

Vodecllic

Avis d'expert – 13 novembre 2014

Réussir sa migration vers Office 365 en formant les collaborateurs

Ou comment les DSI et DRH sont-elles condamnées à s'entendre sur le long terme ?

Par Xavier Sillon, Président fondateur de Vodecllic, la nouvelle génération du e-learning bureautique dans le Cloud

Avec l'avènement du Cloud, le rythme des migrations s'accélère. Véritable révolution, le Cloud ou la virtualisation des logiciels remet en question les usages des utilisateurs, mais aussi le fonctionnement des entreprises. Les DSI, qui sont au cœur de ces enjeux, ont un rôle majeur à jouer pour accompagner leurs entreprises dans leur transformation numérique, véritable levier pour leur business.

Dans ce contexte, les DSI voient leur mission s'élargir bien au-delà des aspects technologiques d'une migration. Celle-ci s'élargit à la réussite globale des projets, qui doivent intégrer la composante humaine : la compétence digitale des salariés. C'est pourquoi DSI et DRH, deux mondes qui généralement s'ignorent, doivent travailler en étroite collaboration, et ce sur le long terme !

Des méthodes adaptées aux migrations tous les 5 ans

Hier encore, l'entreprise décidait de l'évolution de son parc applicatif. Tous les 5 ou 6 ans, elle décidait de changer de version ou de système d'exploitation. Dans ce contexte, elle pouvait encore décider quand et pour qui mettre en place une formation bureautique adaptée.

Les grands plans de migration s'inscrivaient dans une logique « One shot », renouvelable en moyenne tous les 3 ou 5 ans. Dans ce cadre, la mission de la DSI se limitait souvent à réussir la migration technique, le projet étant estimé terminé lorsque tous les postes avaient été migrés.

Leur corollaire, la conduite du changement, s'inscrivait également dans une démarche ponctuelle, souvent positionnée après la migration technique. La compétence bureautique des utilisateurs, considérée comme l'une des briques de cet accompagnement, était conjoncturelle. De ce fait, les DRH mettaient en place des méthodes de formation traditionnelle adaptées à ce rythme d'évolution : formation présentielle, visio conférences, plaquettes d'information...

Dans les années 80 à 2000, les Directions des Systèmes d'Information ont vu leur rôle évoluer drastiquement : de responsables des choix des composants matériels et logiciels pour faire court, à la mise en œuvre de projets devant soutenir et accompagner les options stratégiques de l'entreprise.

Le Cloud...moteur d'agilité des entreprises et une mission élargie pour les DSI

Aujourd'hui, le Cloud a changé la donne. Les entreprises sont assujetties à sa propagation continue dans l'ensemble des structures... à la vitesse grand « V ». Dans ce cadre, les DSI se voient confier la « gouvernance » des SI dans le but de contribuer à la création de valeur de l'entreprise... et de ce fait travaillent en étroite collaboration avec les Métiers, directement impactés.

L'agilité de l'entreprise est en tête de liste des motivations pour l'adoption du Cloud Computing, selon un rapport des services d'analyse de Harvard Business Review.

"Les activités digitales sont devenues la pierre angulaire du business des entreprises, un langage commun et unifié partout dans le monde", explique Partha Lyengar, Vice président et analyste chez Gartner. "Alors que les entreprises se préparent pour un monde digital qui monte en puissance, les DSI doivent apprendre à exploiter les expertises technologiques au travers des organisations et des domaines métiers ».

Selon le cabinet Gartner, cela passe également par l'identification des compétences, talents, experts capables de porter et d'apporter l'expérience digitale pour s'en servir comme d'un véritable levier pour le business.

A cette tendance forte, il faut ajouter la multiplication des logiciels, d'apps et de services Internet, la prolifération de devices mobiles, l'apparition du BYOD (Bring Your Own Device)... autant de vecteurs complexifiant les démarches de migration au sein des entreprises, et par conséquent impactant fortement les salariés.

De conjoncturelle, l'incompétence digitale devient structurelle

L'accélération des publications de mises à jour, non seulement inquiète les entreprises, mais leur pose de réels problèmes dans la mise à niveau des compétences bureautiques de leurs collaborateurs qui doit adopter le même rythme.

Décidée par les éditeurs, ces mises à jour bouleversent les pratiques. De conjoncturelle, l'incompétence digitale devient structurelle. Les mises à jours inscrites dans un calendrier accéléré, associées à la multiplicité des fonctionnalités des logiciels, impliquent de nouveaux paradigmes et usages qui dépassent la simple problématique de la technologie.

Ajoutons à ce contexte l'avènement de l'IT consomérisme qui prend son essor puisque même pour les logiciels professionnels, c'est l'utilisateur final qui est au cœur du dispositif. Le salarié devient l'acheteur ou le prescripteur de la solution dans l'entreprise. De ce fait, les DSI ne peuvent plus se contenter de réussir leurs migrations sur le plan technique, mais doivent y associer la compétence bureautique de TOUS les salariés. De leur côté, les DRH doivent mettre en place des méthodes de formation plus adaptées aux utilisateurs.

Microsoft Office 365 : des mises à jour tous les trimestres !

Office 365 est l'activité à la croissance la plus rapide de l'histoire de Microsoft : 25% des entreprises clientes de l'éditeur l'ont adopté, et son taux d'adoption dans les petites et moyennes entreprises aurait augmenté de 150 % en 2012, une adoption 8 fois plus rapide que la version précédente. (Source Microsoft).

En France, 95% des entreprises du CAC 40
qui sont sur le Cloud utilisent Office 365.
Microsoft

D'après le président de la division Office de Microsoft, Kurt DelBene, « Office 365 passera d'un rythme de mise à jour tous les trois ans à un cycle trimestriel « majeur/mineur ».

Les DSI, au cœur de la transformation numérique des entreprises qui n'est pas seulement technique !

Nous l'avons vu précédemment, les migrations informatiques deviennent quasi permanentes avec l'avènement du Cloud qui implique des mises à jour constantes. Cette tendance oblige les DSI à repenser leur manière de fournir des services aux employés, au service de la performance de leur entreprise, qui s'oriente vers l'organisation d'un poste de travail beaucoup plus complexe : un parc multi facettes ; postes fixes et portables ; tablettes et mobiles ; virtualisation des logiciels dans le cloud... sans oublier la mondialisation qui oblige les entreprises à être de plus en plus globales et à faire collaborer des équipes sur plusieurs continents qui parlent plusieurs langues.

Gartner met en avant le fait qu'il ne s'agit pas seulement pour les entreprises d'étendre leurs activités vers le numérique, mais plutôt d'en faire un levier de transformation à part entière.

Au-delà de son rôle d'expert technique, l'entreprise attend de la DSI un support permanent et à long terme de sa transformation numérique, pour en faire un pilier de compétitivité.

Dans le contexte de migrations massives, la DSI doit donc avoir toutes les cartes en main pour répondre à l'orientation Business de leurs activités et pour apporter une valeur ajoutée tangible et mesurable au service des différents métiers de l'entreprise.

Pourquoi les DSI et DRH sont-elles condamnées à s'entendre pour réussir ?

La mission des DSI s'est élargie, car en devant accompagner et soutenir la digitalisation de l'entreprise, elles doivent répondre aux attentes de multiples acteurs : Direction Générale et Métiers, Direction des Ressources Humaines... et CHACUN des collaborateurs !

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. Forrester

La migration dans le Cloud touche tous les organes de l'entreprise, et ce sont les DSI qui se situent au cœur des projets. Pour leur apporter une réelle valeur ajoutée, celles-ci doivent s'inscrire dans une dynamique de long terme qui intègre les nouveaux usages et augmente la performance de l'entreprise dans toutes ses composantes... et particulièrement la composante humaine, premier levier de productivité.

En travaillant en étroite collaboration, les DSI et DRH pourront mettre en mouvement les actions nécessaires à la montée en compétences des salariés dans une démarche permanente, avec une vision à long terme. Une mise en place des synergies qui assurera un ROI rapide et efficient des migrations.

Comment répondre au nouveau challenge de l'incompétence structurelle des salariés ?

Adapter les méthodes de formation aux technologies utilisées

Avec le phénomène croissant du BYOD, les utilisateurs se retrouvent avec des outils professionnels en décalage par rapport aux standards qu'ils utilisent quotidiennement pour leur usage personnel, et les DSI sont contraintes d'accepter l'usage des équipements personnels des salariés dans l'entreprise.

La solution de formation se doit donc d'être universelle, en cela qu'elle fonctionne quel que soit le matériel utilisé (PC, MAC, Tablettes, Mobiles...), et qu'elle soit développée dans une ergonomie « responsive design » afin de s'adapter à toute taille et résolution d'écrans.

Sur le plan humain, les DRH doivent soutenir et promouvoir la solution choisie afin d'en faciliter l'adoption par le plus grand nombre.

Ouvrir à TOUS l'accès à la formation

La solution devra permettre à chaque collaborateur d'améliorer ses compétences digitales au moment où il en a besoin, via un intranet ou un portail dédié, sur son iPad, son portable ou son PC personnel, au bureau ou chez lui.

Offrir le plus court chemin vers la formation en intégrant la solution au sein des outils de l'entreprise

Basée sur la technologie SSO (Single Sign On), la solution doit répondre à l'un des enjeux du e-learning, c'est-à-dire garantir le plus court chemin vers la formation à l'utilisateur. Ainsi, celui-ci accède directement aux modules de formation sur son interface de travail, et vit une expérience pédagogique en bureautique fluide et cohérente avec ses outils métiers.

Suivre et anticiper les mises à jour des logiciels

En proposant une solution de formation d'aujourd'hui et de demain, qui soit à la fois anticipative, flexible, agile et mobile pour suivre le rythme des mises à jour des logiciels. Celle-ci doit répondre autant aux enjeux techniques qu'humains, et doit proposer une catalogue le plus exhaustif possible. La solution doit également garantir la mise à disposition extrêmement rapide des modules de formation au plus près de la sortie des nouvelles versions.

Réunir DSI et DRH dans le choix et la mise en place de la solution

Nouvelles technos, nouveaux besoins des utilisateurs, démarche « bottom up »... les DSI et DRH ont un rôle essentiel à jouer dans la performance et la productivité des équipes impactées par ces mutations. Pour réussir leurs plans de migration, les DSI doivent accompagner les utilisateurs tout au long du processus de migration, et après. Elles réduiront ainsi les impacts liés au changement et l'entreprise gagnera en productivité.

Pour garantir la montée en compétences bureautiques des collaborateurs de manière proactive et pérenne, les DRH devront, quant à elles, s'investir pour inscrire ces nouveaux outils de formation dans les usages de l'entreprise.

Le choix de la solution doit se faire en étroite collaboration DSI/DRH dans une optique long terme.

Le Cloud est devenu un incontournable... et avec lui le rythme des migrations massives s'accélère et celles-ci intègrent dorénavant la composante humaine. DSI et DRH seront les acteurs de la performance pour tous les métiers de leur entreprise, si et seulement si elles travaillent ensemble.

C'est impératif !



Xavier Sillon – Président co fondateur de Vodeclic

Xavier présente plus de 15 ans d'expérience sur les enjeux de la fracture numérique et ses impacts sur la société. Il est Président et co-fondateur de Vodeclic depuis 2007.