



Obsolescence programmée des compétences digitales !

Adaptez vos stratégies de formation.
6 piliers pour comprendre ce changement de paradigme.

AVANT - PROPOS

Ce livre blanc s'adresse aux Directions Générales, Directions des Ressources Humaines et Directions des Systèmes d'Information des entreprises et organisations. Il a pour vocation de les sensibiliser aux impacts néfastes qu'engendre l'obsolescence programmée des compétences digitales de leurs collaborateurs, puis de leur proposer les bonnes pratiques à mettre en œuvre pour lutter efficacement contre ce phénomène incontournable, devenu structurel.

En s'appuyant sur son expertise et sur de nombreux retours d'expériences clients, Vodeclit apporte ici son analyse étayée du processus inéluctable de l'obsolescence programmée des compétences digitales, qui met en danger la pérennité et la croissance des entreprises.

SOMMAIRE

▶ L'OBSOLESCENCE PROGRAMMÉE DES COMPÉTENCES DIGITALES	3
▶ QUELS IMPACTS SUR LES 3 ÉCOSYSTÈMES, IT, RH ET UTILISATEURS ?	4
▶ LES BONNES PRATIQUES POUR ÊTRE AUSSI AGILE QUE LES TECHNOS QUI VOUS ENTOURENT !	6



L'OBSOLESCENCE PROGRAMMÉE DES COMPÉTENCES DIGITALES

« Dépréciation d'un matériel due au progrès technique et non à son usure »

« Aux États-Unis, pour une entreprise de 1000 salariés, l'incompétence digitale représente une perte annuelle de 10 millions de dollars. »⁽¹⁾

La consomérisation de l'IT est sans doute la première cause de la résurgence de l'incompétence digitale dans les entreprises. Soumises aux fourches caudines du Cloud et de ses paradigmes ; travail à distance, multiples devices, BYOD..., celles-ci sont également confrontées aux difficultés générées par la profusion d'applications ainsi que le rythme de leurs mises à jour.

En effet, le nombre de logiciels, d'applications et de services Internet explose. Hier encore, les salariés utilisaient 20 fonctions de base sur les 5 logiciels les plus représentatifs du marché, ce qui impliquait de justifier d'une centaine de compétences. Aujourd'hui, ils ont à disposition plus de 50 fonctions de base sur plus de 50 logiciels, Apps et web services, soit 2 500 compétences de base à maîtriser. Tout cela n'est pas nouveau, et l'entreprise est aujourd'hui consciente de cette problématique qui impacte autant sa productivité que sa compétitivité. C'est pourquoi, de plus en plus d'entreprises mettent en œuvre des projets de transformation digitale, gérés parfois au plus haut niveau managérial, et impliquant DSI et DRH.

Ajoutons que l'avènement des SMAC (Social, Mobile, Analytics & Cloud) complexifie la problématique avec l'accélération et l'accroissement des nouvelles

technologies et des nouveaux usages qui leur sont liés. Ces SMAC engendrent de profonds changements dans la manière de travailler et rendent indispensable, voire crucial pour les entreprises d'investir en permanence dans le développement des compétences digitales de leurs employés.

Mais, l'entreprise est-elle consciente, que de conjoncturelle, cette obsolescence est aujourd'hui devenue structurelle ? A-t-elle compris que l'obsolescence des compétences digitales est intimement liée au rythme des mises à jour trimestrielles des éditeurs ? Sait-elle qu'elle n'a plus la main et qu'elle se doit de vivre et de croître au rythme des technologies ?

Si les éditeurs assument cette stratégie et souvent la revendiquent pour se démarquer de leurs concurrents, les entreprises, quant à elles, y trouvent leur compte sur le plan économique. En effet, il est plus intéressant de disposer de la dernière version « Saas » accessible en ligne, que d'acheter une solution « On Premise » pour 5 ans avec des frais de maintenance applicative conséquents. Aujourd'hui, l'accès à une licence « Saas » représente autour d'un tiers du coût d'une licence « On Premise », et garantit à l'entreprise de disposer de toutes les nouvelles fonctionnalités.

L'obsolescence des compétences digitales est structurellement programmée. C'est un fait.

Programmée par les éditeurs, c'est une évidence !

QUELS IMPACTS SUR LES 3 ÉCOSYSTÈMES, IT, RH ET UTILISATEURS ?

L'obsolescence programmée des compétences digitales génère une remise en question des rôles et missions des DSI et DRH. Les utilisateurs, quant à eux, subissent la situation.

LA DSI DOIT DEVENIR « INFLUENCEUR »

Il fut un temps où la DSI décidait du rythme des mises à jour logicielles. Ce temps est révolu. En subissant les cadences des éditeurs, elle n'a plus les moyens d'anticiper et perd toute visibilité sur les évolutions techniques à venir. La DSI perd le contrôle sur l'environnement du poste de travail, et ce d'autant plus avec l'arrivée des BYOD (Bring Your Own Device) qui la contraint à accepter l'usage d'équipements personnels des salariés dans l'entreprise, qui, eux aussi, connaissent de nouvelles versions très régulièrement !

Pour continuer à répondre à l'une de ses missions essentielles, la performance bureautique, digitale et collaborative des utilisateurs, la DSI doit se donner un rôle de

codécideur. En collaboration étroite avec la DRH, elle se doit de faciliter la mise en place d'outils et de process aptes à soutenir et favoriser les actions que celle-ci souhaite mettre en œuvre, pour garantir la montée en compétences digitales des collaborateurs de manière proactive et pérenne.

La DSI doit donc s'imposer comme « Influenceur », véritable relais d'opinion qui, de par son expertise, se doit de guider la réflexion de l'entreprise dans le cadre de sa transformation digitale, en expliquant le contexte, en proposant des idées novatrices et en proposant les outils appropriés à l'acculturation digitale de tous les collaborateurs.

LA DRH DOIT S'INSCRIRE DANS UNE DÉMARCHÉ « BOTTOM-UP »

Au cœur de la mutation digitale de leur entreprise, les DRH et Responsables Formation ont commencé à changer de paradigme en inscrivant leur mission dans le nouvel univers de travail que leurs salariés, ces nouveaux Apprenants Connectés, façonnent et font évoluer au quotidien : travail à distance, multiples devices, mobilité, travail collaboratif...

Mais soyons réalistes ! Les DRH sont encore trop souvent inscrites dans une démarche « classique » qui les enferme dans une approche personnalisée, « top-down » et peu adaptée à l'attente des salariés. Elles ont une connaissance partielle de leurs besoins, ne savent pas sur quelles applications ils

travaillent, et sont incapables de définir et d'anticiper leurs besoins récurrents et ponctuels.

Dans ce contexte, les DRH doivent s'inscrire dans une démarche « Bottom-Up », en prenant un virage à 180° dans leur politique de formation : laisser à tous les salariés la liberté de choisir quand et sur quoi ils veulent se former. Et pour ce faire, proposer des solutions de Digital Learning qui, outre l'indépendance qu'elles apportent aux utilisateurs, garantissent l'accès aux mises à jour logicielles et autres Apps en quasi temps réel. Elles feront ainsi de leur politique de formation un véritable outil de performance globale et individuelle.

... ET VOGUE LA GALÈRE POUR LES COLLABORATEURS !

La génération Y, le BOYD (Bring Your Own Device), le Cloud, les SMAC... autant de concepts d'hier qui sont devenus les réalités d'aujourd'hui pour chacun d'entre nous, comme pour les organisations. Les collaborateurs sont au cœur de ces changements qui impliquent de nouvelles façons de travailler, plus vite, n'importe où, à n'importe quel moment, en toute autonomie... et en mode collaboratif avec des équipes réparties sur plusieurs continents. Les collaborateurs subissent de plein fouet cet environnement changeant qui plombe leur productivité et parfois même leur motivation.

Les conséquences sur leur comportement sont à prendre en considération : ils ont moins de temps pour faire leur travail et pour apprendre, leur capacité de concentration diminue, leur attention se fait volatile...

Ils ont donc un réel besoin de disposer d'un outil efficace leur permettant de se former à leur rythme, sur le sujet précis qui les intéresse à un instant T, sur leur PC ou leur tablette, à n'importe quel moment de la journée, au bureau ou chez eux... Bref, d'une solution parfaitement adaptée à leurs nouvelles méthodes de travail.

« Les salariés restent compétents sur une technologie seulement 2,5 années. »⁽²⁾



LES BONNES PRATIQUES POUR ÊTRE AUSSI AGILE QUE LES TECHNOS QUI VOUS ENTOURENT !

Pour améliorer leurs capacités d'innovation et prendre leur place sur l'échiquier mondial du business, les entreprises doivent réinventer leurs stratégies de développement en mettant le Digital au cœur de leurs processus fonctionnels et Métiers au service de leurs clients, mais également et surtout avec leurs collaborateurs.

De plus, dans un contexte économique difficile, extrêmement compétitif au plan mondial, il est d'autant plus crucial pour les entreprises d'actionner tous les leviers de productivité. Celui de la compétence digitale de leurs salariés en est un !

Malheureusement et sans surprise, la France a plus de mal à s'ouvrir aux innovations et à tester de nouvelles solutions, même si les entreprises commencent à se tourner vers de nouveaux modèles de formation. En effet, cette frilosité semble être liée au financement de la formation qui passe par l'impôt et non par l'investissement. Le regard des entreprises est, même si cela évolue rapidement, tourné vers le coût et non vers la solution pour résoudre une problématique donnée.

L'obsolescence des compétences digitale est une histoire sans fin. Structurellement programmée, elle doit être un postulat de base à la réflexion des DSI et DRH dans leur projet de transformation digitale. Les entreprises n'ont plus le choix : soit elles s'adaptent en devenant aussi agiles que les technologies qui les entourent, soit elles disparaissent !

LE DIGITAL LEARNING, PILIER DE L'AGILITÉ DES ENTREPRISES

La transformation digitale modifie profondément les processus de travail et les DRH et DSI se trouvent confrontées à un formidable challenge : répondre aux demandes des salariés qui souhaitent travailler en toute autonomie, dans un environnement flexible et collaboratif sur les devices qu'ils utilisent à titre personnel, mais aussi accompagner et soutenir les processus Métiers et fonctionnels qui se numérisent également. Et ce dans le contexte d'obsolescence programmée des compétences digitales, qui implique une profonde remise en question des modèles de formation !

Pour relever ce défi, les DRH et DSI doivent s'appuyer sur le Digital Learning qui, par essence, s'inscrit dans une démarche d'agilité, dont les 6 piliers principaux sont :

► **L'autonomie** : le Digital Learning permet au salarié de s'auto-former en toute liberté. Il ne s'agit pas tant de lui proposer une formation, même limitée dans le temps, que de lui permettre d'avoir une réponse immédiate à une question qui se pose à un instant T dans l'utilisation d'une application, sans faire appel à son collègue ou au service Helpdesk de l'entreprise.

► **La réactivité** : en proposant des bibliothèques de contenus suivant de près les mises à jour des éditeurs, le Digital Learning maintient les compétences digitales de tous les collaborateurs en continu. En s'inscrivant dans le même rythme que les éditeurs, le Digital Learning garantit une très forte réactivité face aux évolutions technologiques.

► **L'employabilité** : avec le Digital Learning, le salarié peut valoriser sa formation via le certificat de compétences qu'il peut partager sur les réseaux sociaux et ceux de l'entreprise. Cette reconnaissance doit lui permettre de figurer parmi les collaborateurs à potentiel. Sur un autre plan, le Digital Learning prépare aux métiers de demain, métiers qui n'existent pas aujourd'hui. Un réel atout pour les secteurs professionnels en pleine mutation digitale.

► **La flexibilité** : l'approche self-service du Digital Learning permet une réelle personnalisation de la formation, et par conséquent, optimise la motivation des salariés à se former. En les impliquant plus fortement dans leur parcours de formation de manière ludique et pédagogique, le Digital Learning offre aux entreprises un outil efficace pour accroître de manière exponentielle l'utilisation de la formation. C'est un atout majeur, car les collaborateurs deviennent le moteur de la transformation digitale de leur entreprise.

► **La mobilité interne** : le Digital Learning permet de proposer un poste vacant à un collaborateur car les compétences clés peuvent être acquises rapidement. Outre l'aspect réactivité, les DRH et Responsable Formation peuvent ainsi éviter un recrutement externe et les coûts associés, et instaurer une bonne gestion des talents en favorisant l'engagement des salariés.

► **L'acculturation digitale** : le Digital Learning est une solution de formation universelle, en cela qu'elle fonctionne quel que soit le matériel utilisé dans une ergonomie « responsive design », garantissant son utilisation sur tous les équipements (PC, MAC, Tablettes, Mobiles...). La formation est donc accessible par les utilisateurs où qu'ils soient, au bureau, comme dans les transports, et s'inscrit plus facilement dans leurs usages quotidiens.

60% des métiers qui recruteront en 2030 n'existent pas encore.⁽³⁾

« Contrairement à une idée reçue, les facteurs clés de l'agilité business ayant le plus d'impact sur l'amélioration ne sont pas des facteurs technologiques, mais les facteurs humains portant sur la dissémination du savoir, la psychologie digitale et la gestion du changement. Ce sont eux qui séparent les entreprises agiles de celles qui ne le sont pas. »⁽⁴⁾



ANNEXES : CHIFFRES ET DONNÉES CLÉS DES ÉTUDES

1. **Cabinet McKinsey** – 2012
2. **Deloitte** – *Human Capital trends 2014 survey* – 2016
3. **SAP, en collaboration avec The Boson Project** – 2016
4. **Forrester « 10 Dimensions of Business Agility »** - September 2013



Vodeclit est la nouvelle génération du Digital Learning dans le Cloud.

Avec un catalogue de 60 000 formations en 7 langues, Vodeclit permet aux organisations de développer les compétences informatiques, digitales et collaboratives de leurs effectifs.

Vodeclit a été récompensée en 2015 comme l'une des entreprises les plus performantes du secteur des nouvelles technologies en étant classée au palmarès Deloitte Technology Fast 500 EMEA pour la deuxième année consécutive.

Vodeclit est une société du Groupe Skillsoft depuis mai 2015.

Plus d'informations sur www.vodeclit.com