

Cas d'utilisation L'Oréal

« Le jeu est un outil clé que nous utilisons pour engager les employés de L'Oréal », Éric de la Tour, Directeur Business Excellence.

L'ORÉAL

- **Entreprise:** L'Oréal
- **Industrie:** Cosmétique
- **Données du programme:**
L'importance de l'apprentissage combiné pour améliorer les compétences de vos équipes commerciales.
- **Solution:**
Méthodologie du game-based learning



Eric De La Tour, directeur de l'Excellence Commerciale chez L'Oréal, répond à quelques questions concernant sa vision de la formation professionnelle basée sur son expérience avec l'équipe de ventes de cette société française de cosmétiques.

Quel est votre rôle chez L'Oréal ?

Je suis responsable de l'excellence du service commercial dans la division produits professionnels de L'Oréal France. L'un de mes principaux objectifs est d'améliorer les compétences de toutes les équipes commerciales, de soutenir leur transformation et de relever de nouveaux défis. Essentiellement, mon objectif est de garantir l'employabilité de l'équipe.

Quels types de profils formez-vous ? Dans quels domaines ?

En priorité, nous formons nos vendeurs et leurs managers. En France, nous avons 160 « business partners » et une trentaine de managers.

Les business partners accompagnent nos clients dans leur développement. Ils doivent adopter une approche centrée sur le client et avoir la capacité de dynamiser les salons de beauté des clients ainsi que le marché lui-même, en créant de nouveaux standards. En même temps, nous formons nos équipes grands comptes à l'art de l'élaboration du plan d'affaires et à la négociation. En ce qui concerne les managers, la priorité est donnée à leur rôle de coach.

Quelles méthodes de formation utilisez-vous actuellement (en présentiel, blended, digital) ? Si c'est une combinaison de toutes ces méthodes, pouvez-vous expliquer comment elles se complètent ?

La formation que nous proposons doit être mixte. Elle est blended car nous devons avant tout nous assurer que le contenu reste ancré, ce qui n'a pas toujours été suffisamment pris en compte par le passé en raison des contraintes financières et temporelles.

"Le jeu est sans aucun doute un moyen clé d'impliquer les employés, quel que soit leur âge. Nous sommes tous des joueurs dans l'âme."

Eric de la Tour | Directeur Business Excellence chez L'Oréal.

Par exemple, nous configurons électroniquement des exercices préalables aux formations pour sensibiliser nos étudiants au sujet (auto-diagnostic, phase de pré-information, etc.). Ensuite, nous ajoutons une formation en présentiel d'un ou deux jours. Nous offrons également un accompagnement terrain via les managers et des suivis grâce à des capsules d'apprentissage d'une heure intégrées à nos réunions d'agence. En 2020, nous voulons créer une application « performance learning » qui nous permettra de valider les connaissances acquises. L'une de mes priorités est d'« ancrer » nos formations. Il est essentiel de pouvoir mesurer le retour sur investissement d'un programme de formation.

Il est également primordial que chaque collaborateur devienne un générateur de changement, responsable du développement de ses propres compétences et de son employabilité.

Pour cela, nous leur donnons aussi accès à un catalogue de formations en libre-service et à des MOOCs.

Quels sont vos défis dans le développement des compétences et des connaissances pour les cinq prochaines années ?

De nombreux experts disent que les compétences deviennent obsolètes après cinq ans. Ils affirment qu'une nouvelle entrée dans la vie active effectuera quinze emplois différents, dont la moitié n'existent pas encore.

Nous devons donc travailler sur les compétences techniques et comportementales. Il faut accepter la déprogrammation et investir dans le parcours de développement lui-même, ainsi que dans la responsabilité du développement personnel. En d'autres termes, nous ne devons pas tout attendre de l'entreprise pour laquelle nous travaillons.

Pensez-vous que les solutions de Game Strategies sont en phase avec cette évolution dans le monde de la formation ? Et si oui, que pensez-vous de cette approche ?

Sans aucun doute, cela fait partie du puzzle, c'est l'un des éléments de l'apprentissage combiné.

Pour être très précis, je vais partager les premiers mots que j'ai entendus de l'équipe qui a participé au programme pilote avec ce serious game : « C'est une méthode d'apprentissage interactive, ludique et addictive (dans le bon sens du terme). Une formation sous un angle ludique, avec des messages de formation de qualité (clairs, précis, concis). »

Dans la combinaison des méthodes pour améliorer les compétences en négociation, l'apprentissage par le jeu est indispensable et doit être ancré dans d'autres modalités de formation, comme les réunions en présentiel et les suivis.

