

# Étude de Cas



## Le jeu vidéo en tant que créateur de nouveaux espaces de formation efficaces

Fujitsu utilise les serious games pour garantir l'apprentissage autodirigé de ses employés à travers ses programmes de développement des talents.



◆ **Entreprise :** Fujitsu

◆ **Secteur :** Services informatiques

◆ **Informations sur l'initiative :**

Période :

**depuis 2014**

Employés :



◆ Programme de développement des talents : **125 employés par édition.**

◆ Management Engagement Circle.

◆ Management Program : **51 manager.**

◆ **Objectifs :**

- ◆ Innover en matière de formation
- ◆ Encourager l'apprentissage autodirigé
- ◆ Inclure des actions de motivation
- ◆ Créer de nouveaux environnements de formation

◆ **Solution :**

- ◆ Triskelion
- ◆ Merchants
- ◆ Pacific

◆ **Résultats :**

**97%** Taux de finalisation

**9,8/10** Note moyenne

**98%** Taux d'applicabilité

**99%** Taux de recommandation

### Fujitsu : briser les paradigmes de la formation

Le leadership, la négociation, la gestion du temps, le développement des équipes ou la communication sont autant de compétences jouant un rôle essentiel chez Fujitsu. À travers ses programmes de développement, l'entreprise spécialisée en services informatiques a trouvé dans le jeu vidéo le meilleur outil pour former ses clients internes à de nouvelles aptitudes et compétences, par la création de nouveaux espaces de formation.

Un outil qui permet d'affronter les grands défis auxquels est confronté le département des ressources humaines de Fujitsu Espagne dans le cadre de son programme pour la gestion des talents : la coexistence de plusieurs générations, la présence de différents groupes professionnels, un effectif très dispersé d'un point de vue géographique, et le besoin de remettre en cause les paradigmes établis pendant des années dans le domaine de la formation.

Grâce à l'emploi du jeu vidéo, Fujitsu est parvenue à améliorer les résultats d'autres modèles de formation tout en garantissant l'efficacité de l'apprentissage au niveau de trois groupes totalement différenciés : high potential, key performance et managers.

Comment un jeu vidéo peut-il répondre aux grands défis auxquels est confronté le département des R.H. de Fujitsu Espagne en matière de formation ?

### Le défi : les quatre grands challenges de la gestion et du développement des talents

Fujitsu Espagne a déployé trois programmes de développement caractérisés par leur innovation et leur capacité à stimuler l'apprentissage autodirigé :

- ◆ Programme pour le développement des talents
- ◆ Management Engagement Circle
- ◆ Management Program



« L'incorporation des simulateurs est fondamentale, dans la mesure où ceux-ci offrent aux employés un environnement dans lequel ils se sentent en toute sécurité. »

Scherezade Miletich | Directrice Sélection, formation et développement des R.H. de Fujitsu

Ces trois programmes, qui sont liés entre eux, se chargent de maintenir un nouvel environnement d'apprentissage et de développement en matière de leadership, négociation, communication, gestion du temps ou développement des équipes.

Or, pour le bon déroulement de tous ces programmes, Fujitsu doit relever quatre grands challenges, qui sont le reflet de l'évolution que connaissent toutes les grandes compagnies internationales dans le domaine de la gestion des talents.

### 1. L'émergence de nouvelles générations

Fujitsu Espagne possède un effectif de plus de 1 700 employés au sein duquel coexistent tous types de générations. Les « millennials » y partagent leurs fonctions et responsabilités avec des employés appartenant à la tranche des plus de 40 ans.

La gestion et la formation d'un effectif au sein duquel coexistent des générations radicalement opposées constituent le premier challenge du département des ressources humaines : existe-t-il un modèle de formation capable de motiver et de susciter l'intérêt de tous mes employés ?

### 2. Trois groupes ayant des besoins totalement différents

Le programme pour le développement des talents de Fujitsu s'adresse à deux grands groupes : les « high potential » et les « key performance ». Chacun d'eux ayant des possibilités, des besoins et des intérêts foncièrement différents.

Les « high potential » se caractérisent par leur fort potentiel de croissance au sein de la société, tandis que les « key performance » sont des personnes qui, bien qu'essentielles pour l'organisation, n'ont aucun intérêt à y évoluer ou acquérir de nouvelles fonctions ou responsabilités.

À cela s'ajoute la présence d'un troisième groupe, constitué par les 180 managers de la société, chacun d'eux étant caractérisé par ses propres besoins et ses propres circonstances, et dont le développement au sein de l'organisation obéit à un rythme différent.

Et c'est précisément là que naît le deuxième grand challenge : comment sélectionner des compétences communes à trois groupes si différenciés ?



### 3. Un effectif très dispersé d'un point de vue géographique

Dans des sociétés d'envergure mondiale comme c'est le cas de Fujitsu, le déploiement d'une formation homogène auprès d'un effectif très dispersé d'un point de vue géographique constitue en soi un gigantesque challenge.

Dans un tel contexte, la formation présentielle est une solution impensable, en raison des coûts et de la disponibilité des employés.

Face à une telle réalité, une nouvelle question et un nouveau défi apparaissent : comment stimuler l'engagement des employés vis-à-vis du programme, tout en parvenant à ce que chacun d'entre eux gère son propre développement ?

### 4. Briser les paradigmes de la formation

Le grand objectif du département des ressources humaines de Fujitsu était de trouver une solution vraiment révolutionnaire au problème de la gestion et du développement des talents. Par l'innovation, Fujitsu a tenté de briser les paradigmes établis et de délimiter de nouveaux espaces de formation dans lesquels les employés peuvent créer et définir leur propre développement au sein de l'organisation.

En définitive, l'un des objectifs était de parvenir à un apprentissage autodirigé, dans lequel chaque employé deviendrait maître de la destinée de sa propre croissance. Mais une telle initiative posait une question fondamentale : comment garantir l'efficacité d'un apprentissage dirigé par les propres employés ?

### La solution : programmes de développement + méthodologie du game-based learning

Pour répondre à ses quatre grands challenges, Fujitsu a ainsi défini les solutions suivantes :

- ◇ Innover en matière de formation
- ◇ Encourager l'apprentissage autodirigé
- ◇ Inclure des actions de motivation
- ◇ Créer de nouveaux environnements de formation

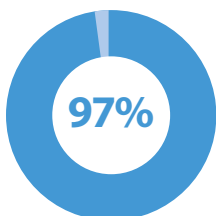
*« Ce type d'outils nous permet de créer des espaces dans lesquels les employés décident par eux-mêmes comment, à quel rythme et dans quelle direction ils souhaitent avancer. »*

Scherezade Miletich  
Directrice Sélection, formation  
et développement des R.H. de  
Fujitsu

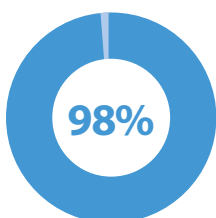
« Nous avons cherché une solution à la fois motivante et susceptible d'encourager l'apprentissage autodirigé, car je suis de plus en plus convaincue qu'il appartient à tout un chacun de gérer son propre développement. »

Scherezade Miletich | Directrice Sélection, formation et développement des R.H. de Fujitsu

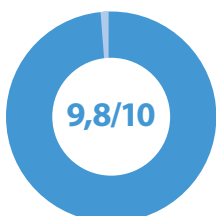
## RÉSULTATS



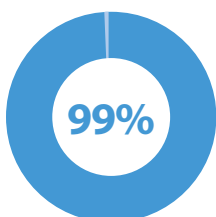
Taux de finalisation



Taux d'applicabilité



Note moyenne



Taux de recommandation

La solution adoptée par le département des R.H. consistait à incorporer un modèle totalement innovateur dans ses trois programmes de développement : la méthodologie du game-based learning de Gamelearn.

La méthodologie du game-based learning repose sur la combinaison de trois éléments (contenus pratiques, simulateur et gamification) sous un même format : un jeu vidéo. Chacun de ces trois éléments permettant de garantir chacune des quatre solutions établies par Fujitsu :

- ◇ **Les contenus, avec leur approche éminemment pratique, représentent une véritable innovation dans le domaine du développement des compétences.** Chaque compétence se décline en un ensemble d'outils, de techniques et de stratégies que les employés apprennent dans un environnement sécurisé et qu'ils appliquent par la suite dans leur vie professionnelle et personnelle.
- ◇ **Les simulateurs de négociation, de gestion du temps et de leadership** créent de nouveaux environnements d'apprentissage. Ces environnements n'étant exposés à aucun risque, les employés renforcent leur confiance en eux et établissent leur propre rythme de développement tout en affrontant des situations similaires à celles rencontrées dans la vraie vie.
- ◇ **Les techniques de gamification renforcent la motivation et l'engagement** des employés vis-à-vis de la formation, en faisant de l'apprentissage un véritable défi personnel et collectif.

Ces trois éléments se conjuguent dans un cours en ligne sous forme de jeu vidéo qui parvient à réduire les coûts de la formation par employé tout en augmentant dans les mêmes proportions l'efficacité de l'apprentissage.

Mais... comment mesurer cette efficacité de l'apprentissage ?

### Résultats : l'initiative de formation la plus appréciée

Pour répondre à cette question, Fujitsu a défini les indicateurs suivants :

#### Taux de finalisation

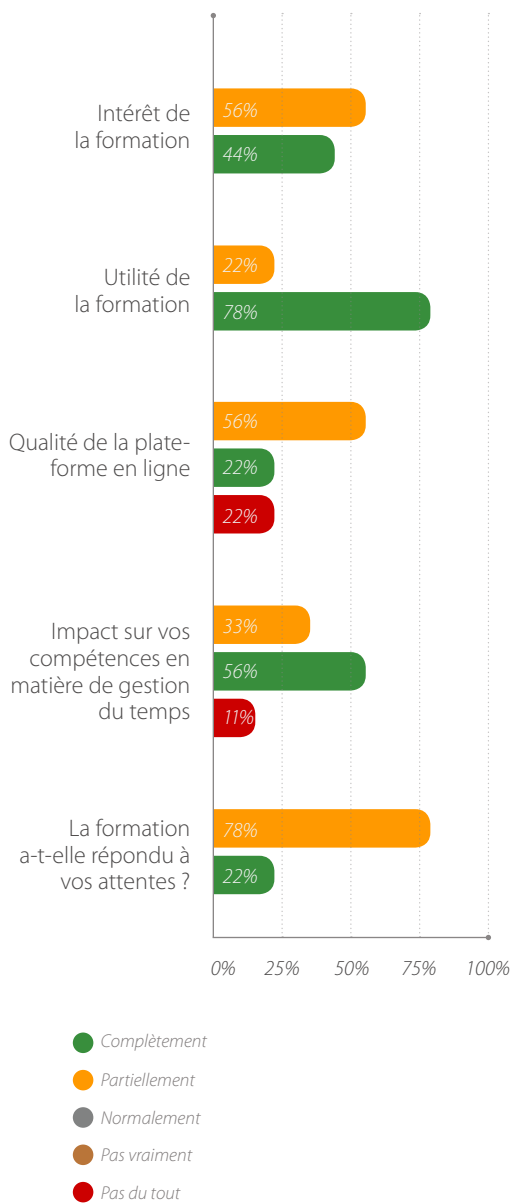
Le département des ressources humaines donnait une grande importance à l'analyse du taux d'abandon. Le taux de finalisation permettait de mesurer l'efficacité de chaque édition formative.





Lors de la dernière édition, le **taux de finalisation, qui s'élevait à 98 %**, dépassait largement les résultats obtenus à partir d'autres éditions formatives.

## Feedback Triskelion ApoloXI



## Taux de recommandation

Grâce à cet indicateur, le département des ressources humaines pouvait mesurer le degré de satisfaction de ses employés vis-à-vis d'une formation utilisant les jeux vidéo. Et le résultat obtenu a été sans appel, puisque **99 % des personnes ayant suivi cette formation recommandaient l'initiative**, et se déclaraient même prêtes à la recommencer.

## Feedback des participants

Il s'agit sans aucun doute de l'indicateur clé. Grâce à la technique du feu tricolore voir graphique ci-contre dans laquelle le feu rouge correspond à une évaluation négative, le feu orange à une simple conformité et le feu vert à l'excellence, Fujitsu est parvenue à représenter visuellement l'évaluation de ses initiatives de formation à partir du feedback donné par ses employés :

Ce qui, traduit en chiffres, correspond à une **note moyenne de 9,8 sur 10 et un taux d'applicabilité des compétences apprises de 97 %**.

## Conclusions

Fujitsu a tracé une nouvelle voie dans la réalisation de programmes de formation pour le développement et la gestion des talents. Dans le cadre de sa stratégie d'innovation, elle a su transformer le jeu vidéo en un outil essentiel permettant d'ouvrir de nouveaux horizons d'apprentissage.

Elle est ainsi parvenue à jeter les fondements d'un programme de développement des compétences dans lequel chaque employé a le choix de définir et créer son propre rythme d'apprentissage.

Dans le cadre de cette initiative, le jeu vidéo devient l'outil le plus puissant pour garantir l'apprentissage autodirigé par les employés et parvenir à un développement efficace de soft skills telles que le leadership, la négociation ou la gestion du temps.