

# Case Study AXA



gamelearn

## Game-based learning : la première formation en ligne qui supprime le besoin de dynamisation

AXA met en marche un programme reposant sur le jeu vidéo et la simulation, capable de développer la motivation et l'engagement des employés.



◆ **Entreprise :** AXA

◆ **Secteur :**

Assurances et services financiers

◆ **Informations sur l'initiative :**

Période :

**depuis 2011**

Employés formés :

 **+400**


- ◇ Itinéraire de formation et développement
- ◇ Itinéraire de formation en leadership : Manager@AXA


◆ **Objectif :**

Encourager l'apprentissage et le développement autodirigés de compétences transversales d'une façon homogène et attrayante

◆ **Solution :** Méthodologie du game-based learning

◆ **Résultats :**

 **93 %**  
Taux de finalisation

 **97 %**  
Taux de recommandation

 **9,7 sur 10**  
Évaluation moyenne

### AXA : la création d'un itinéraire de développement en compétences transversales

*« Contrairement aux formations antérieures, avec les solutions Gamelearn, nous n'avons jamais eu besoin de dynamiser la formation en ligne. »*

Yolanda Otero | Responsable de la formation au leadership et de la gestion de la connaissance

AXA Seguros a créé un itinéraire complet de développement en compétences transversales pour ses employés. Grâce aux cours sous forme de jeux vidéo de Gamelearn, la compagnie d'assurances a trouvé une manière attrayante et efficace d'établir les bases du développement de ses employés en matière de soft skills.

Pacific, Merchants et Triskelion constituent ainsi le point de départ des programmes de formation de l'entreprise en matière de leadership, de négociation et de productivité, et notamment des deux initiatives lancées au sein d'AXA : l'itinéraire de formation et développement et le programme Manager@AXA.

Grâce au jeu vidéo, le département des ressources humaines a trouvé une solution garantissant un apprentissage fondé sur la pratique, capable de motiver les employés.

Avec l'aide des simulateurs, il a été possible d'offrir aux employés un environnement sans risque, renforçant leur confiance en eux et favorisant un développement efficace des compétences, à la fois par la répétition et le feedback reçu. L'utilisation du jeu et des techniques de gamification a pour sa part permis, pour la première fois, de stimuler les employés dans la poursuite de leur formation sans le déploiement d'actions de dynamisation.

Le développement des compétences transversales a encouragé la création de programmes de développement des talents pour différents profils au sein de l'entreprise. Ainsi, la spécialisation technique ou les fonctions exercées au

*« Le grand avantage de cette méthodologie, c'est que nous aimons tous jouer. Et si en plus, cela nous permet d'apprendre, c'est très motivant. Nous parvenons ainsi à entrer dans une dynamique d'apprentissage fondé sur la pratique, qui est une grande réussite. »*

Yolanda Otero | Responsable de la formation au leadership et de la gestion de la connaissance

quotidien par tout un chacun ne sont plus un problème, bien au contraire : AXA est parvenue à mettre en œuvre un standard de formation ayant un impact direct sur la façon dont ses employés négocient, coordonnent leurs équipes, communiquent ou gèrent leurs tâches.

### **Le défi : stimuler l'apprentissage et le développement autodirigés**

Le grand défi du département des ressources humaines d'AXA consistait à favoriser l'apprentissage et le développement autodirigés de compétences transversales d'une façon homogène et attrayante pour les employés.

La recherche d'une solution garantissant un apprentissage efficace auprès de profils et de groupes différents est ainsi devenue le problème majeur du département. Dirigeants, commerciaux, cadres, techniciens, spécialistes, administratifs... La spécialisation de l'effectif était déjà, en soi, un obstacle de poids à la mise en marche d'une formation homogène.

En ce sens, le remède passait par la sélection des compétences, qui devaient à la fois être communes à tous les profils professionnels et avoir un impact réel sur la façon dont les employés exercent leurs fonctions au quotidien.

Cette initiative devait par ailleurs s'inscrire dans le cadre de deux grands programmes de développement établis au sein d'AXA : l'itinéraire de formation et développement et le programme de leadership Manager@AXA pour les cadres.

Ces deux programmes, qui s'adressaient à des profils différents situés dans des zones géographiques différentes, définissaient une nouvelle priorité : trouver une solution ayant des résultats comparables à une formation présentielle, mais selon une modalité en ligne.

### **Solution : méthodologie game-based learning + catalogue des soft skills**

La solution finalement adoptée a été la méthodologie du game-based learning développée par Gamelearn et son catalogue de formation en compétences.

#### **Méthodologie du game-based learning**

Il s'agit d'un modèle conçu pour que l'apprentissage soit efficace, stimule les participants et favorise leur développement autodirigé et leur motivation vis-à-vis



*« Ce sont des aventures très intenses, qui vous permettent de tester des compétences, des techniques et des outils dont vous aurez besoin une fois la formation terminée. »*

Yolanda Otero  
Responsable de la formation au leadership et de la gestion de la connaissance

de la formation. Par l'association de contenus de qualité présentant une approche pratique avec des simulateurs avancés et des techniques de gamification, les cours sous forme de jeux vidéo permettent de répondre aux nouveaux besoins des départements de formation des grandes entreprises.

Telle est l'interprétation d'AXA Seguros, qui dégage les avantages suivants de l'implantation de jeux vidéo dans ses deux itinéraires de formation :

- ◇ **Développement autodirigé** : la mise à disposition des jeux vidéo en ligne permet aux employés d'établir leur propre rythme de développement, et de décider du moment, du lieu et de l'appareil utilisé pour suivre leur formation.
- ◇ **Auto-motivation** : les techniques de gamification mises en œuvre améliorent l'engagement des employés vis-à-vis de la formation. L'augmentation de la motivation par le jeu et la compétition qui s'ensuit améliore leur prédisposition à achever les différents cours.
- ◇ **Apprentissage fondé sur la pratique** : le simulateur devient un élément différentiel pour AXA. Par l'emploi de cas pratiques simulant la réalité, les participants développent leurs compétences dans un environnement sûr qui renforce la confiance en soi.

### Catalogue des compétences transversales

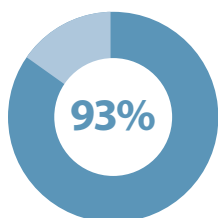
La plate-forme de game-based learning de Gamelearn propose un vaste catalogue de compétences transversales communes à tous les professionnels. Grâce à la simulation et à la représentation de cas pratiques, les employés peuvent s'entraîner, travailler et développer des groupes de compétences :

- ◇ **Simulateur de leadership Pacific** : ce cours développe des compétences comme le leadership, la gestion des équipes, la confiance en soi, le contrôle de soi, le coaching, la gestion du changement, l'impact et l'influence, l'initiative, l'intégrité, la tolérance à la pression et la prise de décisions.
- ◇ **Simulateur de négociation Merchants** : avec lui, le participant acquiert des compétences en matière de négociation, communication efficace, focalisation, gestion des conflits, innovation et créativité, orientation vers les résultats, pensée analytique et résolution de problèmes.
- ◇ **Simulateur de productivité Triskelion** : ici, les employés sont capables de créer leur propre système de productivité grâce au développement de compétences telles que la gestion du temps, l'équilibre entre la vie privée et professionnelle, la flexibilité, la planification, l'organisation et la coordination.

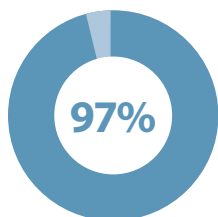
« Lorsque vous déployez une grande activité de formation dans le domaine du leadership, il est difficile d'être original. Mais Pacific est parvenu à créer la surprise. »

Yolanda Otero | Responsable de la formation au leadership et de la gestion de la connaissance

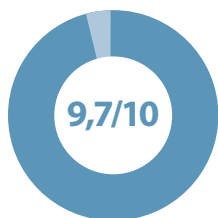
## RÉSULTATS



Taux de finalisation



Taux de recommandation



Évaluation moyenne

### Résultats : la première initiative de formation « autonome »

Globalement, plus de 400 employés ont pu développer de nouvelles soft skills grâce à l'utilisation de jeux vidéo. Pour le département des ressources humaines, l'autodirection du développement et de l'apprentissage était un aspect essentiel de la formation.

En ce sens, les critères qui avaient été retenus pour mesurer la réussite ou l'échec du programme étaient les suivants :

- ◇ **Taux de finalisation.** Pour mesurer si l'initiative contribuait réellement au développement autodirigé de la formation par les employés, AXA s'était fixé pour objectif d'améliorer les taux de finalisation par rapport à ceux obtenus avec les expériences précédentes. Ici, 93 % des plus de 400 participants ont achevé leur formation.
- ◇ **Feedback.** Les commentaires et évaluations des employés étaient plus que positifs. En effet, 97 % des participants recommandent l'emploi de cette méthodologie, et la note moyenne qu'ils donnent aux cours dispensés dans les programmes est de 9,7/10.
- ◇ **Actions de dynamisation.** Il s'agit sans aucun doute de la meilleure façon de mesurer le niveau d'engagement atteint à travers cette formation. Pour la première fois au sein de l'entreprise, le département de formation et développement n'a pas eu à réaliser d'actions de dynamisation pour encourager les participants à achever leur formation, à la différence d'autres solutions jusqu'ici employées.

### Conclusion

AXA Seguros devient l'une des premières entreprises à s'orienter vers un programme de développement basique de nouvelles compétences non techniques. Les groupes de compétences reposant sur le leadership, la négociation et la gestion du temps forment la clé de voûte des carrières des employés au sein de l'entreprise.

Et ce, auprès des différents groupes de spécialisation : des dirigeants et cadres aux techniciens, en passant par le personnel administratif. Faisant abstraction de leurs spécificités, ils ont tous suivi un même programme, une formation homogène en soft skills.

Pour y parvenir, la méthodologie du game-based learning a joué un rôle fondamental en apportant les éléments essentiels permettant d'accomplir

l'objectif et en faisant en sorte que tous les employés d'AXA puissent développer leurs propres connaissances en matière de négociation, de gestion des équipes et de productivité personnelle.

- ◇ Un contenu de qualité, capable de transformer les compétences en un ensemble d'outils et techniques utiles garantissant un apprentissage efficace.
- ◇ Des simulateurs qui permettent un apprentissage fondé sur la pratique.
- ◇ Des techniques de gamification qui complètent tout ce qui précède en jouant sur un aspect essentiel de toute formation réussie : la motivation du participant.

