Étude de cas BBVA Bancomer

BBVA Bancomer utilise les jeux vidéo de Game Strategies pour améliorer les compétences de négociation de ses employés

Plus de 250 employés reçoivent une formation pratique, interactive et amusante qui s'adresse à toutes les générations et tous les profils de la compagnie.

- **Entreprise :** BBVA Bancomer.
- **Secteur :** services financiers.
- **Détails du programme :**
  Employés : **250**
- **Objectifs :**

  Améliorer et compléter l'écosystème de formation de BBVA Bancomer en utilisant différents formats capables de retenir l'attention d'employés.
  Renforcer les compétences de négociation du département de développement de produit au sein de l'entreprise.
  Offrir une formation pratique et interactive, distincte de l'e-learning traditionnel et tirant parti de l'esprit de compétition des employés.
- **Solution :**

  Méthodologie game based learning de Game Strategies.
- **Résultats :**

  90% Taux de finalisation.
  90% Taux de recommandation.
  100% Taux d' applicabilité.

BBVA Bancomer : un grand écosystème de formation pour toutes les générations

BBVA Bancomer, la plus grande banque du Mexique, possède plus de 20 % du marché et près de 20 millions de clients. Dans un contexte de concurrence croissante et d'apparition de nouvelles technologies (la banque en ligne, le *big data* et les finances technologiques ou *fintech*), elle compte sur l'innovation et le talent pour conserver le leadership du secteur.

En ce sens, le département des ressources humaines de BBVA Bancomer s'est efforcé de créer un écosystème de formation susceptible d'intégrer tous types de formats et s'adressant à toutes les générations de son entreprise. L'objectif était de mettre en œuvre une plate-forme de qualité à la fois multicanal et multidisciplinaire, capable de susciter l'intérêt de tous ses employés, de 18 à 65 ans (*millennials*, *baby boomers*, génération X, etc.).

« Face à plusieurs situations crédibles et réelles, vous avez la possibilité de vérifier votre capacité de réussite. Merchants nous a semblé très utile, comme s'il s'agissait d'une mise en pratique réelle. »

Carlos Gallardo Flores | *Directeur de formation chez BBVA Bancomer*

Objectif : renforcer les compétences de négociation du personnel

Comme dans toutes les banques, les compétences de négociation sont fondamentales pour le personnel de BBVA Bancomer. Chaque jour, les employés doivent élaborer et présenter des propositions qui leur permettent de convaincre leurs interlocuteurs, d'identifier leurs intérêts et d'aider leurs clients à créer de la valeur. Pour le département des ressources humaines, le défi était donc d'affirmer et de renforcer ces compétences de négociation afin de poursuivre l'élan de l'entreprise et d'améliorer la présentation de nouveaux produits.

Et pour la création de ce grand écosystème de formation, BBVA Bancomer souhaitait en outre utiliser l'ensemble des nouvelles technologies à sa disposition. Elle s'assurait ainsi de pouvoir compter sur une formation multicanal et multiformat, capable de convaincre tous les départements et tous les profils de l'entreprise. L'un des objectifs était d'échapper aux ennuyeux formats de l'*e-learning* (peu interactifs) pour offrir des propositions plus attrayantes, plus pratiques et plus innovantes. Et c'est précisément la raison pour laquelle la compagnie s'est orientée vers la gamification et les jeux vidéo.

« Si vous voulez impliquer l'ensemble du personnel de votre entreprise, vous devez employer toutes les technologies, y compris la gamification et le jeu vidéo. »

Carlos Gallardo Flores | *Directeur de formation chez BBVA Bancomer*

Solution : méthodologie game based learning

Pour relever ces défis, le choix de BBVA Bancomer s'est porté sur Merchants, un jeu vidéo conçu par l'entreprise Game Strategies, qui a reçu de nombreux prix d'envergure internationale. Dans ce jeu sérieux (*serious game*), l'apprenant se met dans la peau d'un marchand vénitien qui devra négocier avec d'importantes personnalités, dont Machiavel, dans des domaines comme le commerce de la soie, la souveraineté d'un certain nombre d'îles ou les différentes routes commerciales qui sillonnent la Méditerranée.

« Merchants a eu un tel succès que le siège central a décidé d'étendre la formation à l'ensemble du personnel. »
Carlos Gallardo Flores | *Directeur de formation chez BBVA Bancomer*

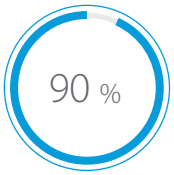
Ce jeu vidéo ne présentait pas moins de trois avantages pour l'entreprise :

• **Des contenus d'une excellente qualité.** Le cours de Merchants enseigne les meilleures techniques, compétences et recommandations de négociation, à travers des exemples et des concepts qui ont été testés avec réussite par des centaines d'entreprises dans le monde entier. C'est un *serious game* qui s'applique à encourager la recherche d'alternatives applicables dans toute négociation, à élargir le marché et à conclure des accords bénéfiques pour toutes les parties (gagnant-gagnant).

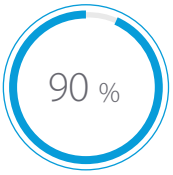
• **Une pratique directe et un apprentissage par l'expérience.** Dès que les directeurs de département de BBVA Bancomer ont découvert Merchants, ils ont été très surpris par sa capacité à mettre directement en pratique les compétences apprises. Grâce à un simulateur perfectionné, ce *serious game* reproduit six situations réelles dans lesquelles les apprenants doivent négocier et mettre en pratique tout ce qu'ils ont acquis. Plusieurs études scientifiques démontrent que l'apprentissage par l'expérience (*experiential learning*) et l'apprentissage par la pratique (*learning by doing*) améliorent les résultats pédagogiques.

• **Une motivation du personnel renforcée par la compétition et les défis à relever.** Chez les employés du secteur bancaire, qui ont généralement l'esprit de compétition et aiment relever des défis, le *serious game* Merchants est parvenu à motiver et stimuler les apprenants grâce à des techniques de gamification et de classement. Les joueurs pouvaient à tout moment voir la place qu'ils occupaient au classement par rapport à leurs collègues, ce qui augmentait leur motivation et leur engagement, tout en améliorant l'impact de la formation.

Taux de finalisation :



Taux de recommandation :



Taux d'applicabilité :

Résultats : une grande réussite qui étend la formation à d'autres départements et pays

L'implantation du cours Merchants a été une véritable réussite pour BBVA Bancomer. En effet, 90 % des employés ont terminé le cours, 90 % affirment qu'ils le recommanderaient et 100 % considèrent qu'il est applicable à leur poste de travail ou dans leur vie personnelle. Après un tel accueil, la formation, qui n'avait tout d'abord été envisagée que pour les directeurs de département, a été étendue à d'autres managers et cadres de l'entreprise.

Après avoir pris connaissance de l'expérience de BBVA Bancomer au Mexique, le siège central de cette banque en Espagne a décidé d'élargir le programme à tous les pays dans lesquels elle est implantée. Plus encore, les avantages du format jeu vidéo ont permis à BBVA Bancomer de commencer également à utiliser d'autres *serious games* de Game Strategies comme Triskelion (pour améliorer la productivité et la gestion du temps) ou Pacific (sur le leadership et la gestion d'équipes). À ce jour, le département des ressources humaines de la compagnie au Mexique est en train de mettre en place un programme auquel participeront 750 autres employés.

« Ce que j'ai le plus aimé avec Merchants, c'est le fait d'avoir à surmonter chaque défi. Les gens du secteur bancaire ont l'esprit de compétition, ils aiment les challenges. Et dans une ambiance compétitive, l'apprentissage s'impose avec d'autant plus de force. »

Carlos Gallardo Flores | *Directeur de formation chez BBVA Bancomer*