

Cas d'utilisation NHS Wales

NHS Wales : formation *online* de qualité équivalente à celle en présentiel grâce aux jeux vidéo



♦ **Entreprise :** NHS Wales

♦ **Secteur :** Organisme public

♦ **Données du programme :**

Département
Personnel

Employés
30

♦ **Programme :**

Développement des compétences non techniques : communication et résolution de conflits.

♦ **Solution :**

Méthodologie *game-based learning*

♦ **Compétences développées:**

- ♦ Confiance en soi
- ♦ Autocontrôle
- ♦ Conscience de soi
- ♦ Communication efficace
- ♦ Concentration
- ♦ Flexibilité
- ♦ Gestion des conflits
- ♦ Impact et influence
- ♦ Initiative
- ♦ Innovation et créativité
- ♦ Intégrité
- ♦ Négociation
- ♦ Orientation vers les résultats
- ♦ Pensée analytique
- ♦ Planification, organisation et coordination
- ♦ Résolution de problèmes
- ♦ Tolérance à la pression
- ♦ Prise de décision

“Les jeux vidéo sont un excellent outil d'apprentissage. Je le recommande totalement à toute personne souhaitant développer ses compétences en négociation.”

Andrew Bunn, Responsable de la formation et du développement chez NHS Wales

Une formation en ligne avec la qualité d'une formation en présentiel grâce au jeu vidéo

NHS Wales (Welsh National Health Service) s'ajoute à la longue liste des organismes publics à travers le monde qui ont validé et prouvé l'efficacité des jeux vidéo dans le domaine de la formation en entreprise. Cependant, NHS Wales a ouvert une nouvelle voie au Royaume-Uni en étant la première administration publique du pays à intégrer des simulateurs et des jeux vidéo dans ses stratégies de formation.

NHS Wales a décidé de parier sur cette méthode d'apprentissage totalement innovante pour répondre à ses défis de formation :

- ◇ La complexité d'une formation en présentiel, qui nécessite la disponibilité des employés pour assister à un endroit spécifique et à des dates précises.
- ◇ La difficulté de trouver des solutions online qui garantissent les niveaux de qualité et d'utilité d'une formation en présentiel. Le faible niveau d'*engagement* des formations en *e-learning*, ce qui se traduit par des taux d'abandon élevés.

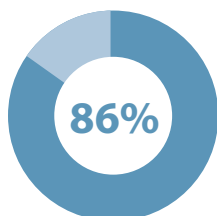
En résultat de son choix, NHS Wales a mis en place un cours-simulateur sous forme de jeu vidéo pour le développement des compétences en communication et en résolution de conflits. Ce cours a été intégré dans son programme de développement des compétences professionnelles.

Cette initiative de formation a été mise en place au sein de l'équipe dirigeante de NHS Wales. En tout, 30 participants ont été des pionniers dans le développement des compétences non techniques grâce à un simulateur de négociation.

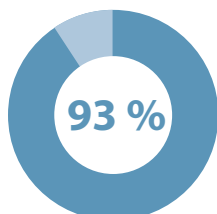


"J'ai adoré jouer sur la plateforme. L'intrigue du jeu est très captivante, et j'ai vraiment apprécié les points d'information disséminés tout au long du jeu. Un grand merci."

RÉSULTATS



Taux de complétion



Taux d'applicabilité



Taux de
recommandation

Pour le lancement de l'initiative, NHS Wales a choisi le simulateur de négociation Merchants. Grâce à celui-ci, les participants ont pu découvrir de première main les avantages de l'apprentissage expérientiel.

Ce simulateur représente jusqu'à 6 cas de négociation « réels » dans lesquels les employés de NHS ont mis en pratique leurs compétences en communication, leur capacité à résoudre des problèmes, et leur initiative pour parvenir à des accords réussis, tout en recevant des retours avec des zones d'amélioration. Et les résultats obtenus grâce à cette méthodologie ont dépassé toutes les attentes initiales :

Le taux de finition a été de 86 % (sur 30 participants)

Étant de nature *e-learning*, le participant a défini son propre rythme d'apprentissage, choisissant le moment où suivre la formation. D'autre part, les techniques de gamification intégrées dans le simulateur ont permis d'augmenter la motivation et le niveau d'engagement de l'utilisateur.

100 % des participants recommandent le programme et 93 % admettent avoir appliqué les compétences acquises dans leur poste de travail.

Grâce à l'apprentissage expérientiel (pratique et *feedback*), le participant a exercé les compétences acquises dans des situations similaires à la vie réelle, renforçant ainsi sa confiance. C'est pourquoi ces compétences ont été mises en œuvre dans le poste de travail dès le premier jour.

Après la mise en œuvre du programme, NHS est devenu l'un des premiers organismes publics au Royaume-Uni à valider l'efficacité d'un jeu vidéo de formation ou serious game. De cette manière, il rejoint la longue liste d'organismes et d'administrations publiques du monde entier qui ont déjà validé l'apprentissage des compétences non techniques via un simulateur sous forme de jeu vidéo.

