

Cas d'utilisation MAN

Comment rendre les employés plus motivés grâce au jeu vidéo

MAN Truck parvient à augmenter la motivation de 98% de ses collaborateurs formés grâce à la méthodologie game-based learning.



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

♦ **Industrie :** Véhicules industriels et solutions de transport

♦ **Donnés du programme :**

Employés: **84** 

♦ **Défi :**

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

♦ **Solution :** Plateformme game-based learning

♦ **Résultats :**



El 98% des collaborateurs ayant suivi le programme ont augmenté leur motivation au travail.

♦ **Prix :**



2016 Glod HCM Excellence Awards - Brandon Hall.

MAN Truck : Collaborateurs plus motivés, collaborateurs mieux préparés

MAN Truck & Bus est l'un des fournisseurs leaders au niveau international de véhicules industriels et de solutions de transport. Depuis 1758, son offre comprend des camions ainsi que des services financiers, d'assistance technique et de services après-vente liés à l'exploitation des véhicules MAN.

En 2015, le département Formation et Développement de l'entreprise a décidé de s'immerger dans l'univers du jeu vidéo avec un grand objectif : améliorer la motivation des collaborateurs. Une initiative à laquelle ont participé 84 collaborateurs de profils différents et qui visait un défi encore plus grand : augmenter la compétitivité du personnel en comptant sur des employés plus motivés et engagés.

Défi : La formation comme pilier d'un plan stratégique

Offrir une réponse garantie aux nouveaux paradigmes du marché (la mondialisation, l'efficacité, l'optimisation des performances ou la transformation numérique) est devenu le grand défi de MAN Truck & Bus Iberia.

Pour y parvenir, la formation est devenue le pilier d'un plan stratégique divisé en trois points étroitement liés :



Personnel plus motivé



Amélioration des performances et du rendement



Une main-d'œuvre plus compétitive

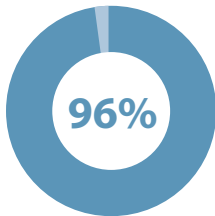


« Nos collaborateurs représentent l'atout le plus important de l'entreprise et il est de notre mission de leur fournir des outils qui nous permettent d'impacter leur motivation de manière innovante, ludique et efficace. »

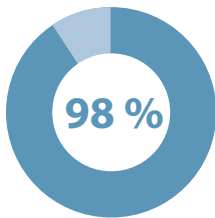
Virginia Sánchez

Directrice de la Formation et du Développement chez MAN Truck & Bus Iberia

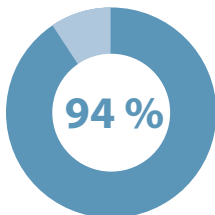
RÉSULTATS DE LA FORMATION



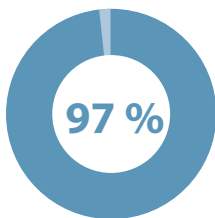
Niveau de satisfaction



Taux de recommandation



Taux de complétion



Application de l'apprentissage sur le lieu de travail

Pour que la stratégie soit parfaitement bien huilée, il a été nécessaire d'ajuster la pièce maîtresse : augmenter la motivation des collaborateurs de MAN Truck & Bus.

Les départements des Ressources Humaines et de la Formation et du Développement ont la responsabilité de développer un programme permettant d'influencer positivement la motivation des collaborateurs.

Pour cela, il a été nécessaire de proposer des solutions efficaces à des besoins essentiels :

- ◇ Faire de la formation un outil réel et utile pour le collaborateur.
- ◇ Parvenir à connecter la formation avec la croissance.
- ◇ Faire de la formation une expérience collaborative qui aide à améliorer le climat de travail.
- ◇ Transformer l'apprentissage en un défi, tant personnel que collectif.

Solution : motiver en jouant

Pour répondre aux exigences définies, le département de la Formation et du Développement a choisi le jeu comme solution de formation idéale. Ainsi, les serious games développés par Game Strategies se sont présentés comme la réponse aux besoins définis :

- ◇ Chaque ensemble de compétences développées (négociation et gestion du temps) a été transformé en un ensemble d'outils que le collaborateur a mis en pratique dans un environnement sécurisé, en les appliquant dans la vie réelle dès le premier jour.
- ◇ Les cours sous forme de jeu vidéo (serious games) sont conçus sur un simulateur puissant qui représente des situations réelles, ne se limitant pas uniquement au domaine professionnel. Ainsi, la formation a été connectée au succès personnel et professionnel du collaborateur.
- ◇ L'introduction de dynamiques de jeu telles que les classements, les badges et les défis a fait de l'apprentissage une expérience stimulante et attrayante pour le collaborateur, qui a augmenté son niveau d'engagement et d'implication dans la formation.
- ◇ La compétition générée au sein du jeu vidéo a permis de créer un sentiment d'appartenance à un groupe unique. Par conséquent, un apprentissage social a été développé, alimenté par les expériences des propres participants.



Les dépenses de formation
par collaborateur ont été
réduites de
63 %

Résultats : Motivation, efficacité, applicabilité...

Les résultats obtenus par le programme de formation via les jeux vidéo mis en place par MAN Truck & Bus ont été structurés en deux niveaux.

Premier niveau. C'est ici que se situe l'objectif principal du programme de formation avec un résultat écrasant :

Collaborateurs plus motivés

Obtenir des collaborateurs plus motivés se traduit par des collaborateurs mieux préparés pour relever les nouveaux défis du marché. Dans cette section, les résultats de la formation montrent une augmentation importante du niveau de motivation des collaborateurs :

- ◇ 98% des collaborateurs ayant suivi le programme ont augmenté leur motivation au travail, selon l'enquête de satisfaction au travail.

Deuxième niveau. Dans ce deuxième niveau, sont intégrés les autres indicateurs résultant du projet :

« D'une certaine manière, la structure des cours fait en sorte que les collaborateurs s'impliquent. Pourquoi ? Parce qu'elle réussit à faire en sorte que le salarié veuille suivre la formation, suive la formation et, surtout, tire parti de la formation. »

David Almazán
Directeur Commercial de la Zone Camions

Développement efficace du programme

Pour atteindre l'objectif, un développement efficace du programme de formation a été nécessaire. À ce stade, l'accent a été mis sur la minimisation du taux d'abandon. Les rapports extraits après la conclusion du programme confirment que :

- ◇ Le taux de complétion du programme a dépassé les 94 %, améliorant de manière significative les résultats obtenus lors des expériences précédentes.

Haut degré d'applicabilité

L'un des critères définis par MAN Truck & Bus s'est concentré sur la transformation de la formation en un outil réellement utile pour le collaborateur. Faire en sorte que celui-ci relie la formation à son succès professionnel et personnel a été essentiel pour la réussite du projet. Cela est confirmé par l'enquête de qualité réalisée 90 jours après la fin du cours :



« Cette formation basée sur les jeux vidéo nous apporte des éléments différenciateurs : elle offre de la flexibilité en termes de moment d'exécution et transforme l'apprentissage en un défi motivant. »

Luis Sagi-Vela
Directeur des Ressources Humaines MAN Truck & Bus

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

Haut degré d'acceptation

L'expérience de formation a bénéficié d'un haut degré d'acceptation parmi les collaborateurs de l'entreprise. Le défi de transformer la formation en une expérience sociale et stimulante pour le collaborateur est défini par le degré de satisfaction exprimé par le participant.

Selon les enquêtes réalisées :

- ◇ 98% des collaborateurs ayant suivi la formation la recommandent et reconnaissent même qu'ils referaient le programme.
- ◇ Le taux de satisfaction au travail, après la conclusion du programme, a été établi à 96,8%.

Optimisation des coûts de formation

Bien que cela n'ait pas été l'objectif initial du département de la Formation et du Développement, ce programme de formation a eu un résultat significatif pour MAN Truck & Bus Iberia en matière de coûts de formation.

D'une part, la mise en place facile de la plateforme d'accès en ligne (sans besoin de logiciels supplémentaires), et d'autre part, la nature e-learning de la formation (qui n'a requis qu'un appareil avec accès à Internet), ont permis une économie plus que significative :

- ◇ Les dépenses de formation par collaborateur ont été réduites de 63 % par rapport à l'investissement moyen effectué dans les autres solutions de formation, notamment celles en présentiel.

Ainsi, MAN Truck & Bus s'est assuré un outil de formation efficace pour augmenter la motivation de ses collaborateurs, devenant l'une des premières expériences mondiales à démontrer l'efficacité du jeu vidéo dans ce domaine.

Après les bons résultats obtenus par le département de la Formation et du Développement de MAN Truck & Bus Iberia, un nouveau groupe est déjà en cours de création, composé des Team Managers de l'entreprise (cadres supérieurs, managers, dirigeants, directeurs de département et chefs d'équipe), dont l'objectif est de renforcer le développement des nouveaux managers en compétences de leadership et de gestion d'équipes.