

Étude de cas MAN



Comment améliorer la motivation des employés grâce au jeu-vidéo

MAN Truck obtient un taux de motivation de 98 % chez ses employés formés avec la méthodologie du game-based learning



◆ **Entreprise:** MAN Truck & Bus Iberia

◆ **Secteur:** Véhicules industriels et solutions de transport

◆ **Données du programme**

Période
2014-2015

Employés formés
84

◆ **Besoin**

Adapter la formation à l'objectif d'augmenter la motivation du personnel et transformer les programmes de formation en un outil réellement utile pour l'employé.

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

◆ **Résultats**



La motivation professionnelle s'est accrue chez **98 %** des employés qui ont suivi le programme.

◆ **Prix:**

 2016 Gold HCM Excellence Awards - Brandon Hall.

MAN Truck : Des employés plus motivés, des employés mieux préparés

MAN Truck & Bus est l'un des principaux fournisseurs internationaux de véhicules industriels et de solutions de transport. Depuis 1758, son offre s'étend des camions aux prestations de services financiers, d'assistance technique et d'après-vente liés à l'exploitation de véhicules MAN.

En 2015, le service de Formation et Développement de l'entreprise a décidé de miser sur le jeu-vidéo avec un grand objectif : améliorer la motivation des employés. Une initiative à laquelle ont participé 84 personnes aux profils variés, avec un autre enjeu de taille : améliorer la compétitivité du personnel grâce à des employés plus motivés et plus investis.

Besoin : La formation au cœur d'un plan stratégique

Offrir des garanties face aux nouveaux paradigmes du marché (la globalisation, l'efficacité, l'optimisation du rendement ou la transformation numérique) est devenu un enjeu majeur pour MAN Truck & Bus Iberia.

Pour y parvenir, la formation s'inscrit dans un plan stratégique divisé en trois points étroitement liés :



Personnel plus motivé



Amélioration de la performance et du rendement



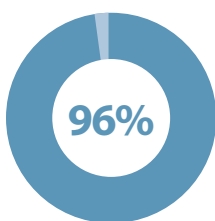
Force de travail plus compétitive



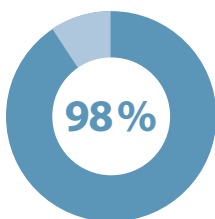
“Nos employés sont l'atout le plus précieux de l'entreprise et nous avons pour vision et pour mission de leur fournir des outils et des systèmes qui, en plus de les aider à développer leurs connaissances et compétences, nous permettent d'améliorer leur motivation de façon innovante, ludique et efficace.”

Virginia Sánchez,
Directrice Formation et Développement de MAN Truck & Bus Iberia

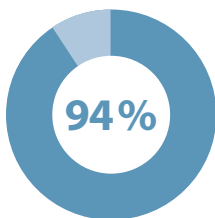
RÉSULTATS DE LA FORMATION



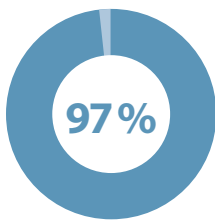
Niveau de Satisfaction



Taux de Recommandation



Taux de Finalisation



Appris à leur poste de travail

Pour que la stratégie soit parfaitement adaptée, il a fallu ajuster la pièce maîtresse: augmenter la motivation des employés de MAN Truck & Bus.

Les services de RH et de Formation et Développement ont eu pour responsabilité d'élaborer un programme qui permettrait d'influer positivement sur la motivation des employés.

Il a donc fallu proposer des solutions efficaces pour répondre à des besoins vitaux:

- ◇ Transformer la formation en outil réel et utile pour l'employé.
- ◇ Allier formation et croissance.
- ◇ Faire de la formation une expérience collaborative qui contribue à améliorer le climat professionnel.
- ◇ Envisager l'apprentissage comme un défi, tant personnel que collectif.

Solution : motiver par le jeu

Pour satisfaire les exigences établies, le service de Formation et Développement a misé sur le jeu, qui lui semble être la solution de formation idéale. Les serious games développés par Gamelearn sont ainsi apparus comme la réponse aux besoins définis:

- ◇ Chaque pack de compétences développées (négociation et gestion du temps) est envisagé comme un ensemble d'outils que l'employé met en pratique dans un environnement sécurisé et applique à la vie réelle dès le premier jour.
- ◇ Les cours au format de jeu-vidéo (serious games) reposent sur un puissant simulateur qui reproduit des situations de la vie réelle sans se limiter au cadre professionnel. Il a ainsi été possible d'associer la formation à la réussite personnelle et professionnelle de l'employé.
- ◇ Avec l'introduction de dynamiques de jeu comme les classements, les badges et les défis, l'apprentissage devient une expérience stimulante et attrayante pour l'employé, qui améliore de cette façon son niveau d'engagement et d'implication dans la formation.
- ◇ La compétence générée dans le jeu-vidéo permet de susciter un sentiment d'appartenance à un seul et même groupe. De fait, cette expérience a permis de développer un apprentissage social rétroalimenté par le vécu des participants eux-mêmes.



Le coût de formation par employé a diminué de

63%

Résultats : Motivation, efficacité, applicabilité...

Les résultats obtenus par le programme de formation par le biais des jeux-vidéos mis en place par MAN Truck & Bus ont été structurés en deux niveaux.

Premier niveau. Le premier niveau concerne le principal objectif du programme de formation qui a obtenu un résultat impressionnant:

Des employés plus motivés

Pour accroître la motivation des employés, il est nécessaire de mieux les préparer à affronter les nouveaux enjeux du marché. Dans ce domaine, les résultats de la formation indiquent une augmentation importante du niveau de motivation des employés.

- ◇ La motivation professionnelle s'est accrue chez 98 % des employés qui ont suivi le programme, selon l'enquête de satisfaction professionnelle.

"D'une certaine manière, la structure des cours incite les employés à s'impliquer. Pourquoi ? Car avec cette formation l'employé a envie de faire la formation, il suit la formation et exploite ce qu'il a appris."

David Almazán
Directeur commercial Camions

Second niveau. Le second niveau englobe les autres indicateurs du projet:

Développement efficace du programme.

Pour atteindre l'objectif fixé, le programme devait être développé de façon efficace. La priorité ici était de limiter le taux d'abandon. Les rapports établis à l'issue de la conclusion du programme confirment que:

- ◇ Le taux de finalisation du programme dépasse 94 %, ce qui représente une nette amélioration des résultats obtenus lors d'expériences précédentes.

Haut niveau d'applicabilité

L'une des exigences de MAN Truck & Bus était de transformer la formation en outil réellement utile pour l'employé. Faire en sorte qu'il associe la formation à sa réussite professionnelle et personnelle était crucial pour le succès du projet. Cet objectif a été atteint comme le confirme l'enquête de qualité réalisée 90 jours après la fin du cours:

- ◇ 97 % des employés affirment appliquer les techniques, stratégies et compétences apprises dans leur travail quotidien et leur vie personnelle.



“Cette formation basée sur les jeux-vidéos nous apporte des éléments de différenciation : elle offre une grande flexibilité quant au moment d'exécution et transforme l'apprentissage en un défi motivant.”

Luis Sagi-Vela
Directeur RH Truck & Bus

Haut niveau d'acceptation

L'expérience de formation a bénéficié d'un haut niveau d'acceptation de la part des employés de l'entreprise. L'objectif de transformer la formation en expérience sociale et stimulante pour l'employé dépend du niveau de satisfaction démontré par le participant.

D'après les enquêtes réalisées:

- ◇ 98 % des employés qui ont suivi la formation la recommandent et reconnaissent même qu'ils seraient prêts à refaire le programme.
- ◇ Le taux de satisfaction professionnelle, basé sur la conclusion du programme, atteint 96,8 %.

Optimisation des coûts de formation

Bien qu'il ne s'agisse pas de l'objectif initial du service de Formation et Développement, ce programme de formation a eu des retombées intéressantes pour MAN Truck & Bus Iberia en termes de coûts de formation.

D'une part, la facilité d'installation de la plateforme en ligne (sans logiciel nécessaire), et, d'autre part, le format d'e-learning de la formation (nécessite uniquement un appareil connectable à Internet) ont permis une réduction des coûts plus que significative :

- ◇ Le coût de formation par employé a diminué de 63 % par rapport à l'investissement moyen réalisé avec d'autres solutions de formation, en particulier les cours en présentiel.

MAN Truck & Bus s'est ainsi équipé d'un outil de formation efficace pour améliorer la motivation de son personnel et a participé à l'une des premières expériences mondiales qui a démontré l'efficacité du jeu-vidéo dans ce domaine.

Après les bons résultats obtenus, le service de Formation et Développement de MAN Truck & Bus Iberia réfléchit déjà à la création d'un nouveau groupe, composé de la Team Manager de l'entreprise (hautes fonctions, managers, dirigeants, directeurs de secteur et chefs d'équipe), dont l'objectif serait de favoriser le développement de nouveaux managers dans des compétences de leadership et de gestion d'équipes.



gamelearn

www.game-learn.com