

Étude de cas LG



gamelearn

LG augmente l'engagement (+ 19 %) et la productivité (+ 13 %) de son personnel

Programme d'amélioration de l'engagement des employés par le biais de l'innovation : le jeu-vidéo



- ◆ **Entreprise:** LG Electronics
- ◆ **Secteur:** Électronique grand public
- ◆ **Données du programme**

Période
2014-2015

Employés formés
240

◆ Besoins

- 1 Améliorer l'engagement** et l'investissement du personnel de LG par le biais d'une formation innovante
- 2** Développer un programme qui répond aux **besoins** réels des employés.
- 3** Concevoir une formation ayant un **réel impact** sur l'entreprise

- ◆ **Solution:** Plateforme de game-based learning

◆ Résultats

↑ **≈ 19 %**
d'amélioration du niveau d'engagement

↑ **≈ 13 %**
d'augmentation de la productivité du personnel

90 90 % de taux de finalisation

◆ Prix:

 learnX impact awards 2016

LG Electronics : Première expérience dans le domaine de l'engagement

LG Electronics est l'une des plus grandes entreprises d'électronique grand public au monde. Elle développe des avancées technologiques dans les domaines de l'électronique, les communications mobiles et l'électroménager et emploie actuellement plus de 84 000 personnes à travers le monde. Basée à Séoul, en Corée du Sud, elle possède 75 filiales et représente l'un des plus grands conglomérats d'électronique du monde.

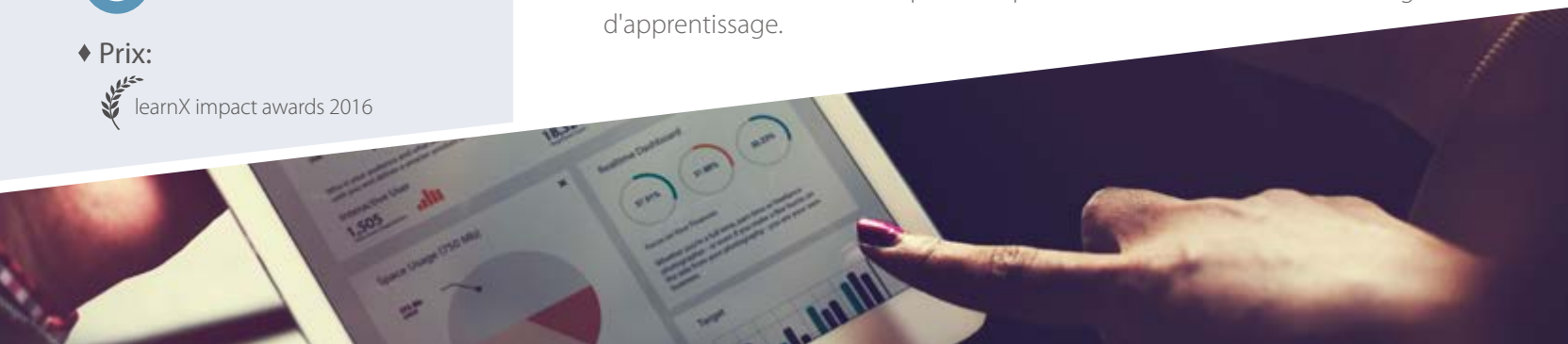
LG Spain, l'une de ces filiales, est l'une des premières entreprises à avoir mis en place des formations innovantes pour améliorer l'engagement de ses employés. Grâce au jeu-vidéo, l'entreprise d'électronique a réussi à transposer son esprit novateur dans un programme d'apprentissage.

Besoin : Associer innovation et formation

La grande mission définie par le service des RH était claire : améliorer l'investissement du personnel par le biais d'une solution innovante. Pour y parvenir, LG Spain a misé sur la formation comme support majeur pour remplir cette mission.

Toutefois, pour associer innovation et formation, il a fallu répondre aux exigences suivantes:

- ◇ Comprendre et satisfaire les principaux besoins et préoccupations professionnels des employés de LG pour améliorer leur motivation.
- ◇ Sélectionner des contenus ayant un impact direct sur le travail de chaque employé et sur sa manière d'interagir avec le client.
- ◇ Faciliter l'auto-développement de la formation de la part du participant.
- ◇ Trouver une solution de formation adaptée à la révolution numérique qui transforme le marché : transposer l'esprit novateur de LG dans une stratégie d'apprentissage.

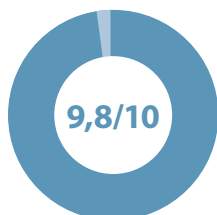


« L'innovation fait partie de notre ADN et nous cherchons toujours des moyens d'étendre cette innovation à toute l'entreprise, y compris, bien entendu, au service de formation et de développement. »

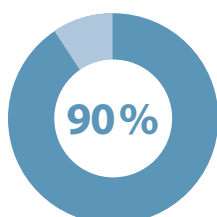
Juan Tinoco

Directeur des Ressources Humaines de LG Spain

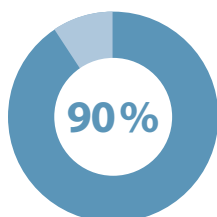
RÉSULTATS DE LA FORMATION



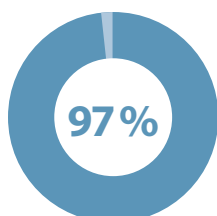
Niveau de Satisfaction



Taux de Recommandation



Taux de Finalisation



Assurent appliquer ce qu'ils ont appris à leur poste de travail.

Solution : le jeu-vidéo comme outil d'apprentissage

LG Spain décide de miser sur le jeu-vidéo, qui lui semble être un outil d'apprentissage idéal pour répondre aux exigences identifiées. Pour ce faire, elle opte pour la plateforme de game-based learning de Gamelearn axée sur le développement de « soft skills ».

- ◇ Les serious games sont conçus dans un seul objectif : le développement personnel et professionnel de l'apprenant. ◆
- ◇ Les compétences à développer sont envisagées comme un ensemble de techniques, de stratégies et d'outils caractérisés par un fort niveau d'applicabilité au poste de travail.
- ◇ Les serious games sont hébergés sur une plateforme en ligne accessible depuis différents appareils, ce qui facilite l'autogestion de la formation : le participant décide où et quand effectuer l'apprentissage.
- ◇ Le jeu-vidéo représente une innovation et une révolution dans le domaine de la formation. ◆◆

Résultats : Plus d'investissement pour plus de productivité

Pour mesurer correctement l'efficacité du programme de formation mis en place par LG, le modèle d'évaluation « Kirkpatrick's Level » a été utilisé. ◆◆

Niveau 1 : Réaction. L'objectif est d'évaluer la façon dont l'employé réagit au programme de formation. Pour ce point précis, son niveau de satisfaction est en soi un indicateur d'une amélioration de l'engagement.

- ◇ Le niveau de satisfaction du programme est de 9,8 sur 10.
- ◇ Le taux de recommandation est de 90 %.

Niveau 2 : Apprentissage. L'objectif est de quantifier le nombre d'abandons survenus lors de la formation, sachant qu'un taux de finalisation élevé garantit la formation d'un plus grand nombre d'employés :

- ◇ Le taux de finalisation du programme est de 90 %.

Niveau 3 : Comportement. Il s'agit, à ce niveau, d'évaluer l'efficacité de l'apprentissage, et donc de déterminer si les contenus et les connaissances abordés sont appliqués aux postes de travail.



Augmenter
d'engagement

19%



Augmenter de
productivité

13%

- ◇ 97 % des employés formés (240 personnes au total) assurent appliquer ce qu'ils ont appris à leur poste de travail.

Niveau 4 : Résultats. Le dernier niveau consiste à évaluer les retombées du programme de formation et la façon dont elles sont liées aux résultats stratégiques de l'entreprise. Il s'agit donc d'évaluer le principal objectif de la formation:

- ◇ Le niveau d'engagement des employés a augmenté de 16,64 %. ◆◆◆

Comme conséquence directe, le niveau de performance du personnel a également connu une amélioration notable :

- ◇ Le niveau de productivité a augmenté de 12,61 %. ◆◆◆◆

Impact réel sur l'entreprise

La Management Team, y compris la présidence de LG Spain, a été totalement séduite par ce programme basé sur les jeux-vidéos, à tel point qu'elle a elle-même suivi la formation. Et non seulement ce programme a produit des résultats mesurables à l'aide d'indicateurs de rendement, mais il a également engendré un changement d'habitudes au sein de l'entreprise, ce qui démontre un réel impact.

« La Management Team de LG a intégré à ses réunions d'affaires différents éléments issus de son expérience de Triskelion pour en améliorer l'efficacité : la gestion du temps et des agendas, la définition de tâches ou la prise de décisions en sont les meilleurs exemples. »

Juan Tinoco

Directeur des Ressources Humaines de LG Spain

Au vu des résultats obtenus, ce programme est un exemple de réussite du modèle d'apprentissage par l'expérience : « learning by doing ». Une méthodologie dans laquelle l'employé met en pratique les contenus et connaissances acquis dans un environnement sécurisé, ce qui améliore son niveau de confiance et réduit le niveau de pression.



gamelearn

www.game-learn.com

◆ D'après l'étude de WorldatWork, le développement professionnel et personnel devient le premier facteur de motivation de l'employé, avant le salaire.

◆◆ Le game-based learning est la méthodologie qui offre la plus forte croissance (22 %) selon Ambient Insight.

◆◆◆ D'après le modèle de Donald Kirkpatrick, l'efficacité de la formation se divise en 4 niveaux interconnectés et l'objectif est considéré comme atteint si les 4 niveaux ont été couverts de façon satisfaisante.

◆◆◆◆ Les données ont été obtenues par le biais des enquêtes de satisfaction de la formation, du climat interne (LG Way Survey) et de Great Place to Work.

◆◆◆◆◆ Donnée obtenue à partir des Coûts ventes/main-d'œuvre et par comparaison des années 2013 et 2014.