEKsystems de se distinguer de leurs homologues dans d’autres organisations, précise Allison Leonard.

« Les insignes ont du poids. Nous n’ajoutons pas des insignes à n’importe quel contenu... Nous ciblons les éléments qui présentent un intérêt et une valeur pour les consultants ou les clients extérieurs à TEKsystems. Il s’agit donc d’un véritable facteur de différenciation pour nos participants, qui peuvent facilement partager leurs certifications sur LinkedIn ou d’autres réseaux sociaux et par e-mail. Lorsqu’elles repèrent ces insignes, les personnes extérieures peuvent en apprendre davantage sur l’expertise de nos collaborateurs et vérifier leur authenticité. »

« Il est arrivé que des consultants prennent contact avec nos recruteurs qui partageaient ces insignes et leur disent : “Bonjour, notre contrat est sur le point de se terminer. J’aimerais beaucoup le renouveler.” »

Brandon Emanuelson, Specialized Recruiter Lead pour la division Analyse des données et statistiques nationales, explique que les insignes donnent lieu à de nouvelles conversations avec les consultants. « Qu’il s’agisse de consultants

déjà dans mon réseau qui commentent les insignes, ou de nouveaux consultants qui disent les avoir remarqués lors de notre premier appel, le programme a eu un impact positif immédiat. »

Les participants au programme d’insignes et de certifications Level Up de TEKsystems n’ont jamais besoin de quitter Degreed. Que ce soit pour suivre un cours, réaliser une évaluation ou obtenir une reconnaissance, tout est accessible de manière intuitive dans l’interface utilisateur. Cet écosystème bien pensé a renforcé l’influence et l’efficacité globales du déploiement déjà robuste de Degreed par l’entreprise. Plus qu’une simple porte d’entrée vers la formation, Degreed représente désormais un puissant levier pour la montée en compétences.

La transparence inhérente au programme Level Up offre aux recruteurs et aux vendeurs de TEKsystems une compréhension claire des différents parcours professionnels dès leur intégration, et une idée précise de la marche à suivre pour atteindre les objectifs d’un poste actuel ou futur.



## Perspectives pour l'avenir

Les responsables de la formation se réjouissent à l'idée de mesurer avec plus de précision l'efficacité du programme Level Up au fil de son évolution. Ils prévoient notamment d'analyser le nombre d'insignes décernés, le temps gagné sur l'intégration des nouvelles recrues, les taux de rétention et de défection, ainsi que les promotions, y compris celles des collaborateurs à des postes de direction et des cadres du service des ventes et du recrutement. Ils espèrent également améliorer le NPS déjà impressionnant de l'entreprise (60).

L'organisation souhaite doubler le taux de réembauche des consultants. En outre, les dirigeants prévoient de décerner des insignes aux collaborateurs qui décrochent des entretiens avec des interlocuteurs au niveau cadre ou supérieur, précise Stefanie Kuehn. « Si les collaborateurs atteignent ces objectifs, on peut supposer que cela génèrera des résultats en matière de contrats remportés. »

Pour renforcer encore l'attractivité du programme Level Up, l'équipe de formation prévoit d'intégrer Degreed Experiential Learning à la formation des collaborateurs. Grâce à ce produit, les apprenants pourront associer leurs compétences et leurs certifications à des missions élargies sur le terrain, des projets, des mentorats, des missions internes et d'autres opportunités de développement, et pas seulement à de nouveaux postes et à des promotions.

Les responsables de la formation envisagent d'étendre Level Up à tout le personnel de TEKsystems et s'attendent à un impact positif sur la marque, confie Allison Leonard. « L'objectif à long terme serait de le commercialiser. »



# À propos de Degreed

Degreed est la plateforme de formation utilisée par plusieurs millions de collaborateurs dans des centaines de sociétés à travers le monde pour 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 s'adapter plus rapidement tout en aidant vos collaborateurs à évoluer.

Grâce à des données exhaustives sur les compétences, Degreed favorise l'agilité du développement des talents et la montée en compétences des collaborateurs par le biais d'expériences de formation et d'un accès à des contenus de formation adaptés à leur expertise et à leurs intérêts.

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

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

