

Cas d'utilisation BCD Travel

BCD Travel utilise la plateforme d'apprentissage par le jeu pour former ses collaborateurs au leadership à l'échelle mondiale.

Ce programme de formation a permis à l'entreprise de réaliser jusqu'à 60 % d'économies.



■ **Entreprise :** BCD Travel.

■ **Secteur :** Agences de voyage.

■ **Détails du programme :**

Employés : **120** 

■ **Défis :**

Renforcer les compétences des cadres moyens dans les domaines du leadership et de la gestion des équipes.

Réaliser une formation intensive, efficace et de qualité, pour réduire le temps de mise en œuvre de la formation.

Former simultanément les cadres dans plusieurs pays, pour permettre à l'entreprise de réaliser des économies.

■ **Solutions :**

Méthodologie de game based learning de Game Strategies.

■ **Résultats :**

100 % Taux de finalisation.

91 % Taux de recommandation.

100 % Taux d'applicabilité.



BCD Travel forme les dirigeants du XXI^e siècle

BCD Travel est une société qui se consacre à la gestion des voyages d'affaires. Sa mission est de proposer aux entreprises un service de qualité qui procure à leurs employés un sentiment de sécurité et améliore leur productivité lors de leurs déplacements professionnels. Avec 13 500 employés dans 109 pays, l'entreprise a réalisé en 2017 un chiffre d'affaires de plus de 25 milliards de dollars.

Pour être en mesure d'offrir à ses clients une expérience de qualité optimale, BCD Travel doit compter sur des employés qui connaissent non seulement le secteur, mais qui disposent également de compétences de direction (*soft skills*). Le leadership et la capacité à gérer des équipes font partie des compétences principales. Dans un marché concurrentiel et en évolution constante, avec l'émergence de nouvelles technologies qui facilitent la souscription de services de voyages, il est essentiel de disposer de leaders innovateurs capables de gérer et de motiver leurs équipes. C'est la seule façon pour l'entreprise de maintenir son leadership dans le secteur des voyages d'affaires.

« De toutes les formations que j'ai suivies chez BCD Travel, celle-ci a été ma préférée et j'aimerais en faire d'autres du même type ».

Employé de BCD Travel.

Le défi : former davantage d'employés, plus rapidement et en un temps réduit

L'équipe de formation et de développement de BCD Travel aux États-Unis a identifié trois défis que l'entreprise devait relever :

- **Formation en leadership.** Après un audit exhaustif de l'ensemble de l'organisation, l'entreprise s'est rendu compte que l'accent devait être mis sur les compétences en leadership de ses cadres, en particulier au niveau des postes intermédiaires. De nombreux employés récemment promus rencontraient des difficultés pour gérer leurs équipes et les différences entre les cadres supérieurs et les cadres moyens étaient significatives. BCD Travel a identifié le leadership et la gestion des équipes comme une chance d'amélioration et de développement pour ses employés et pour l'entreprise dans son ensemble.

- **Formation intensive.** L'entreprise souhaitait mettre en place un programme de formation intensif, rapide et efficace. Dans un environnement de travail de plus en plus flexible, les responsables de la formation souhaitaient fournir à leurs employés des outils efficaces et immédiatement utilisables. L'idée était la suivante : « faire plus en un temps réduit ».

« L'employé est toujours au centre de la formation : ce sont ses choix qui orientent le jeu. Il doit agir et interagir. C'est une question de 90 % d'effort et 10 % d'inspiration. »

Chicka Elloy | Directeur principal de la gestion stratégique du talent chez BCD Travel.

- **Formation globale.** La formation simultanée de ses employés aux États-Unis, en Europe, en Amérique latine et en Asie constituait un autre défi majeur pour l'entreprise. Avec une main d'œuvre dispersée à travers le monde, BCD Travel recherchait un format en ligne susceptible de réduire le nombre de sessions en face à face, ainsi que les coûts, sans en aucun cas compromettre la qualité de la formation.





Solution : Méthodologie de game based learning

Pour relever ces défis, BCD Travel a misé sur le jeu sérieux (*serious game*) Pacific. Dans cette aventure graphique, les employés sont victimes d'un accident d'avion et se retrouvent pris au piège sur une île déserte. Pour s'en échapper, ils devront apprendre le leadership et gérer une équipe virtuelle, en essayant de construire une montgolfière qui leur permettra de retrouver leur liberté.

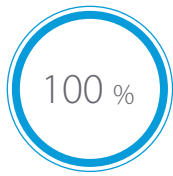
Pacific n'offrait pas moins de trois avantages :

- **Des contenus d'une excellente qualité.** Les leçons que contient Pacific sont le résultat de centaines d'entretiens avec des PDG, des cadres et des dirigeants de grandes entreprises pendant plus de 12 ans. Grâce à ce jeu vidéo, les employés de BCD Travel pouvaient apprendre à planifier leurs objectifs, à détecter les besoins de chaque membre de leur équipe, à fournir un *feedback* ou à déléguer des tâches.
- **Interaction avec les contenus.** Grâce à son format de jeu vidéo et à ses techniques de gamification, Pacific offre une expérience pédagogique dans laquelle les apprenants interagissent constamment avec les contenus. Cette méthode suscite l'activation d'un plus grand nombre de zones de leur cerveau, ce qui se traduit par un apprentissage plus profond et plus durable. De plus, ce *serious game* intègre un simulateur sophistiqué qui garantit la mise en pratique de ce qui a été appris et permet « l'apprentissage par la pratique » (*learning by doing*) ou « l'apprentissage par l'expérience » (*experiential learning*).
- **Flexibilité absolue.** Pour jouer à Pacific, il suffit d'une connexion Internet et d'un e-mail. On peut y jouer sur un ordinateur, une tablette ou un *smartphone*. Cette flexibilité absolue a permis au département formation et développement de BCD Travel de combiner l'utilisation des jeux vidéo avec d'autres cours sur le leadership et de lancer la formation dans plusieurs pays en même temps.

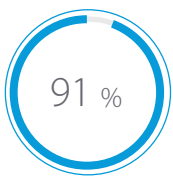
« Le jeu est en lui-même très intuitif ; Pacific, c'est comme la vraie vie ».

Chicka Elloy | Directeur principal de la gestion stratégique du talent chez BCD Travel.

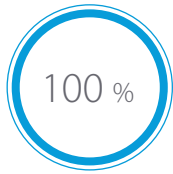
Taux de finalisation :



Taux de recommandation :



Taux d'applicabilité :



Résultats : des économies de 60 %

Tous ces avantages ont fait de la formation avec un *serious game* lancée par BCD Travel une véritable réussite. L'interaction accrue avec le contenu et l'utilisation du simulateur de Pacific a renforcé les compétences de leadership dans l'ensemble de l'organisation. 100 % des apprenants ont terminé le jeu, 91 % ont affirmé qu'ils le recommanderaient et 100 % considèrent qu'il est applicable dans leur vie quotidienne.

De plus, la flexibilité offerte par le format en ligne a facilité la mise en œuvre intensive de la formation sur plusieurs continents. Les responsables de BCD Travel ont réservé une journée pour permettre à leurs employés de réaliser Pacific. Ils ont ainsi bénéficié d'une immersion totale pendant les huit heures de leur journée de travail. Le résultat a été une formation rapide, intensive et efficace, en une seule journée et pour des cadres moyens répartis dans le monde entier.

Grâce à Pacific, BCD Travel a pu réduire la durée de la formation de 12 à 5 mois. En outre, le nombre de cours de formation en face à face est également passé de cinq à deux, ce qui a permis de réduire de 60 % les coûts associés (transport, hébergement, coût d'opportunité, etc.).

« Dans Pacific, l'histoire est fantastique ; elle éveille votre esprit ».

Chicka Elloy | Directeur principal de la gestion stratégique du talent chez BCD Travel.

