

# Open Learning : un écosystème de formation, avec la personne au centre



**E**N MARS 2020, LA COLLABORATION ENTRE Sky Italia et OfCourseMe a fêté ses deux ans. Cet anniversaire symbolique suffirait à souligner les racines et la profondeur de cette belle réussite, et surtout la propension à l'innovation dans le domaine de la formation et du développement de cette excellence italienne qui, dès le printemps 2018, avait ouvert les portes de son programme déjà bien établi d'autoformation continue des employés aux milliers de contenus en ligne agrégés par OfCourseMe.

Mais procédons par ordre. La société Sky Italia, créée en 2003, s'est rapidement imposée comme la première plateforme télévisuelle payante d'Italie. Comptant plus de 5 millions d'abonnés et environ 5 000 employés, c'est aujourd'hui une branche importante du groupe Sky Limited, qui totalise 23 millions de membres et 31 000 employés dans le monde. Parvenue à se tailler de manière fulgurante une place centrale dans le panorama national, elle a toujours su, depuis ses débuts, faire efficacement face à la condamnation de l'innovateur, c'est-à-dire la nécessité de garder une longueur d'avance

sur ses concurrents après s'être imposée dès le début comme une nouveauté absolue dans un contexte consolidé. En y regardant de plus près, selon un schéma commun à d'autres entreprises novatrices dans d'autres verticales, il s'avère qu'à une approche stratégique de l'innovation correspond invariablement un fort esprit novateur également dans le cadre de la formation d'entreprise. Personne n'affirme que le second est une cause unilatérale de la première, mais il est certain que les deux se renforcent mutuellement dans le contexte d'une culture caractérisée par une très faible résistance au changement.

📍 En 2018, Sky Italia se trouvait en effet déjà à un stade avancé d'une profonde transformation culturelle qui avait pour objectif de responsabiliser de plus en plus les employés en les plaçant réellement au centre du projet.

D'une part, cela passait par des pratiques telles que le «smart working» (travail mobile), qui impactent les pratiques professionnelles quotidiennes, et d'autre part par l'autoformation qui vise à offrir aux salariés l'opportunité de composer de manière autonome leur propre parcours de «upskilling» (renforcement des compétences) et de «reskilling» (reconversion professionnelle). Si les employés peuvent apprendre à faire face au changement de manière proactive, ils peuvent alors être autonomes, et vice versa. En d'autres termes: la tension de l'innovation continue ne peut trouver dans l'auto-apprentissage continu qu'un allié fondamental pour maintenir son avantage concurrentiel. Pour se former, les employés de Sky disposent depuis 2017 d'un environnement moderne et personnalisé: Open Learning, une version personnalisée de Moodle, complètement adaptée aux besoins de Sky.

**“Malgré les incertitudes apparentes, le service offert par OfCourseMe est étonnamment simple.”**

C'est ici que se trouve une série de cours en vidéo et de capsules produites par Sky ou grâce à la collaboration de partenaires extérieurs, en ligne avec ses normes éditoriales élevées. Chaque employé peut choisir les contenus à ajouter à son plan, éventuellement à la suite d'une discussion avec son supérieur hiérarchique et à la lumière de ses objets et de l'analyse de ses déficits de compétences. Le département L&D (Learning & Development, Apprentissage et développement)



Luciana Di Paolo, HR Learning Manager, Sky Italia

propose encore un processus structuré, afin de ne pas éliminer tous les repères aux collaborateurs, mais nous avons déjà bien avancé sur le parcours. Cependant, le talon d'Achille est la vitesse à laquelle certains contenus doivent être mis à jour ou réalisés, au vu de l'innovation spécifique continue sur certains sujets et compétences, en particulier en ce qui concerne les compétences techniques. «Nous avons construit un écosystème complet et cohérent qui semblait satisfaire nos collègues», explique Luciana Di Paolo, responsable de la formation chez Sky Italia. «Mais ensuite, ils ont commencé à nous dire que dès qu'ils devaient approfondir un sujet sur lequel nous n'avions aucun contenu propriétaire, par exemple un langage de programmation ou le dernier gadget technologique, ils sortaient d'Open Learning, passaient beaucoup trop de temps à chercher autre chose à l'extérieur, puis finissaient par suivre un MOOC sur Coursera, edX ou Udacity, qui n'était pas tracé et donc reconnu, disparaissant ainsi dans les airs». Au début de l'année 2018, Sky Italia a cherché un moyen d'intégrer les MOOC et d'autres sources externes dans Open Learning.

📍 L'occasion s'est présentée au moment où OfCourseMe a frappé à la porte de Luciana à cette même époque. OfCourseMe disposait déjà de la technologie nécessaire pour regrouper les contenus dont Sky avait besoin et pour les rendre disponibles via l'API. Toutefois, pour intégrer tout cela dans le Moodle personnalisé de Sky, une activité d'intégration de système sans précédent était nécessaire. Des employés d'Alta Formazione, qui avaient développé la première version d'Open Learning,

## Données après 18 mois

5k

Personnes  
impliquées

50k

Recherches  
effectuées

20

Heures de formation  
par salarié



sont intervenus: c'était la première d'une longue série de collaborations entre les deux entreprises. En effet, malgré les incertitudes apparentes, le service offert par OfCourseMe est étonnamment simple. Une fonction pour lancer des recherches textuelles ou par catégorie en temps réel via le moteur de recherche OfCourseMe, une autre fonction pour charger la fiche de cours avec toutes les métadonnées, et une dernière fonction pour enregistrer les contenus du plan de formation de chaque collaborateur. Tout simplement. En 8 semaines, la première intégration des fonctionnalités d'OfCourseMe au sein de Moodle était devenue une réalité et, du soir au matin, Sky pouvait proposer à ses collaborateurs 12 000 nouveaux titres couvrant un nombre infini de sujets et intégrant le catalogue interne, mais restant néanmoins prépondérants, car entièrement personnalisés pour Sky.

🍷 Entre le lancement en septembre 2018 et la rédaction de ce document, 18 mois se sont écoulés. Pendant cette période, le partenariat tripartite entre Sky Italia, OfCourseMe et Alta Formazione a continué à porter ses fruits, avec des ajouts continus de nouvelles fonctionnalités, de nouvelles sources et de nouveaux formats. Les résultats obtenus tout au long de la période sont remarquables. «Dès le début, grâce à une campagne de communication qui a bénéficié du soutien constant d'OfCourseMe», ajoute Luciana, «de nombreux collègues ont utilisé le nouveau service à plusieurs reprises, totalisant plus de 20 000 recherches au cours du premier trimestre (à ce jour, elles atteignent environ 50 000 - ndlr). Mais les résultats obtenus au fil du temps ont été encore plus concluants: un noyau dur d'utilisateurs a poursuivi l'utilisation du service sans relâche, tandis qu'à chaque communication suivante, nous avons pu impliquer de nouveaux utilisateurs qui se sont ensuite multipliés. Aujourd'hui, Open

Learning est une habitude ancrée dans la routine de nombreux employés, et c'est exactement ce que nous espérons accomplir». Les nombreuses interactions des collaborateurs avec le service apportent un double avantage: outre leur engagement envers le service lui-même, le département L&D dispose désormais de nombreuses informations analytiques sur les sujets les plus critiques à aborder, sur les sources qui s'enracinent mieux dans l'entreprise, ainsi que sur les formats qui répondent plus efficacement aux besoins de Sky. Dans un cercle vertueux, au fur et à mesure que les utilisateurs interagissent avec la plateforme, il est donc possible d'optimiser les contenus de manière à améliorer l'engagement. «Je suis vraiment impressionnée», déclare Luciana, «par la simplicité et l'immédiateté avec lesquelles nous sommes capables de prendre des décisions pour améliorer le service: les données sont claires et il est facile d'agir». Même sur les perspectives d'avenir, Luciana a des idées très précises: «ce que nous sommes en train de réaliser est une transformation culturelle qui, par définition, est lente. C'est l'eau qui creuse le rocher, mais nous pensons que la recette est la bonne: elle est faite d'outils, de communication, de nouvelles routines, et nous sommes convaincus que nous disposons de la structure et des partenaires adéquats pour la faire progresser dans le temps».



Vous souhaitez en savoir plus?

Contactez-nous!

Visitez notre site Web à:

[www.ofcourse.me](http://www.ofcourse.me)

ou écrivez-nous à:

[info@ofcourse.me](mailto:info@ofcourse.me)