

Cas d'utilisation International Trade Center

International Trade Center utilise le game-based learning pour renforcer les compétences en négociation au sein des entreprises des pays en développement

L'organisme international parvient à implanter une formation dans plusieurs pays et en plusieurs langues, sans aucun problème technique et tout en faisant des économies.



■ **Entreprise :** Centre du commerce international (ITC – ONU & OMC).

■ **Secteur :** Organisation internationale.

■ **Détails du programme :**

Employés : **350** 

■ **Objectifs :**

Dispenser une formation de qualité dans le domaine de la négociation et de la résolution de conflits aux petites et moyennes entreprises des pays en développement.

Former un grand nombre de personnes, dans de nombreux pays et en plusieurs langues, tout en évitant les problèmes d'ordre technique et culturel.

Proposer une formation différente et innovante, capable de surprendre et de séduire les apprenants.

■ **Solution :**

La plateforme de game-based learning développée par Game Strategies.

■ **Résultats :**

84 % Taux de finalisation.

95 % Taux de recommandation.

92 % Taux d'applicabilité.



Centre du commerce international, un commerce pour le bien de tous

Le Centre du commerce international (ITC, selon son sigle en anglais) est une agence née du mandat de l'Organisation des Nations Unies (ONU) et de l'Organisation mondiale du commerce (OMC), et dont le siège est en Suisse. Son objectif : aider les petites et moyennes entreprises (PME) des pays en développement à être compétitives sur le marché mondial, et contribuer ainsi à la croissance économique, à la création d'emplois et à l'élimination de la pauvreté.

Elle intervient à un niveau politique où elle assiste les gouvernements dans l'évolution et l'adaptation de leur lois pour s'adapter à un monde en constante transformation ; les institutions d'appui au commerce (chambres de commerce, universités, banques, etc.) qui sont essentielles pour le développement d'un écosystème fiable pour les PME ; et enfin les PME, soit directement ou indirectement au travers desdites institutions, ceci sur toutes les fonctions de l'entreprise (ex. management/leadership, marketing, qualité, approvisionnements, logistique, paiements, etc.)

« Nous avons mené tous les tests nécessaires, et nous n'avons rencontré aucun problème technique à utiliser Merchants dans le monde entier, même dans les pays les moins développés d'Afrique. »

Sébastien Ioannitis-McColl | Conseiller
pour la compétitivité des entreprises au
Centre du commerce international.



Dans sa mission de soutien aux petites et moyennes entreprises, l'ITC insiste tout particulièrement sur la formation dans des domaines relatifs à la législation des différents pays, les règles du commerce international, la promotion des produits par le marketing et la communication, ou encore des conseils sur les réseaux de transport et la distribution des produits. L'objectif est que grâce à ces connaissances, les entreprises aient à leur disposition plus d'outils permettant d'assurer leur réussite dans un contexte de mondialisation.

Le défi : un programme de formation dans plusieurs pays et en plusieurs langues

Parmi toutes les initiatives de formation et de soutien aux petites et moyennes entreprises dans les pays en développement, en 2016, l'organisation internationale a identifié trois défis à relever :

1. Former en matière de négociation et de résolution de conflits. Jusqu'à présent, l'ITC avait déployé de grands efforts pour conseiller les chefs d'entreprise sur des sujets comme la production, la logistique ou le marketing. Il restait cependant un autre problème à résoudre : leur donner les compétences nécessaires pour s'asseoir en toute garantie à une table de négociation. Pour cette raison, l'ITC s'est fixé l'objectif de développer un programme de formation en négociation qui permettrait à ces entreprises d'améliorer cette étape finale de leur activité.

2. Une formation avec un grand nombre de personnes, dans plusieurs pays et en plusieurs langues. S'agissant d'une organisation internationale qui intervient dans un grand nombre de pays, il était nécessaire d'utiliser un format en ligne multilingue. Il était également important que la formation puisse s'adapter à toutes les cultures, et qu'elle soit accessible même dans des pays où les connexions Internet sont lentes. Il serait ainsi possible d'encourager la formation simultanée de PME de nombreux pays, tout en économisant par rapport aux cours présentiels, bien plus coûteux.

3. Rompre avec les formations classiques. Pour améliorer son efficacité, l'ITC cherchait un format innovant susceptible de briser l'inertie de la formation traditionnelle : un outil pouvant surprendre et retenir l'attention des chefs d'entreprise, capable de les séduire, mais tout en garantissant l'apprentissage.



« Beaucoup de gens ainsi formés nous disent qu'ils ont pu mettre en pratique tout ce qu'ils ont appris dans des situations réelles et que cela les a beaucoup aidés dans leur activité quotidienne. »

Sébastien Ioannitis-McColl | Conseiller pour la compétitivité des entreprises au Centre du commerce international.

Solution : Méthodologie game-based learning

Pour relever tous ces défis, l'ITC a choisi de se tourner vers la plateforme, un *serious game* de négociation et de résolution de conflits développé par l'entreprise Game Strategies. Dans cette aventure graphique, les apprenants sont transportés dans la Venise de la Renaissance, où ils doivent apprendre à négocier pour devenir le commerçant le plus puissant de l'époque. Merchants présentait pas moins de quatre avantages :

1. Des contenus en négociation de la plus haute qualité. Le jeu vidéo basé sur la « méthode Harvard de négociation » (des professeurs Roger Fisher, Bruce Patton et William Ury), offre des leçons, des conseils et des cas pratiques éprouvés à l'échelon international et de la plus haute qualité. Ce serious game offre des contenus reposant sur les accords à long terme, la connaissance des intérêts de l'autre partie et des propositions bénéfiques pour les deux parties (gagnant-gagnant) : des atouts qui s'adaptaient à la perfection aux besoins de l'ITC.

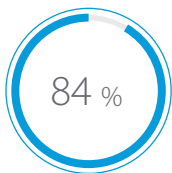
2. Une technologie en ligne, moderne et légère. Pour jouer (et apprendre) les apprenants n'ont besoin que d'un e-mail et d'une connexion à Internet. Le jeu vidéo est en outre disponible dans plusieurs langues, ce qui facilite son implantation dans plusieurs pays à la fois. Le jeu vidéo emploie la dernière technologie HTML5 et s'adapte au débit des différentes connexions à Internet, ce qui permet son utilisation dans tous les pays en développement dans lesquels travaille l'ITC.

3. Un simulateur qui garantit la mise en pratique. Grâce à l'apprentissage par le jeu vidéo, également appelé game-based learning, et à de nombreux éléments de gamification (storytelling, points, badges, classements, etc.), le jeu vidéo surprend et capte l'attention des participants dès les premières secondes. Ils sont immédiatement plongés dans une aventure où ils doivent interagir avec le contenu pédagogique, rompant ainsi avec l'inertie et la passivité de la formation traditionnelle.

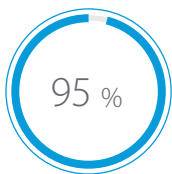
« Dès que les apprenants comprennent le jeu, plongent dans l'aventure et se rendent compte qu'ils acquièrent des connaissances, le jeu se transforme en une véritable passion. L'engagement est bien plus fort que dans une formation présentielle. »

Sébastien Ioannitis-McColl | Conseiller pour la compétitivité des entreprises au Centre du commerce international.

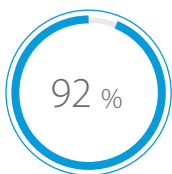
Taux de finalisation :



Taux de recommandation :



Taux d'applicabilité :



4. Une formation innovante et attrayante. Grâce à l'emploi de l'apprentissage par les jeux vidéo (*game-based learning*) et de nombreux éléments de gamification (mise en récit, points, badges, classements...), Merchants parvient dès le début à surprendre et retenir l'attention des apprenants. Ceux-ci sont immédiatement plongés dans une aventure où ils doivent interagir avec les contenus pédagogiques, ce qui brise l'inertie et la passivité de la formation traditionnelle.

Résultat : des chefs d'entreprise mieux préparés à la défense de leurs intérêts

L'ITC est très satisfait de la formation réalisée avec le game based learning. En effet, 95 % des apprenants ont déclaré qu'ils recommanderaient le jeu vidéo, et 92 % d'entre eux ont affirmé que ce qu'ils avaient appris était applicable au quotidien. À la différence des autres formats traditionnels, dont les taux de finalisation sont très faibles, dans ce cas, 84 % des chefs d'entreprise ont terminé le jeu vidéo.

En ce sens, l'ITC est parvenu à renforcer et à améliorer les compétences de négociation des petites et moyennes entreprises dans les pays en développement, grâce à l'apport de nouveaux outils qui leur serviront à défendre leurs intérêts et améliorer l'issue de leurs négociations avec des entreprises et professionnels souvent plus expérimentés. L'objectif final est une meilleure compétitivité de ces PME à l'échelon mondial, la création d'emploi, la réduction de la pauvreté, et en définitive, l'accomplissement des objectifs de développement du millénaire de l'ONU.

« Sincèrement, je n'ai jamais reçu un seul commentaire négatif. Tous les retours que nous avons reçus étaient excellents. Les gens sont très satisfaits de Merchants. »

Sébastien Ioannitis-McColl | Conseiller pour la compétitivité des entreprises au Centre du commerce international.



A background image showing three animated characters in a harbor setting. On the left, a man with a beard and a red vest. In the center, a woman with red hair and a blue dress. On the right, a man with a white beard and a white coat. They are standing on a wooden pier with a large ship in the background.

« Nous avons pu utiliser les contenus de Merchants avec des profils différents, dans des pays différents et dans des langues différentes. »

Sébastien Ioannitis-McColl | Conseiller pour la compétitivité des entreprises au Centre du commerce international.