

Cas d'utilisation Mutuaide

Comment Mutuaide utilise l'apprentissage basé sur le jeu (game-based learning) de manière stratégique en matière de formation



- **Entreprise :** Mutuaide
- **Industrie :** Assurances
- **Détails du programme :**
Employés : 80 
- **Défis :**
Trouver des alternatives efficaces et motivantes pour continuer à développer les compétences de ses collaborateurs.
Favoriser la participation active et offrir une applicabilité directe dans le travail quotidien.
- **Solution :**
Methodologie game-based learning de Game Strategies.



Défi : Adapter une culture de formation en présentiel à un nouveau contexte numérique

Mutuaide, filiale d'assistance de Groupama spécialisée dans la gestion des sinistres pour les assurés, a été confrontée à un changement radical dans son approche de la formation en raison de la crise sanitaire. Avec 98 % de ses formations réalisées en présentiel, l'entreprise ne disposait pas d'une culture de la formation à distance. La pandémie l'a obligée à se transformer et à chercher des alternatives efficaces et motivantes pour continuer à développer les compétences de ses collaborateurs. De plus, l'équipe formation avait besoin d'une solution allant au-delà du e-learning traditionnel, quelque chose qui capte réellement l'attention, favorise la participation active et offre une applicabilité directe dans le travail quotidien. Ses priorités étaient d'offrir une formation attrayante, innovante, instructive et utile, notamment sur des thématiques comme la gestion du temps, le leadership, le service client, le coaching et le feedback.

"C'était un pari sur l'avenir, et ce pari a été plus que réussi. Le projet pilote a été un véritable succès et a permis à Mutuaide de proposer les services de Game Strategies à ses collaborateurs."

Élodie Houssard | Responsable de formation

"Les employés arrivent à consacrer moins de temps aux tâches non prioritaires, ce qui génère une augmentation de la productivité."

Élodie Houssard | Responsable de formation

"Il fallait trouver quelque chose qui motive, et non un e-learning où l'on passe trois heures devant un écran à seulement consulter de l'information. Game Strategies répond à cela avec des formations ludiques et instructives."

Élodie Houssard | Responsable de formation



"Nous avons trouvé la solution de formation à distance, mais une qui motive réellement. On ne la ressent pas comme fastidieuse. Mon intention est de continuer avec Game Strategies."

Élodie Houssard | Responsable de formation

Solution : Une expérience de formation immersive avec des serious games

Face à ce besoin, Mutuaide a décidé de miser sur l'apprentissage basé sur le jeu (game-based learning), en collaboration avec Game Strategies. Un programme pilote a d'abord été lancé avec près de 20 collaborateurs du service de gestion des assurances, utilisant des titres comme Triskelion (gestion du temps et productivité), Echo (coaching) et Pacific (leadership). Le succès du pilote a été immédiat, ce qui a permis à l'entreprise de multiplier par quatre le volume de licences acquises. Les formations étaient courtes, intuitives et centrées sur des compétences pratiques, les rendant accessibles et motivantes pour les collaborateurs. L'approche ludique et réaliste de Game Strategies a facilité l'intégration de cette nouvelle méthodologie dans la culture d'entreprise, permettant même d'élargir l'offre avec d'autres simulateurs comme 2100, axé sur le service client, et Aqua, pour améliorer la capacité à donner du feedback. Ainsi, Game Strategies s'est imposé comme une solution stratégique dans le catalogue de formation de Mutuaide.

Résultats : Transformation culturelle, gain de productivité et large adoption interne

Les résultats obtenus ont été très positifs et quantifiables. 98,3 % des participants ont jugé les contenus applicables à leur travail, et l'indice de recommandation a atteint 88,1 %. Le taux d'achèvement s'est élevé à 79,5 %, avec une note moyenne de satisfaction de 7,8 sur 10 et un NPS de 16,9 %. Plus de 60 % des collaborateurs ont amélioré leur gestion des e-mails et du temps, ce qui a conduit à une nette augmentation de la productivité, selon la direction elle-même. Le succès du pilote a rapidement encouragé l'adoption du game-based learning dans d'autres services, faisant de cette approche une référence interne en matière d'innovation pédagogique. Les évaluateurs eux-mêmes ont joué un rôle clé en tant qu'ambassadeurs du changement, promouvant spontanément ces formations auprès de leurs collègues. Comme le souligne Élodie Houssard, responsable de la formation, "on ne la ressent pas comme une formation fastidieuse, mais comme une formation qui motive réellement". Mutuaide a décidé de continuer à miser sur ce modèle, l'intégrant comme un pilier fondamental de sa stratégie de développement des talents.

