

# Étude de cas Saint-Gobain Distribution Bâtiment France



## Saint-Gobain Distribution utilise les serious games pour accélérer la transformation numérique de sa formation

97,7 % des 200 employés ayant réalisé le cours ont considéré qu'ils pouvaient l'appliquer à leur poste de travail.



■ **Entreprise :** Saint-Gobain Distribution Bâtiment France.

■ **Secteur :** matériaux de construction.

■ **Détails du programme :**

Période : **2016-2017**

Employés : **200**

■ **Objectifs :**

Accélérer la transformation numérique de la formation et de l'ensemble de l'entreprise.

Renforcer les compétences de négociation et de vente du personnel.

Proposer une formation différente, moderne et innovante.

■ **Solution :**

Merchants : un jeu vidéo de Gamelearn pour la négociation et la résolution de conflits.

■ **Résultats :**

**88 %** Taux de finalisation.

**91,1 %** Taux de recommandation.

**97,7 %** Taux d'applicabilité.



### Saint-Gobain Distribution : un personnel opérationnel sur le terrain

Saint-Gobain Distribution Bâtiment France est le n° 1 de la distribution de matériaux de construction en France, avec quelque 2 200 points de vente dans le pays. L'entreprise, membre du groupe Saint-Gobain et spécialisée dans la fabrication de verre et autres éléments de construction de grande qualité, emploie près de 200 000 personnes dans le monde entier.

Le défi que doit relever Campus Pro, le centre de formation interne de Saint-Gobain Distribution Bâtiment France, consiste à répondre aux demandes des employés et à les rendre opérationnels sur le terrain, en leur permettant de développer leurs tâches au plus haut niveau. Pour ce faire, l'entreprise française a décidé de miser sur les jeux sérieux (*serious games*) de Gamelearn.

« Merchants est pour nous un moyen de proposer quelque chose de ludique et moderne pour entrer dans l'ère numérique. Nous voulions nous moderniser en proposant un format beaucoup plus agréable. »

Sabrina Robin | *Coordinatrice des certificats de qualité professionnelle chez Campus Pro, Saint-Gobain Distribution Bâtiment France*



## Objectif : accélérer la transformation numérique de la formation

Début 2016, Campus Pro, avec à son actif plus de 20 ans d'expérience et des centres de formation à Paris, Rezé et Arles, devait relever trois grands défis :

- **Accélérer la transformation numérique de la formation.** Dans un monde de plus en plus numérisé, où l'investissement en technologie est devenu indispensable pour augmenter la productivité des entreprises, Saint-Gobain Distribution Bâtiment France cherchait un format à la fois en ligne et flexible, permettant à ses employés de suivre le cours à tout moment et n'importe où. Miser sur la transformation numérique de la formation, c'est faire un pas en avant dans la transformation numérique de l'ensemble de la compagnie.
- **Offrir quelque chose de différent, moderne et innovant.** Il existe un grand choix de fournisseurs de cours d'*e-learning*, mais l'entreprise cherchait quelque chose de différent, capable de retenir l'attention de ses employés. Il s'agissait de générer un intérêt, d'aller au-delà de l'*e-learning* et de miser sur de nouvelles formes d'apprentissage.

« Il ne fait aucun doute que nous apprenons mieux quand nous nous amusons : nous pouvons mettre en pratique les compétences que nous avons acquises facilement, rapidement et durablement. »

Ilham Gaoui | *Responsable d'agence chez Décocéram*

- **Renforcer les compétences commerciales du personnel.** Parmi les nombreux domaines de formation possibles, Saint-Gobain Distribution Bâtiment France souhaitait insister sur la capacité de négociation et de vente de ses employés. Beaucoup d'entre eux doivent négocier des prix et des contrats tous les jours, c'est pourquoi Campus Pro voulait renforcer cette compétence de direction ou *soft skill* pour améliorer les résultats globaux de l'entreprise.



« Nous avons bénéficié du soutien du fournisseur, qui a su tirer parti de son expérience pour nous guider à travers l'implantation du jeu et nous a prêté son assistance technique pour suivre les apprenants, maîtriser l'outil, etc. »

Alexandre Watrin | Directeur de formation chez Saint-Gobain Distribution Bâtiment France

## Solution : le serious game de négociation Merchants

Après avoir évalué les différentes options disponibles sur le marché, l'équipe de Campus Pro s'est tournée vers le *serious game* Merchants. Ce jeu vidéo transporte l'apprenant à Venise, au XVI<sup>e</sup> siècle. En compagnie d'un tuteur qui lui expliquera tous les secrets de la négociation, il devra tenter de devenir le plus puissant marchand de son époque. Pour l'entreprise, ce cours ne présentait pas moins de trois avantages :

- **Une formation 100 % en ligne.** Pour suivre ce *serious game*, les employés n'ont besoin que d'une connexion à Internet et d'un e-mail : aucun cours présentiel, aucun support physique. De cette façon, les employés peuvent non seulement suivre la formation où et quand ils veulent (et rompre ainsi les barrières spatiotemporelles), mais encore progresser de façon inconsciente (aux côtés de l'entreprise) sur le chemin de la transformation numérique.
- **Une formation innovante qui motive les apprenants.** Le format du jeu vidéo a permis d'éveiller immédiatement la curiosité et l'intérêt des employés de Saint-Gobain Distribution Bâtiment France. Dès le début du jeu, le fait pour les apprenants de se mettre dans la peau d'un personnage et de vivre une aventure a augmenté leur niveau de motivation et leur a permis de participer à une méthode pédagogique nouvelle et innovante.
- **Le meilleur cours de négociation.** Le *serious game* Merchants, qui se base sur la méthode de négociation de Harvard, a apporté à Saint-Gobain Distribution Bâtiment France des contenus de très grande qualité, testés avec succès dans des milliers d'entreprises du monde entier. Merchants ne fournit pas seulement des contenus théoriques : grâce à son simulateur perfectionné, le jeu garantit la mise en pratique directe et l'apprentissage par l'expérience des employés.

Taux de finalisation :



Taux de recommandation :



Taux d'applicabilité :



## Résultats : 97,7 % d'entre eux considèrent qu'il est applicable à leur poste de travail

Pour l'implantation de la formation, Saint-Gobain Distribution Bâtiment France a également compté sur l'expérience de son fournisseur, capable de lui donner des conseils sur la façon de lancer le projet, susciter l'intérêt des employés ou encore s'assurer que les apprenants comprennent le fonctionnement du jeu. Gamelearn a également offert toute l'assistance technique nécessaire pour une implantation simple et rapide.

Après la formation d'environ 200 employés, les responsables de Campus Pro ont exprimé leur grande satisfaction pour les résultats obtenus. Le pari pour la transformation numérique et pour un format nouveau et innovant a provoqué un grand impact chez Saint-Gobain Distribution Bâtiment France, où près de 90 % des employés ont suivi le cours jusqu'au bout. Plus encore, 91,1 % d'entre eux ont affirmé qu'ils le recommanderaient, et 97,7 % ont considéré qu'il était applicable à leur poste de travail.

*« Pourquoi Gamelearn ? Tout simplement, parce que c'était celui qui répondait le mieux à nos besoins. Très rapidement, les choses se sont concrétisées et nous avons pu lancer ce jeu sans aucune difficulté. »*

*Sabrina Robin | Coordinatrice des certificats de qualité professionnelle chez Campus Pro, Saint-Gobain Distribution Bâtiment France*

