

## Bombardier : augmenter la productivité pour améliorer les résultats opérationnels

Programme de développement de compétences fonctionnelles (efficacité organisationnelle et productivité personnelle) grâce au game-based learning.

### BOMBARDIER

◆ **Entreprise :** Bombardier

◆ **Secteur :**  
Ingénierie d'avions et de trains

◆ **Détails du programme :**

Employés :



◆ **Objectifs :**

- ◇ Garantir une grande flexibilité d'apprentissage.
- ◇ Adapter la formation aux caractéristiques et besoins des nouvelles générations.
- ◇ Concevoir une solution e-learning offrant la qualité d'une formation présentielle.
- ◇ Offrir une formation en compétences fonctionnelles efficace.

◆ **Solution :** la plateforme de game-based learning.

◆ **Résultats :**

- ◇ Réduction de 4 % du nombre d'accords de niveau de service (SLA) conclus en plus de 5 jours.
- ◇ Hausse de 2 % du nombre d'accords de niveau de service (SLA) conclus en moins de 2 jours.

### Bombardier : le leadership grâce à une formation en compétences fonctionnelles

Bombardier est considéré comme le leader mondial de la production de matériels ferroviaires et l'un des principaux fabricants aéronautiques au monde. En tant que leader du marché, cette entreprise basée au Canada a mis en place un programme de développement de compétences fonctionnelles, qui lui permet de conserver son statut de leader du secteur.

Ce programme s'inscrit dans le cadre d'un plan stratégique de l'entreprise canadienne cherchant à améliorer les résultats, le rendement et la compétitivité de son personnel, en s'appuyant sur le développement de qualifications à travers de nouvelles compétences professionnelles non techniques.

Grâce à la plateforme, l'offre de formation en compétences d'efficacité organisationnelle de Bombardier a un impact réel sur les résultats de l'entreprise.

### Objectifs : de la génération Y à une formation libre

L'intégration du game-based learning au programme de compétences répond à une série de besoins définis par le département de formation et de développement de l'entreprise. Des besoins influencés par l'arrivée de nouvelles générations, notamment de la « Génération Y » (l'âge moyen des membres du personnel est d'à peine 27 ans).

Les défis en matière de formation ont donc été les suivants :

- ◇ Définir une méthodologie remplissant les critères d'une nouvelle génération radicalement opposée à toutes les précédentes.
- ◇ Concevoir un programme permettant de maintenir les niveaux de qualité et d'efficacité de la formation présentielle, mais de nature e-learning, pour parer à l'impossibilité des employés de Bombardier d'assister aux cours présentiels : grande dispersion géographique, chevauchement d'emplois du temps...

« La formation a été accueillie de façon très positive, à tel point que nous avons identifié certains cas où l'employé a consacré du temps personnel à la finalisation de la formation. »

Miklos Szaszky | HR SSO Learning & Development Lead chez Bombardier

- ◇ Créer un nouveau programme au niveau de l'organisation qui facilite le développement des compétences fonctionnelles nécessaires à l'entreprise et aide l'employé à réaliser des autoévaluations et à définir un rythme d'apprentissage autonome lui permettant d'établir son propre développement de carrière professionnelle.

Ces objectifs ont entraîné une demande expresse du département commercial de l'entreprise. Suite aux expériences antérieures et constatant le rôle joué par les nouvelles générations au sein de l'organisation, une condition obligatoire a été établie : fournir aux employés une solution garantissant une grande flexibilité d'apprentissage.

Une demande expresse, dans le but d'améliorer la rentabilité, l'efficacité et l'engagement des investissements réalisés, grâce à une formation libre : c'est l'employé qui choisit.

### La solution : méthodologie game-based learning

Pour aborder le grand objectif défini par le département commercial de Bombardier, des méthodologies d'apprentissage innovantes et distinctes de toutes les expériences de formation précédentes ont été sélectionnées.

Le cours en ligne au format jeu vidéo a ainsi été la solution sélectionnée pour le développement de compétences d'efficacité organisationnelle : capacités de productivité personnelle, gestion du temps, organisation, planification, coordination...

Grâce à la méthodologie d'apprentissage qui caractérise de contenus de qualité, simulateur avancé et techniques de gamification, Bombardier a également trouvé la réponse aux autres défis posés :

- ◇ Adaptation aux caractéristiques et besoins d'une **nouvelle génération** → Pari sur les **nouvelles technologies** via le jeu vidéo.
- ◇ Développement d'une **formation de qualité semblable à celle de la présentielle** et de nature e-learning → Conception de **contenus de haute qualité** pour pratiquer et s'entraîner en situations réelles simulées.
- ◇ **Autoévaluation** de l'apprentissage → Tableaux de commande individuels pour **mesurer les progrès de l'apprenant** sur le simulateur.
- ◇ **Autodéveloppement** de la formation → Une solution facile d'accès et compatible sur tout **appareil équipé d'une connexion à Internet** : ordinateur, tablette ou smartphone.





le game-based learning développe les compétences suivantes :

- ◇ Apprentissage continu
- ◇ Confiance en soi
- ◇ Conscience de soi
- ◇ Équilibre
- ◇ Flexibilité
- ◇ Focalisation
- ◇ Gestion du changement
- ◇ Initiative
- ◇ Innovation et créativité
- ◇ Intégrité
- ◇ Leadership
- ◇ Maîtrise de soi
- ◇ Objectifs de résultats
- ◇ Planification
- ◇ Prise de décisions
- ◇ Recherche d'informations
- ◇ Résolution de problèmes
- ◇ Tolérance à la pression
- ◇ Travail en équipe

## Résultats : amélioration des indicateurs commerciaux grâce aux accords de niveau de service

Le programme pour le développement de compétences fonctionnelles (efficacité organisationnelle) au moyen de jeux vidéo a rassemblé 170 participants parmi les employés de Bombardier, des résultats dépassant les attentes de l'entreprise canadienne.

### A. Hausse du rendement et de la productivité

Afin de mesurer l'impact de la formation, le département commercial a utilisé un indicateur stratégique pour l'entreprise :

- ◇ Le nombre d'accords de niveau de service ou SLA (Service Level Agreement) conclus. Ce type d'accord se présente sous la forme d'un contrat écrit entre le fournisseur (Bombardier) et ses clients, et a pour but de fixer la qualité du service et la relation liant les deux parties, pendant toute la durée de celui-ci : temps de réponse, disponibilité horaire, personnel affecté, documentation disponible, etc. Une fois le contrat signé, le projet avec le client peut commencer.

On a alors noté que :

- ◇ Le nombre d'accords de niveau de service (SLA) conclus en plus de 5 jours **a baissé de 4 %**.
- ◇ Le nombre de cas conclus en moins de 2 jours a enregistré une **hausse de 2 %**.

Ces résultats s'accroissent avec la hausse du nombre de nouveaux projets en cours au sein de l'entreprise.

### B. Impact direct sur le poste de travail

92 % des employés ayant suivi la formation déclarent appliquer les compétences apprises à leur poste de travail, ce qui montre l'impact direct de la formation sur leur productivité personnelle.

« La flexibilité garantie par cette méthodologie dans un environnement en évolution permanente et son pari sur l'apprentissage par l'expérience démontrent que nous sommes face à l'une des méthodes de formation les plus efficaces, capable d'influencer les résultats stratégiques de l'entreprise. »

Miklos Szaszky | HR SSO Learning & Development Lead chez Bombardier

## RÉSULTATS

4 % ↓

Réduction de 4 % du nombre d'accords de niveau de service (SLA) conclus en plus de 5 jours.

2 % ↑

Hausse de 2 % du nombre d'accords de niveau de service (SLA) conclus en moins de 2 jours.

### C. Amélioration du niveau d'engagement de la formation

Grâce à l'utilisation de la plate-forme en ligne Game Strategies, le participant a déterminé son propre rythme d'apprentissage. S'agissant d'une plate-forme accessible en ligne, l'utilisateur n'a eu besoin de rien d'autre que d'un appareil connecté à Internet (ordinateur, tablette ou smartphone) pour suivre le cours. Il a ainsi pu choisir à quel moment et sur quel appareil réaliser la formation.

Il s'agissait de la condition sine qua non définie par le département commercial de l'entreprise, et les résultats parlent d'eux-mêmes :

- ◇ Le taux de finalisation a atteint 97 %.
- ◇ 90 % des participants déclarent qu'ils referaient cette formation.

Une amélioration considérable du niveau d'engagement a été atteinte, pour une formation qui a en outre permis une économie de 40 % des coûts de formation par employé de l'entreprise.

