



La Redoute met le cap sur la formation à distance pour servir sa stratégie de digitalisation

Dans l'environnement économique actuel, la performance ne s'évalue plus sur la seule maîtrise d'un savoir-faire, mais aussi sur la capacité à anticiper les avancées sociales et technologiques. C'est la raison pour laquelle l'enseigne La Redoute a décidé très tôt de prendre le virage du numérique et de défendre sa place dans le paysage de l'e-commerce. Pour aider ses collaborateurs à vivre cette révolution digitale et à relever les défis de demain, l'enseigne de vente à distance a mis sur pied une école de formation à distance, destinée à développer et consolider les connaissances des collaborateurs en e-commerce et e-marketing. Lancée au niveau groupe et baptisée RISE, Redcats International School of E-commerce, se veut aussi synonyme d'une expérience d'apprentissage riche, ludique et innovante..

La Redoute

Bien décidé à rester l'un des plus grands acteurs de la vente à distance, l'enseigne La Redoute, sous l'impulsion du groupe Redcats auquel elle appartient à l'époque, a décidé, début 2011, d'être partie prenante dans le projet de modernisation de son offre de formation et de se doter de technologies et de contenus

innovants, capables de mener ses équipes vers le chemin de la digitalisation. « Nous souhaitons faire rapidement évoluer les compétences de nos collaborateurs afin qu'elles soient en phase avec les nouveaux enjeux du e-commerce », explique Bénédicte Decoster, responsable des métiers et des compétences. Pour rendre l'acquisition de nouvelles connaissances attractives, l'enseigne est passée d'une offre de formation 100 % présentielle à une offre multimodale. « Les exigences de nos salariés étaient de plus en plus

fortes vis-à-vis de la formation. La volonté de développer davantage l'autonomie d'apprentissage au quotidien et de varier les supports pédagogiques nous ont également incités à modifier en profondeur notre approche. En nous tournant vers CrossKnowledge, nous étions sûrs de disposer d'une solution globale nous permettant de diffuser rapidement des contenus de formation, à grande échelle et à coûts maîtrisés », témoigne Bénédicte Decoster.

Jouer l'intégration pour un déploiement aisé.

La priorité est d'abord mise sur les cadres, les agents de maîtrise ainsi que l'ensemble des conseillers en relation clients. « Le côté intégré de CrossKnowledge nous a permis de bénéficier d'une solution complète – plateforme de gestion de la formation, outil de conception et contenus sur étagère – très facile à déployer. L'intégration était, pour nous, une condition de réussite du projet », précise Bénédicte Decoster. L'enseigne de vente à distance a ainsi internalisé la création de ses contenus e-learning et enrichi progressivement son offre de formation. « Aujourd'hui, les modules que nous avons créés via Mohive portent sur nos compétences produits, c'est-à-dire sur la matière, le tissage, la qualité du textile, mais aussi sur les compétences métiers, les techniques du e-commerce et du marketing comme l'animation de communautés de clients, le commerce mobile et l'analyse des performances, propres à notre secteur... Pour tous les autres thèmes, nous avons puisé dans le catalogue de CrossKnowledge. Les modules CrossKnowledge représentent environ 70 % de notre offre globale et traitent plus particulièrement du management individuel ou d'équipe, de la gestion de projet, de l'orientation client et du développement personnel au sens large. La totalité des contenus est hébergée sur la plateforme et diffusée via les formats pédagogiques de la CrossKnowledge Learning Suite.»

Susciter l'envie avec des formats pédagogiques innovants.

Pour remporter l'adhésion de ses salariés, l'enseigne La Redoute a opté pour l'ensemble des formats pédagogiques offerts par la plate-

forme. Parcours blended, communautés d'apprentissage, 100 % distanciel, le tout proposant une grande richesse de contenus de formation tels que des modules, des vidéos, des classes virtuelles, des auto-diagnostics...

«Pour que nos collaborateurs viennent spontanément suivre nos formations et soient acteurs de leur propre développement, il fallait que l'apprentissage soit varié, ludique et flexible et qu'il corresponde aux besoins des collaborateurs», précise Bénédicte Decoster. Certains sujets peuvent être traités sous forme de communautés capitalisant sur les fonctionnalités sociales de la plateforme, d'autres nécessitent des parcours plus structurés en blended. La pertinence des formats pédagogiques combinée à l'intuitivité des modules de formation ont ouvert de belles perspectives d'apprentissage aux collaborateurs. « Avec RISE, nous cumulons plus de 5 000 heures de formation chaque année. Et même si certains salariés ont encore besoin d'être "incentivés" via des outils de communication comme des mails et des vidéos teasers, une majorité se rend spontanément sur le portail de l'école pour y suivre des parcours d'une trentaine d'heures », se réjouit Bénédicte Decoster.

Impliquer les équipes, la clé du succès.

« Le gros du projet n'a pas été technique, mais plutôt organisationnel et opérationnel. Grâce à l'appui des équipes informatiques, le déploiement de la solution s'est en effet réalisé sans accroc car la plateforme s'est parfaitement interfacée à notre système d'information de gestion des ressources humaines», explique Bénédicte Decoster. La Redoute a même été au-delà puisque l'entreprise a mis en oeuvre une intégration unique entre la CrossKnowledge Learning Suite et la plateforme

du Forco, l'OPCA dédié au secteur du commerce et de la distribution. Cette interface permet d'automatiser les demandes de parcours professionnalisant. Pour que le succès soit au rendez-vous, une équipe spécifique, composée de quatre personnes rattachées au service formation, a été créée. En s'appropriant à 100 % les solutions CrossKnowledge, l'équipe a très rapidement maîtrisé l'ensemble des processus d'animation des parcours, d'intégration de nouvelles ressources et de création de dispositifs. Une fois autonome, l'équipe a beaucoup investi en accompagnement et en communication auprès des relais RH comme des collaborateurs. Pari gagnant ! En plus d'avoir déclenché, par le biais de la formation, des réflexes d'auto-apprentissage, RISE a permis à La Redoute de développer son intelligence collective, un enjeu nécessaire pour rester sur la voie de l'innovation.

“
En nous tournant vers CrossKnowledge, nous étions sûrs de disposer d'une solution globale nous permettant de diffuser rapidement des contenus de formation, à grande échelle et à coûts maîtrisés.
”

Bénédicte DECOSTER
RESPONSABLE DES MÉTIERS
ET DES COMPÉTENCES
LA REDOUTE