

Étude de cas MAERSK

Maersk a renforcé l'efficacité de son équipe juridique en Inde grâce à la mise en place du jeu vidéo de négociation Merchants

Après la formation, le nombre de réclamations a baissé de 10 %.



■ **Entreprise :** Groupe A.P. Moller-Maersk.

■ **Secteur :** Transport et logistique.

■ **Détails du programme :**

Période : **2018**

Employés : **62** 

■ **Objectifs :**

Offrir une formation souple, innovatrice et à fort impact.

Créer des compétences en matière de négociation pour générer un impact positif sur les résultats économiques obtenus par l'équipe juridique en Inde.

■ **Solution :**

Merchants, serious game pour la négociation et la résolution de conflits.

■ **Résultats :**

Baisse des réclamations cumulées de **10 %**.

Réduction des coûts de **10 %**.

100 % Taux de finalisation.

95 % Taux d'applicabilité.

Le géant de la logistique mise sur la gamification pour réduire les réclamations

Le groupe A.P. Moller-Maersk, également connu sous le nom de Moller-Maersk ou simplement Maersk, est une entreprise de transport et de logistique multimarque, et leader dans le secteur du transport de conteneurs et des opérations portuaires.

Le groupe comprend Maersk, APM Terminals, Damco, Svitzer et Maersk Container Industry. La mission de ces entreprises est de dynamiser les chaînes d'approvisionnement mondiales et de créer des opportunités d'affaires pour permettre à leurs clients de travailler à l'échelle internationale.

L'entreprise compte près de 88 000 salariés dans 935 agences installées dans 130 pays. Au sein du groupe, la Direction juridique est chargée de préserver les intérêts de Maersk à travers une large gamme d'accords de haut niveau, relatifs à des conflits avec les fournisseurs et les clients. Et c'est là que le besoin de formation se faisait sentir.

« La plate-forme de jeu Merchants nous a procuré une expérience d'apprentissage enrichissante et aussi beaucoup plus amusante. L'impression générale est que nous avons tous apprécié cette expérience de formation et nous attendons avec impatience d'en vivre d'autres. »

Tejashri Shah | Responsable des réclamations à l'échelle mondiale.



Le défi : renforcer les compétences de négociation du service juridique

Le service juridique de Maersk traite quotidiennement des réclamations, des contrats, des incidents, des assurances et des accords globaux. Le renforcement des compétences en matière de négociation, afin de leur permettre de mieux s'acquitter de leurs fonctions et d'optimiser le traitement des plaintes, a été identifié comme un besoin essentiel en matière de formation. L'objectif était donc d'accélérer la conclusion des contrats, de réduire les coûts, d'améliorer le traitement des réclamations et, en général, d'optimiser le dialogue entre les parties impliquées dans une négociation.

Ce service présentait néanmoins l'un des taux de participation aux formations et de finalisation les plus faibles de toute l'entreprise, soit prêt de 4 %.

« Les principes de la négociation sont expliqués dans le détail. J'ai aimé tous les personnages. Au début, j'ai eu un peu de mal à comprendre les mécanismes du jeu, mais très vite, grâce aux instructions du mentor, j'ai compris son fonctionnement. »

Employé de Maersk.

Solution : Merchants, le serious game pour la négociation et la résolution de conflits

Merchants est un cours en ligne de négociation qui se déroule au XVe siècle à Venise. Les utilisateurs incarnent Carlo Vecchio, un jeune marchand dont la mission est de devenir l'armateur le plus important de l'époque, grâce aux enseignements qu'il reçoit de personnalités comme Léonard de Vinci ou Machiavel. Carlo Vecchio doit affronter plusieurs cas de négociation qui lui permettront d'atteindre son objectif, c'est pourquoi le jeu constitue une véritable expérience d'apprentissage.



« Nous recommanderons certainement Merchants, car il permet de comprendre les différentes parties qui définissent une négociation, tous les facteurs dont il faut tenir compte avant de commencer à négocier et la façon de s'en servir au quotidien. »

Employé de Maersk.

Maersk a choisi Merchants pour former son équipe juridique pour plusieurs raisons :

- Il s'agissait d'une expérience d'apprentissage immersive qui apportait de la nouveauté et des compétences essentielles à toute l'équipe.
- La navigation dans le jeu était simple et les cas permettaient de tirer des leçons pratiques.
- Les heures de formation étaient flexibles. Les apprenants pouvaient arrêter et reprendre le jeu à leur gré, sauvegarder leur progression et jouer sur n'importe quel dispositif.

Pour Maersk, ce jeu présentait trois atouts principaux :

1. Apprentissage dans un environnement simulé et sécurisé : Merchants permettait d'accéder à un simulateur de négociation sophistiqué, ce qui a permis aux participants de s'entraîner de façon réaliste, mais sans risques financiers réels. En conséquence, l'immersion et l'implication étaient plus profondes que lors des séances traditionnelles dans une salle de classe. Pendant le cours, les joueurs ont participé à six cas réels de négociation qui les ont obligés à prendre des décisions basées sur les informations disponibles, outre celles dérivées de l'interaction avec le simulateur. Ainsi, ils ont autant appris de leurs erreurs que de leurs succès.

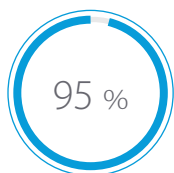
2. Intéressant et synergique : L'apprentissage basé sur le jeu et les éléments de gamification, notamment le tableau d'affichage, les classements, l'argent accumulé, etc. ont fonctionné à tout moment comme des éléments de motivation et d'implication dans le jeu.

3. Accessibilité : Grâce au format en ligne multiplateforme, les équipes de Mumbai et de Pune ont pu réduire les coûts et bénéficier d'une souplesse leur permettant de suivre la formation à leur propre rythme.

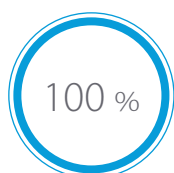
« Les concepts sont présentés de manière simple et les exercices permettent de les mettre en pratique de façon à en tirer immédiatement des avantages. Nous sommes ravis que le département de la formation nous l'ait recommandé et très satisfaits de constater les améliorations immédiates. »

Tom Copland | Responsable juridique.

Taux d'applicabilité :



Taux de finalisation :



Résultats : Baisse des réclamations cumulées

La donnée suivante illustre à elle seule les résultats incroyables obtenus par Maersk Legal grâce à ce jeu vidéo : **les réclamations ont baissé de 10 %**. La totalité des utilisateurs a participé à la formation et **ils l'ont tous achevée**. L'entreprise a amélioré le taux de réduction des coûts de 10 % et, en outre, **95 % des utilisateurs ont déclaré que la formation était utile** tant dans leur vie professionnelle que personnelle.

↓ 10 %

de réduction des
réclamations.

↑ 10 %

d'augmentation du
coût évité.

« Du point de vue de la gestion de la formation, nous voulions faire participer davantage d'apprenants et répondre au besoin immédiat de l'entreprise d'améliorer les compétences en matière de négociation. Nous avons non seulement pu atteindre un taux de finalisation de 100 %, mais aussi suscité une demande de formation accrue. Je recommande cette solution sans hésiter. »

Aditi Sharma | Responsable formation et développement.

A screenshot from a video game showing three characters in a Venetian-style harbor. On the left, a man with a beard and a brown patterned vest. In the center, a woman with red hair wearing a yellow and blue dress. On the right, an older man with a white beard and a white coat. They are standing on a wooden pier with a green boat in the background. A white text box is overlaid on the right side of the image.

« Visuellement, il est fabuleux, et il inclut différentes situations de négociation en tant qu'acheteur, vendeur ou même diplomate. »

Employé de Maersk.