

# Étude de Cas Sanitas



gamelearn

## Améliorer le niveau d'engagement de l'effectif à travers la formation

Sanitas met en place un plan global destiné à améliorer l'engagement, dans lequel le jeu vidéo tient un rôle essentiel en tant qu'outil de développement personnel et professionnel.



◆ **Entreprise :** Sanitas

◆ **Secteur :**  
Services de santé et bien-être

◆ **Informations sur l'initiative :**

Période :

**depuis 2014**

Employés formés :

 **326**

- ◇ Réseau des bureaux du service clients
- ◇ Réseau commercial

◆ **Objectif :**

Faire de la formation un instrument utile et applicable afin d'assurer le lien entre l'apprentissage et la réussite professionnelle et personnelle des employés.

◆ **Solution :** Plate-forme de game-based learning de Gamelearn

◆ **Résultats :**

**92 %** Taux de finalisation.

**99 %** Taux d'applicabilité des compétences acquises.



**9 %**  
Amélioration du niveau d'engagement de l'effectif.

### Sanitas : une formation libre et flexible fondée sur les jeux vidéo pour atteindre les objectifs

*« J'ai passé du temps à chercher des solutions, et je n'ai rien trouvé de comparable, avec une telle qualité. »*

Daniel Ferreiro | Responsable R.H. Plates-formes / Sélection et formation chez Sanitas

L'attrait du jeu et le stimulus de la libre formation au service de l'objectif ultime : l'amélioration de l'engagement. Chez Sanitas, le jeu vidéo est devenu un instrument utile, dont les multiples avantages ont su être employés pour contribuer à l'amélioration du niveau d'engagement au sein de l'entreprise.

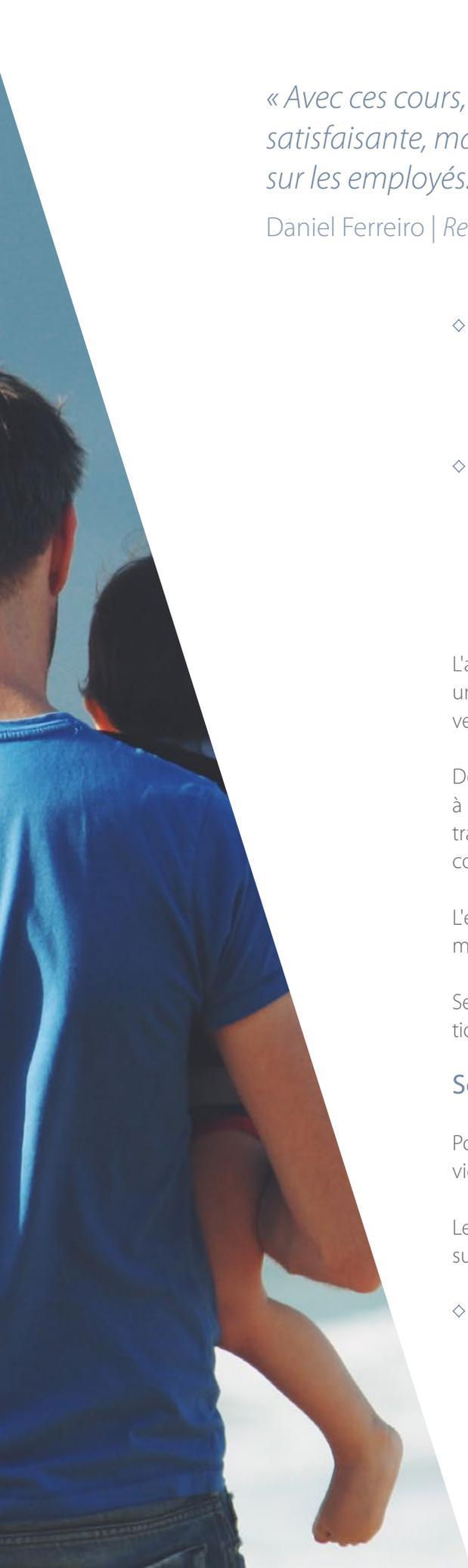
Les cours-simulateurs sous forme de jeu vidéo de Gamelearn ont été incorporés à un plan global dont l'objet était de renforcer l'identification des employés avec leur entreprise. Un plan ambitieux, dans lequel la formation et l'apprentissage ont dès le départ joué un rôle essentiel.

Pour ce faire, Sanitas a appliqué un nouveau format et une philosophie de formation très marquée. En premier lieu, l'utilisation du jeu vidéo pour tenter de résoudre les problèmes d'abandon de la formation en ligne et garantir un apprentissage fondé sur l'applicabilité. En second lieu, l'importance donnée à la liberté et à la flexibilité de la formation : ce sont les employés qui choisissent et créent leur propre itinéraire d'apprentissage au sein de l'organisation.

### Le défi : les employés doivent aller vers la formation, et non l'inverse

Pour concevoir le programme de formation, le département des ressources humaines a défini les lignes directrices suivantes :

- ◇ **Représenter des situations réelles** qui garantissent le développement de l'employé à partir d'un modèle d'apprentissage reposant sur l'applicabilité des différents cas.



« Avec ces cours, vous constatez non seulement que l'expérience a été satisfaisante, mais aussi et surtout que l'apprentissage a un impact réel sur les employés. »

Daniel Ferreiro | Responsable R.H. Plates-formes / Sélection et formation chez Sanitas

- ◇ **Développer des instruments réellement utiles** pour la formation en compétences transversales. En d'autres termes, faire en sorte que la formation soit réellement applicable à chaque poste de travail, indépendamment du profil ou de la spécialisation de tout un chacun. En réalité, le programme s'adressait principalement au réseau des bureaux du service clients et au réseau commercial de Sanitas.
- ◇ **Trouver des solutions qui encouragent l'employé à participer** qui l'engagent à compléter la formation et qui répondent aux forts taux d'abandon observés dans les autres modèles de formation tels que les cours en ligne ouverts et massifs (MOOC). Pour cette raison, il est fondamental de garantir que la formation soit libre et flexible, pour permettre aux employés de choisir et définir à tout moment leur propre rythme d'apprentissage et de croissance.

L'application de ces lignes directrices permet de transformer l'apprentissage en une expérience unique, attrayante et utile : ce sont ainsi les employés qui vont vers la formation, et non l'inverse.

De cette façon, le programme s'aligne sur le plan global de l'entreprise visant à l'amélioration de l'engagement de l'effectif. Pour y parvenir, la formation est transformée en outil au service des employés, l'apprentissage étant alors présenté comme le lien entre le développement personnel et la réussite professionnelle.

L'effectif est donc mieux préparé, plus compétitif, plus motivé, et fait preuve d'un meilleur niveau d'engagement.

Ses contraintes étant définies, Sanitas s'est alors lancée dans la recherche de solutions qui permettraient de couvrir les particularités de son programme de formation.

### **Solution : plate-forme de game-based learning**

Pour Sanitas, Gamelearn et ses solutions d'apprentissage sous la forme de jeu vidéo constituent la réponse clé à un ambitieux programme de formation.

Le choix s'est porté sur la plate-forme de game-based learning pour les raisons suivantes :

- ◇ **Elle représente des situations similaires à la vie réelle** à travers des simulateurs de négociation et de gestion du temps. Les employés doivent ainsi faire face à des situations « réelles » dans lesquelles ils peuvent mettre en pratique leurs compétences tout en recevant un feedback sous forme de conseils d'amélioration. En d'autres termes, la plate-forme garantit l'apprentissage fondé sur l'applicabilité.



*« Nous devons abandonner l'idée selon laquelle l'e-learning n'est pas d'aussi bonne qualité que la formation présentielle. En ce sens, des solutions comme celles de Gamelearn nous sont d'un grand soutien. »*

Daniel Ferreiro  
Responsable R.H. Plates-formes  
/ Sélection et formation chez  
Sanitas

- ◇ **Elle améliore la motivation des participants.** Dans la mesure où il se fonde sur le jeu, l'apprentissage devient une expérience différente et attrayante, grâce aux techniques de gamification employées : classements, badges, niveaux...
- ◇ **Elle garantit l'autogestion de la formation par les employés.** La plate-forme étant accessible en ligne, il n'est pas nécessaire d'installer de logiciel, et l'utilisateur n'a besoin de rien d'autre que d'un appareil connecté à Internet. Les employés peuvent ainsi décider du moment, du lieu et de l'appareil utilisé pour suivre leur formation.
- ◇ **Elle offre un vaste catalogue de nouvelles compétences** non techniques directement applicables à la vie professionnelle et personnelle des participants. Parmi celles-ci se trouvent les dix compétences essentielles définies par les grands leaders à l'échelon international dans le cadre du dernier Forum économique mondial :
  - ◇ Confiance en soi et intelligence émotionnelle
  - ◇ Flexibilité
  - ◇ Innovation et créativité
  - ◇ Négociation
  - ◇ Pensée analytique
  - ◇ Planification, organisation et coordination
  - ◇ Résolution des problèmes
  - ◇ Prise de décisions
  - ◇ Gestion des personnes et travail en équipe
  - ◇ Service clients

## Résultats : l'applicabilité de l'apprentissage en tant que moteur de l'engagement

La mise en place du programme a permis à quelque 326 employés de Sanitas de s'entraîner et de développer de nouvelles soft skills à travers les solutions de formation de Gamelearn. Les résultats sont les suivants :

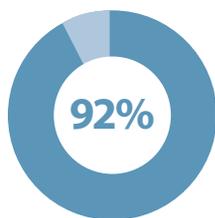
### A) Amélioration de la motivation

Par rapport à d'autres solutions, le jeu vidéo a exercé un rôle essentiel dans la résolution de l'un des grands problèmes de la formation en ligne. Grâce aux techniques de gamification introduites et au climat recréé dans chaque serious game, la motivation des employés a augmenté à tel point que seuls 8 participants sur 100 n'ont pas achevé leur formation. Le taux de finalisation s'élève donc à 92 %.

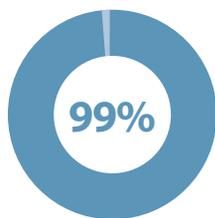
« Ces solutions sont exemplaires, dans la mesure où elles montrent que nous pouvons faire des choses de grande valeur, innovantes, dans le cadre de la transformation numérique actuellement connue par les départements de ressources humaines. »

Daniel Ferreiro | Responsable R.H. Plates-formes / Sélection et formation chez Sanitas

## RÉSULTATS



Taux de finalisation



Taux d'applicabilité



Niveau d'engagement

### B) Impact réel sur le poste de travail

D'après les enquêtes réalisées auprès des employés à la fin de chaque cours, 99 % des participants assurent avoir appliqué les nouvelles compétences apprises à leur poste de travail, ce qui démontre l'impact direct de la formation sur l'activité quotidienne des professionnels.

### C) Influence directe sur l'amélioration de l'engagement

À travers les résultats suivants, le département des ressources humaines de Sanitas a constaté qu'il existait un rapport entre l'applicabilité de l'apprentissage des compétences et l'amélioration du niveau d'engagement :

- ◇ Le niveau d'engagement de l'effectif s'est accru de 9 % (de 81 à 90 %) grâce à la mise en œuvre d'un plan global dans lequel le rôle de la formation aux compétences à travers les jeux vidéo a été fondamental. Cette formation est devenue un véritable outil ayant une répercussion directe et positive sur les fonctions exercées au quotidien par les employés.

## Conclusion

Il apparaît clairement que le programme de formation fondé sur les jeux vidéo implanté chez Sanitas a une influence sur l'amélioration du niveau d'engagement de l'effectif et surtout sur les changements d'habitudes identifiés par le département des ressources humaines.

Ces changements, qui sont représentés ci-dessous, sont le meilleur indicateur de l'efficacité de l'apprentissage et de l'applicabilité de la formation :

- ◇ **Inbox zéro** : les employés de Sanitas ont compris qu'ils devaient contrôler leur messagerie électronique, et non l'inverse.
- ◇ **Communication efficace** : grâce au feedback reçu, les processus de communication avec les employés se sont améliorés, au profit d'une meilleure connaissance de leurs besoins et préférences.
- ◇ **Système de productivité personnelle** : il a été observé une réduction du temps consacré aux réunions au sein des départements, une optimisation de la gestion des imprévus et une diminution du coût des tâches urgentes et non planifiées. En définitive, chacun a créé son propre système pour gérer ses tâches quotidiennes.