



gamelearn

jeux vidéo pour
la formation d'entreprise

ÉTUDE DE CAS MSD ET GAMELEARN

Améliorer les résultats et obtenir l'engagement en se formant grâce aux jeux vidéo.

www.game-learn.com

Présentation

Merck Serp & Dohme Corp (MSD), entreprise multinationale leader en santé générale, se consacre à l'amélioration de la santé et du bien-être des personnes. Depuis des années, ses chercheurs ne cessent d'aider à trouver de nouvelles manières de traiter et de prévenir les maladies. Citons par exemple la découverte de la vitamine B1, le premier vaccin contre la rougeole, les médicaments pour le rhume et les antiacides, ou la première statine pour traiter le cholestérol.

En 2009, MSD est devenue l'une des premières entreprises du monde à parier sur une solution de formation game-based learning, à cette époque dans le cadre d'une étape initiale de validation et de contre-vérification du modèle. Son programme de formation est intégré dans un plan global de développement des compétences en combinant des contenus de qualité, simulateurs et techniques de gamification dans un seul format : [les Serious Games](#).

Cette solution de formation répond à une certitude chez MSD : les personnes et leur développement personnel et professionnel sont les meilleurs outils pour affronter les nouvelles exigences et les nouveaux défis soulevés par le marché.

Aujourd'hui, près de six ans plus tard et après avoir formé plus de 760 employés, les résultats obtenus démontrent l'efficacité de l'apprentissage à travers les jeux vidéo. MSD décide donc de continuer le programme de formation développé par Gamelearn.

À cet égard, le développement de compétences personnelles et professionnelles non techniques via les Serious Games représente déjà 40 % de l'activité totale de la formation mise en œuvre par le département RH de la filiale espagnole de la société pharmaceutique.

Ibrahim Jabary

PDG de Gamelearn

Tanit Ruiz

Dir. Formation et Développement de MSD

César Martín

Content Marketing de Gamelearn

« Ce modèle de s'asseoir à un cours de formation de 2 jours avait sa raison d'être et avait un impact à l'époque mais il est aujourd'hui clair que cela ne fonctionne pas. »

Tanit Ruiz

L'objectif fixé par MSD a toujours été de maintenir son leadership dans le secteur. Le premier pas a donc été de définir les principaux besoins auxquels devait répondre l'entreprise de santé. Son grand défi était de trouver de nouvelles solutions effectives dans un marché de plus en plus exigeant, volatile et incertain.

L'évolution du marché même a fixé le développement du plan stratégique de la société. MSD a parié sur des façons de faire du business plus agiles, rapides et flexibles,

rendant indispensable la mise en marche d'un nouveau programme de formation.

Comme solution, nous avons opté pour le développement et la rétention du talent au sein de la société en approfondissant de nouvelles compétences non techniques. L'objectif : créer des équipes mieux préparées, plus complètes et avec une meilleure capacité de réponse devant les changements constants du marché.

Entreprise	Merck Sharp & Dohme Corp. (MSD) Multinationale leader en santé globale 1 250 employés
Formation	Programme de développement et de rétention du talent par le biais des jeux vidéo
Compétences travaillées	Négociation, communication efficace, résolution de conflits, gestion du changement, gestion du temps, planification, organisation, productivité personnelle, pensée analytique, initiative, créativité, prise de décisions, service clients
Programme	<ul style="list-style-type: none"> · Commencement : 2009 · 760 employés formés · Cela représente 40 % de la formation globale de MSD
Serious Games	<ul style="list-style-type: none"> · Merchants, Serious Game de négociation et de résolution de conflits · Triskelion, Serious Game de gestion du temps et productivité personnelle · Pacific, Serious Game de leadership et gestion d'équipes



Phase I : Besoins

Le département de formation et de développement a commencé à travailler sur la conception d'un nouveau programme qui puisse répondre aux besoins déjà définis mais abordés jusque-là avec des approches très différentes au sein de la société :

- *Garantir le développement effectif des compétences personnelles et professionnelles non techniques en matière de communication, négociation, leadership, productivité, gestion du temps...*
- *Vaincre le manque d'engagement constaté dans le cadre d'autres solutions de formation utilisées auparavant.*
- *Développer un contenu de qualité qui garantisse son applicabilité dans l'exercice des fonctions quotidiennes des employés.*
- *Arriver à une formation unique transmettant un message homogène et consistant pour un personnel dispersé dans le monde entier.*
- *Implanter un nouveau programme de formation qui ne nuise pas aux valeurs, à la vision et à la mission qui définissent MSD...*
- *... et qui réduise les coûts moyens de formation par employé.*

Phase II : La solution

« Grâce à la formation que nous faisons, nous aidons les gens à mieux comprendre en quoi consistent les changements et défis du marché et nous leur fournissons des outils qui les aident à y faire face de la manière la plus fructueuse possible. »

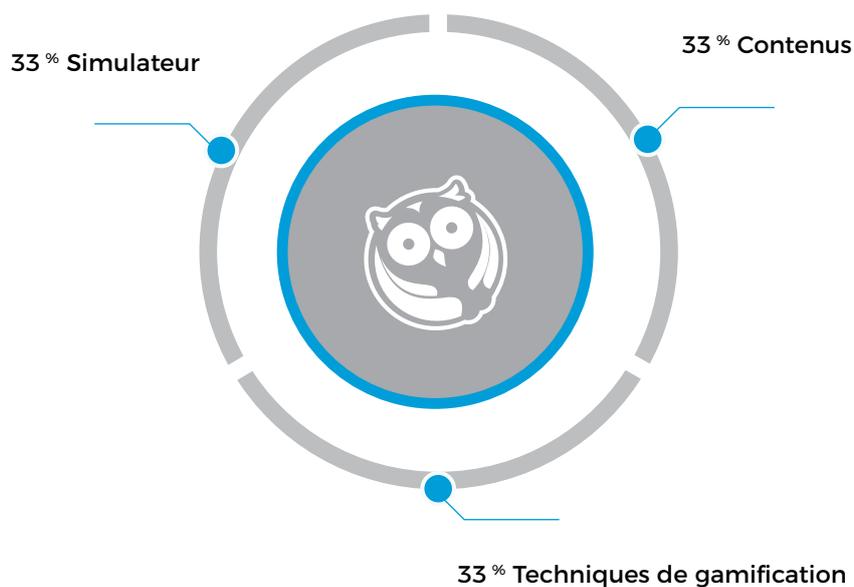
Tanit Ruiz

Une fois les besoins définis, le département RH a considéré que la solution devait absolument passer par l'utilisation d'un format innovant qui garantisse une évolution en termes de méthodologie e-learning déjà implantée dans la société depuis 2002. Le défi était donc de résoudre les problèmes liés à la formation en ligne :

- *Taux de finalisation bas : de 25 à 30 %.*
- *Programmes plus centrés sur la quantité que sur la recherche de qualité en ce qui concerne les contenus proposés.*
- *Contenus faiblement applicables au poste de travail.*
- *Manque d'engagement et de motivation de l'apprenant lors de la formation.*

La solution choisie par MSD fut risquée, puisqu'il s'agissait d'une des premières sociétés à adopter une méthodologie qui venait d'être créée, une méthodologie non vérifiée et dont on n'avait encore aucune expérience antérieure : le game-based learning pour la formation en entreprise.

1. Trouver une conception pédagogique qui permette aux employés de mettre en pratique les capacités et compétences enseignées tout en apprenant de leurs erreurs grâce au feedback personnalisé qu'ils recevront pour leur permettre de s'améliorer.
2. Avoir un contenu de haute qualité similaire à celui d'un cours de formation présentielle de deux jours, mais en maintenant des coûts semblables à ceux de l'e-learning.
3. Garantir un apprentissage effectif qui mette l'apprenant dans des situations similaires à celles auxquelles il doit faire face au jour le jour.
4. Utiliser des techniques de gamification pour améliorer le niveau d'engagement et la motivation de l'employé durant le programme de formation.



Pour relever ce défi, MSD a eu recours à un format révolutionnaire qui combine la méthodologie de game-based learning, le contenu de qualité et la gamification : les Serious Games de Gamelearn.

Ces Serious Games répondent aux exigences posées par MSD avec :

1. Un puissant simulateur qui a permis aux employés de MSD de pouvoir mettre en pratique les compétences apprises et de recevoir un feedback personnalisé.
2. Des contenus vraiment axés sur la pratique tout en conservant la qualité et l'applicabilité de ceux d'un cours présentiel.
3. Des techniques de gamification par l'utilisation de dynamiques comme l'histoire, les badges, les classements, les défis...

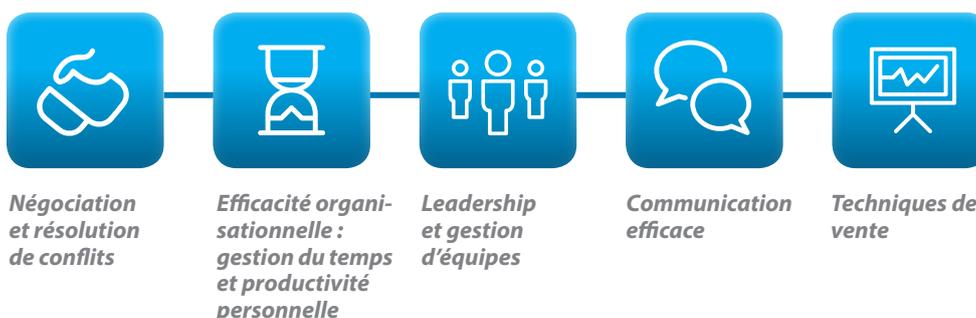


Phase III : Compétences et Serious Games

« On parle beaucoup de la gamification et de quelle manière l'intégrer à l'échelle des entreprises et je crois que c'est l'essence même de la gamification : des contenus et des apprentissages qui soient vraiment pertinents pour le poste de travail. »

Tanit Ruiz

Plan intégral de formation en compétences - MSD



Chez MSD, un plan de développement de type modulaire a été défini pour permettre un développement correct de la solution formative. C'est au sein de ces modules que seront intégralement développées les compétences souhaitées :

1. Négociation et résolution de conflits

Pour assurer un apprentissage efficace de ces compétences, le Serious Game « Merchants® » de Gamelearn, qui comprend 6 cas de négociation « réelles » a été choisi.

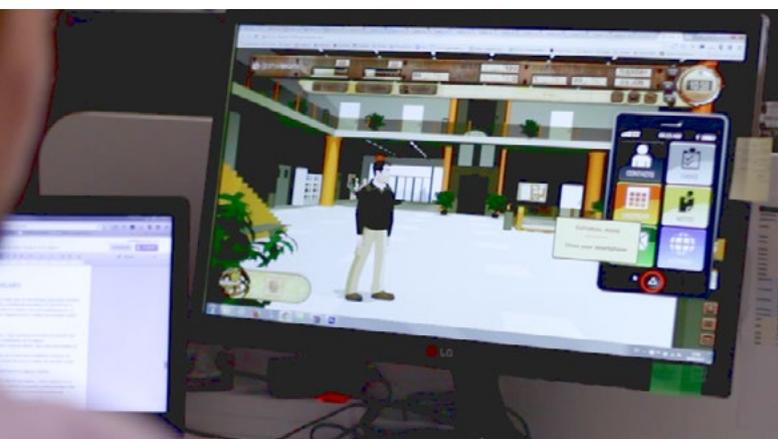
Lors de ces 6 cas, l'apprenant met en pratique :

- Des techniques vérifiées pour préparer, conduire et conclure une négociation.
- Des clefs pour élaborer une proposition ou un projet de manière efficace.
- La confiance en soi et sa créativité pour développer et perfectionner sa capacité de réponse.
- Sa détermination pour atteindre des accords gagnant-gagnant et éviter les pièges de la négociation.
- Une mentalité dirigée vers l'obtention de résultats.



2. Gestion du temps et productivité personnelle

Pour améliorer la productivité des travailleurs et des équipes, le Serious Game « Triskelion® » a été utilisé. Il comprend 21 jours virtuels durant lesquels les apprenants sont plongés dans des situations similaires à celles de leur vie quotidienne et où ils doivent mettre en pratique :



- Des techniques pour créer leur propre système de gestion du temps.
- Leur productivité et leur initiative en apprenant à éviter la procrastination.
- Des stratégies pour apprendre à planifier, prioriser et augmenter leur rendement.
- Leur capacité de concentration, pour simplifier et prendre les décisions les plus importantes afin d'atteindre leurs objectifs.
- Des compétences pour arriver à l'équilibre entre leur vie personnelle, familiale et professionnelle.

3. Leadership et gestion d'équipes



Dans quelques mois, MSD entamera l'étape suivante (la troisième) de son plan intégral de formation en compétences. On y travaillera les compétences de leadership et de gestion d'équipes avec le Serious Game « Pacific® ».

« Pacific® » est un manuel qui explique petit à petit comment devenir un leader efficace. En 6 étapes modulaires, l'employé teste ses capacités de leadership, apprend à gérer des équipes et des personnes et découvre les secrets les mieux gardés par les PDG de grandes entreprises, que nous avons obtenus à travers des entretiens réalisés pendant plus de 6 mois et que nous avons inclus au contenu du cours.

Phase IV : Intégration et mise en œuvre

« À l'heure actuelle, au niveau du marché, il n'y a pas de solutions offrant une telle valeur en termes de contenu, de format, d'innovation, de proximité comme celle-ci. »

Tanit Ruiz



L'intégration de la solution formative a été rapide, simple, et souple à travers la plate-forme en ligne de Gamelearn. Grâce à cette plate-forme aucune intégration dans le LMS de la société de santé n'a été nécessaire.

La plate-forme propose un service basé sur le cloud, afin de faciliter le développement du programme. L'apprenant ne doit donc avoir qu'un ordinateur ainsi qu'une connexion internet pour pouvoir accéder au cours choisi.

Une fois l'intégration définie, la mise en œuvre du programme de formation est divisée en 4 étapes.

Étape 1

MSD réalise un essai pilote pour valider les critères de qualité et l'adaptation des solutions choisies selon leurs besoins.

Étape 2

Une fois les contenus et le format vérifiés, un plan de marketing interne est élaboré. Il consiste en une définition de la campagne de communication interne par e-mail, une production de supports de communication, une rédaction de contenus...

Étape 3

Le lancement de la campagne de communication interne est effectué et le programme de formation est mis en marche. Ce programme comprend l'élaboration et l'envoi de rapports détaillés par promotion et par apprenant, ainsi qu'un service d'aide en ligne et un service d'accompagnement.

Étape 4

Les résultats sont analysés et l'impact réel de l'action formative est évalué.

Phase V : Mesurer l'impact de la formation



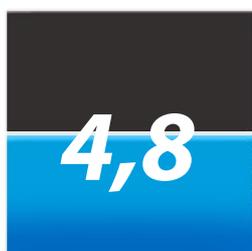
Afin de mesurer l'impact de la formation mise en place en 2009, le modèle d'évaluation des programmes de formation Kirkpatrick's Level* a été utilisé. Il fut créé en 1959 par le professeur de l'Université de Wisconsin Donald Kirkpatrick.

Selon ce modèle, la portée de toute formation est divisée en 4 niveaux interconnectés. De cette manière, la formation est considérée comme complète si les 4 niveaux ont été couverts.

Niveau 1 : Réaction

« Évaluer la réaction c'est la même chose que mesurer la satisfaction des participants. Si la formation est efficace, il est important que les apprenants réagissent favorablement. »

Kirkpatrick



Satisfaction
des employés
sur 5



Taux de finalisation

À ce niveau, on évalue la réponse des apprenants sur le programme de formation mis en place :

1. L'impact sur les personnes a été surprenant. Il y a eu beaucoup de commentaires positifs, une communication informelle a surgi et le département de formation a reçu beaucoup de messages de félicitations pour le caractère pertinent de l'action.
2. La note moyenne d'évaluation de la formation est de 9,4 sur 10, selon les enquêtes réalisées par Gamelearn.

3. L'évaluation moyenne extraite des questionnaires de satisfaction réalisés par MSD est de 4,8 sur 5. Cette note moyenne améliore de 0,5 point celle obtenue lors de solutions de formation précédentes.
4. Le taux de finalisation est intrinsèquement lié à la satisfaction de l'apprenant. Selon celui-ci, le programme de formation de MSD a obtenu un taux de finalisation de 98 %, ce qui représente une amélioration de 12,7 % par rapport à la moyenne de la société : 87 %.

Niveau 2 : Apprentissage

« Il est important de mesurer cet apprentissage parce que nous ne pourrions pas nous attendre à des modifications dans le comportement si certaines connaissances n'avaient pas pu être apprises. »

Kirkpatrick



**mise en application
des contenus**



**amélioration des aptitudes
et des compétences**

À ce stade, on cherche à obtenir l'information qui puisse aider à déterminer si l'apprentissage a été efficace :

1. Suite à l'enquête de satisfaction sur la formation réalisée par Gamelearn, il ressort que 99 % des apprenants affirment appliquer les compétences apprises dans l'exercice de leurs fonctions quotidiennes.
2. Les questionnaires de MSD qui évaluent les connaissances apprises au cours du programme de formation montrent une amélioration des capacités et compétences fixées supérieure à 25 %.

Niveau 3 : Comportement

« De quelle manière la formation a-t-elle un impact dans l'activité de l'employé ? Que se passe-t-il lorsque l'employé termine l'action formative et revient à son poste de travail ? »

Kirkpatrick

6 % **amélioration
de l'environnement
de travail**

6 % **augmentation de
l'engagement de
l'employé MSD**



le recommandent

À ce stade, une fois terminée la formation, on mesure les changements qui se sont produits au sein du personnel et des différents départements de MSD :

1. Les enquêtes internes et périodiques de MSD confirment une amélioration de l'environnement de travail de 6 %.
2. Les mêmes enquêtes constatent une augmentation de la motivation et de l'engagement de l'employé supérieure à 6 %. Ceci se traduit par une augmentation des niveaux de productivité des différents départements de MSD.
3. Selon l'enquête d'évaluation de Gamelearn réalisée une fois terminée la formation, le taux de recommandation de celle-ci s'élève à 99 %, bien au-dessus des 25 % obtenus par des programmes de formations implantés auparavant dans la société.

Niveau 4 : Résultats

« Nous pourrions penser qu'un programme avec ces caractéristiques a un coût supplémentaire parce qu'il ajoute de la valeur et des bénéfices. Cependant, nous avons constaté une réduction des coûts d'environ 58 % . »

Tanit Ruiz



**de la formation
de MSD**



**d'économie en termes
de coûts de formation**

8% *amélioration de
la productivité*

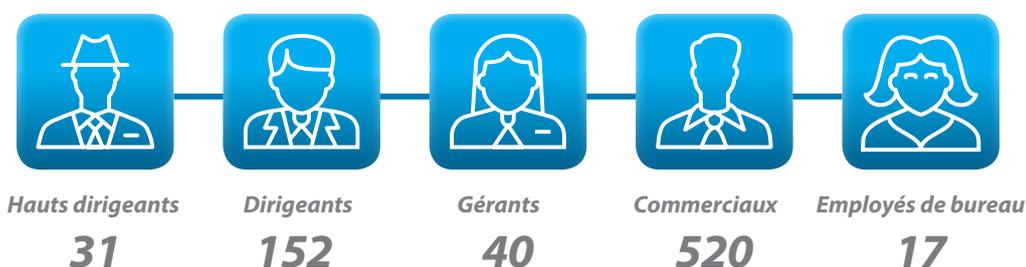
À ce stade, on cherche à savoir dans quelle mesure le programme de formation a eu un impact sur le chiffre d'affaires de la société :

- Les nouvelles capacités et compétences apprises par les employés ont entraîné une amélioration de 4,7 % du chiffre d'affaires de MSD par rapport à l'année 2014. Cette influence a été plus significative au sein des équipes commerciales et des forces de vente, qui ont représenté la population la plus importante parmi les participants au programme avec un total de 520 employés.

- Bien qu'il s'agisse d'un pari risqué, le coût de formation par employé a enregistré une baisse importante, soit moins de 58,3 %.
- Les équipes commerciales, les forces de vente et les cadres qui ont suivi la formation ont vu leur productivité s'améliorer avec une augmentation de 8 % du nombre de réunions finalisées et d'opportunités commerciales générées.

Phase VI : Connaître l'employé de MSD

Formation avec Gamelearn.
760 employés



Un des aspects qui préoccupent le plus au moment de lancer un programme de formation de game-based learning est la réaction des employés devant une formation de ce type. La perception du jeu vidéo comme un outil de formation efficace peut susciter des doutes et peut devenir une barrière à dépasser, mais MSD est la démonstration même que la formation par le jeu vidéo est valable et efficace.

Ainsi, le profil de l'employé MSD est très varié. On y trouve des employés avec plus de 30 ans d'expérience ainsi que de jeunes professionnels qui viennent tout juste de commencer leur carrière.

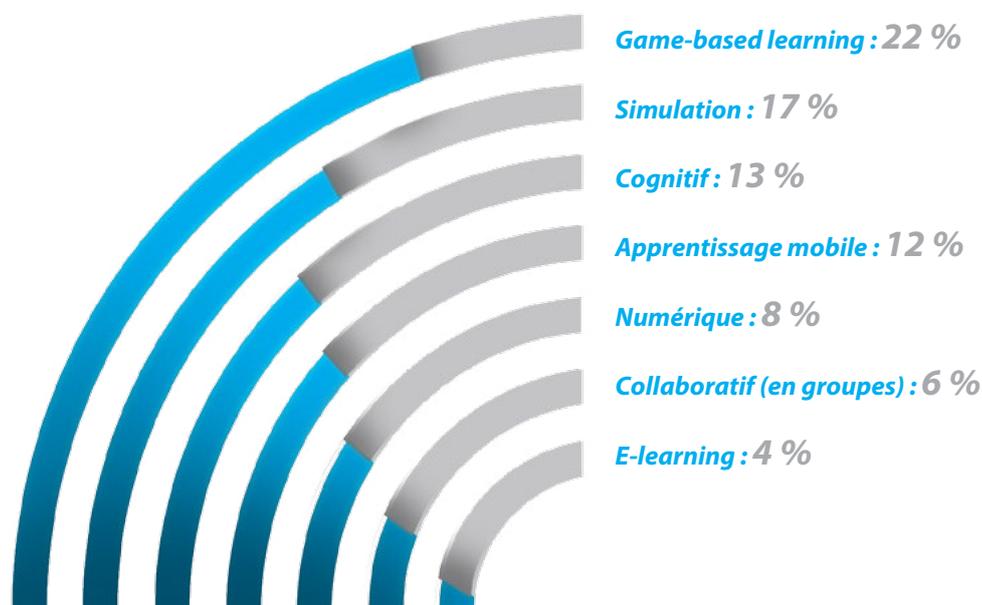
À l'heure actuelle, plus de 50 % du personnel de MSD a suivi un programme de formation sous le format du game-based learning. Cela représente au total 760 employés dont les postes sont répartis de la manière suivante :

- Hauts dirigeants et cadres supérieurs : 31
- Dirigeants : 152
- Gérants : 40
- Commerciaux : 520
- Employés de bureau : 17

Nous parlons donc d'une formation qui s'adapte à n'importe quel profil d'employé, quelles que soient sa formation professionnelle et son expérience. Cette formation se distingue par sa linéarité et sa facilité d'accès et permet ainsi à l'employé de choisir son propre rythme d'apprentissage qu'il adapte à ses besoins : il décide quelle compétence travailler en premier et à quel moment.



La méthodologie qui se développe le plus



Conclusions

MSD est devenue l'une des premières sociétés à parier sur une formation complète basée sur la méthodologie game-based learning et, après plus de 5 ans de programme de formation, c'est le premier cas de réussite d'un modèle de formation auquel plus de 600 clients corporatifs de par le monde accordent actuellement leur confiance.

La mise en place du programme a permis à MSD d'atteindre son objectif et de conserver sa position de leader sur son marché en améliorant les résultats de l'entreprise.

Ce succès confirme que l'apprentissage par le biais des jeux vidéo est possible et efficace. En matière de formation, l'expérience de MSD a démontré que le format qui combine des contenus de qualité, un simulateur et des techniques de gamification, améliore de manière exponentielle les taux de finalisation dépassant les 90 %, et augmente l'implication et l'engagement de l'employé (le programme a une évaluation

de 4,8 sur 5) et garantit l'applicabilité de ce qui a été appris (99 % des apprenants assurent appliquer les compétences en question quotidiennement). Tout ceci en réduisant les coûts moyens de formation par employé de 58 %.

Aussi, l'expérience formative (MSD et Gamelearn) démontre que le développement des compétences non techniques est efficace et, surtout, nécessaire si l'on souhaite faire face avec des garanties et des réponses aux nouveaux défis fixés par le marché.

Les résultats confirment en même temps que l'apprentissage par la pratique à travers les jeux vidéo (game-based learning) peut être présenté comme l'évolution naturelle d'une formation e-learning qui aujourd'hui se préoccupe plus de remplir les LMS de cours au lieu de prendre en compte la qualité du contenu qui y est proposé.

À propos de Gamelearn

Gamelearn est le leader mondial du développement des compétences par le biais des jeux vidéo et un précurseur dans la création de solutions de game-based learning. Ses cours sous forme de jeux vidéo (connus comme Serious Games) ont révolutionné la formation d'entreprise et individuelle en intégrant des éléments de gamification, des simulateurs avancés et des contenus théoriques de très haute qualité en un seul produit.

Grâce à sa formation par le biais des jeux vidéo, Gamelearn travaille et développe des compétences non techniques comme le leadership, la négociation, la communication ou l'efficacité de l'organisation (gestion du temps et productivité personnelle).

Depuis 2009, Gamelearn a stimulé plus de 1 000 clients corporatifs et a formé plus de 100 000 professionnels du monde entier en compétences.

Prix et distinctions



- **Contact :** info@game-learn.com
- **Gamelearn :** www.game-learn.com
- **LinkedIn :** <https://www.linkedin.com/company/gamelearn>
- **Facebook :** <https://www.facebook.com/Gamelearn>
- **Twitter :** <https://twitter.com/Gamelearn>
- **Google Plus :** <https://plus.google.com/115826082626965972084>
- **Vimeo :** <https://vimeo.com/gamelearn>
- **YouTube :** <https://www.youtube.com/user/Gamelearn>

Contactez-nous