

EDITO

La formation est l'avenir de l'entreprise

Vous le savez comme moi, le développement de leurs compétences permet à la fois de fidéliser et de faire progresser ses collaborateurs. Mais comment arriver à proposer des formations adaptées aux attentes de chacun ? Notre approche repose sur des solutions innovantes, interactives et ludiques.

Sur ce marché en pleine expansion, nous bénéficions d'une dizaine d'années d'expérience et réunissons à travers nos équipes des véritables experts dans les univers du jeu vidéo et de la pédagogie.

L'amélioration des compétences comportementales, le transfert réel des connaissances sur le terrain, la motivation des apprenants, la faible disponibilité des managers, la pression des résultats, le retour sur investissement, ... autant de raisons avancées par nos clients pour choisir les « Serious Games » de Dæsign comme réponse à leurs problématiques.

Je vous propose de découvrir les témoignages de quelques uns d'entre eux, Responsables Formation au sein de grands groupes, sur notre offre qui peut parfaitement s'adapter à votre stratégie dès les prochains mois.

En espérant avoir le plaisir de vous rencontrer bientôt, je vous souhaite une agréable lecture.

Cordialement,

Sébastien Beck

Directeur Exécutif de Dæsign

Tél. : 04 50 27 80 32

www.daesign.com

Chez SFR, le vent de l'innovation souffle sur les entretiens annuels d'évaluation



MOMENT IMPORTANT, PARTICULIÈREMENT ATTENDU PAR L'ENSEMBLE DES SALARIÉS, L'ENTRETIEN ANNUEL REPRÉSENTE UN VÉRITABLE ENJEU STRATÉGIQUE AU COURS DUQUEL SE DESSINENT LES OBJECTIFS À VENIR ET L'ÉVOLUTION FUTURE DES COLLABORATEURS. UN RENDEZ-VOUS CAPITAL POUR SFR DONT DOMINIQUE SZULKA, DIRECTEUR DE LA FORMATION, A FAIT DÈS SON ARRIVÉE, UNE PRIORITÉ.

2005, fraîchement nommé au poste de Directeur de la Formation du Groupe SFR, Dominique Szulka connaît l'importance de l'entretien annuel. C'est précisément à ce moment qu'il rencontre les représentants de Dæsign et découvre leur programme de formation basé sur la simulation sous forme de jeu vidéo et de création d'avatars. « J'ai tout de suite été très enthousiaste » déclare Dominique Szulka. « Les jeux de rôle classiques utilisés lors des formations en salles, sont souvent faussés, car on n'ose pas pousser l'autre dans ses retranchements et la peur du jugement des participants, notamment celui des collègues, peut paralyser ».

UNE VÉRITABLE RUPTURE DANS LA FORMATION

En ce sens, le programme développé par Dæsign constitue une véritable rupture. Le concept est simple : un logiciel de simulation de dialogue met en scène le double virtuel du manager faisant passer un entretien d'évaluation d'environ une heure à l'un de ses collaborateurs. Grâce à une interface très simple et intuitive, le manager sélectionne l'étape de l'entretien qu'il a envie de tester (introduction, compétences, motivation...), choisit les sujets de discussion et précise ses intentions (écouter, apprécier, rebondir, avertir, etc.). A la fin de la simulation, le logiciel propose un bilan et renvoie à des modules de formation complémentaires. Une technologie unique qui a pleinement séduit SFR.

DÉVELOPPER LA NOTION DE PLAISIR À L'APPRENTISSAGE

D'après Dominique Szulka et son équipe, « c'est une solution extrêmement efficace, on se sent à la fois plus libre et on intègre la notion de plaisir à l'apprentissage ».

Restait à savoir si les managers auxquels la simulation était dédiée, l'apprécieraient tout autant... « Fin 2005 nous avons effectué des tests sur un échantillon de 75 managers, les résultats ont tous été largement positifs. Même à froid 6 mois après, les retours ont tous été excellents ». L'ensemble des managers a adhéré au concept et loué la facilité d'évaluation de leurs actes, la possibilité de s'exercer à l'infini et l'immersion totale dans le jeu. Face à ce succès, Dominique Szulka a accentué la communication autour de l'outil conçu par Dæsign. Deux formules ont été mises en place : d'un côté l'envoi d'un cédérom à 450 cadres supérieurs, libres de l'utiliser à leur convenance, et de l'autre côté, la création d'une formation mixte mêlant une demi journée de formation classique suivie d'un entraînement sur la simulation signée Dæsign. A chaque fois, le programme a fait de nouveaux adeptes ! A l'heure actuelle, 550 managers ont déjà été formés à faire passer les entretiens annuels d'évaluation de façon plus moderne et plus efficace.





Newsletter hiver 2007

La lettre d'information pour une nouvelle approche de la formation

Lorsque les formateurs se forment...

L'AFPA EST LE PREMIER ORGANISME DE FORMATION EN EUROPE ET GEORGES MICHEL EN EST UN ACTEUR PRIVILÉGIÉ, PUISQUE CHEF DE PROJET À L'INMF (INSTITUT NATIONAL DES MÉTIERS DE LA FORMATION). IL NOUS OFFRE ICI SON ÉCLAIRAGE SUR LA FORMATION DES PRINCIPAUX ACTEURS : LES FORMATEURS...

La formation est une préoccupation centrale pour l'INMF. Institut de la Direction de l'ingénierie de l'AFPA, l'INMF a pour missions la professionnalisation des acteurs de la formation, qu'ils s'agissent de formateurs, d'ingénieurs de formation ou de tuteurs, et le développement des compétences du personnel technique de l'AFPA, comme des centres de formations agréés. Dans un tel contexte, l'objectif consiste avant tout à « dépasser les difficultés d'apprentissage » affirme Georges Michel. Par exemple, face à la complexité de la conduite d'entretien qui est pourtant une compétence fondamentale pour un formateur, il était nécessaire de trouver une méthodologie mettant en avant le plaisir d'apprendre et la gestion intelligente des aspects cognitifs et conatifs de l'entretien. Intéressés par les capacités des personnages virtuels au niveau des émotions et des mises en situation offertes par la technologie AVA, l'Institut a travaillé en étroite collaboration avec les équipes de Daesign pour adapter la technologie existante à ses besoins. « Il était essentiel qu'il y ait une véritable interaction entre l'avatar de l'intervieweur utilisateur et le personnage interviewé » confirme Georges Michel. D'où le travail important effectué sur l'intelligence artificielle du programme. Au final, le logiciel de simulation d'entretien IVT permet à l'utilisateur de revoir l'entretien qu'il vient de conduire avec les commentaires sur ses choix et propose une analyse complète de la session avec, en fonction des actes techniques choisis, l'évolution de 5 critères : l'écoute, la progression, la cohérence de la conduite, la recherche d'information et le niveau de confiance. Une réussite tant au niveau de la qualité technique que sur l'efficacité du mode d'apprentissage. « Nous avons effectué des tests pour nous assurer de l'efficacité des simulations » analyse Georges Michel. Ainsi des groupes expérimentaux ont utilisé, sur une demi-journée le programme de simulation. Les résultats montrent qu'ils ont plus facilement assimilé et possèdent un regard critique plus pointu sur leur propre conduite d'entretien.

« J'ai le souvenir du témoignage d'une formatrice qui expliquait qu'elle avait du mal à mettre en œuvre les différentes tâches complexes que nécessite l'entretien, et qu'IVT lui avait permis de prendre conscience de l'importance de la structuration de l'entretien (le rôle des différentes phases) et des effets des principaux actes techniques. » conclut Georges Michel. En adaptant la technologie existante, l'AFPA envisage de créer d'autres produits sur-mesure adaptés aux apprentissages complexes qui sont difficile à mettre en œuvre, comme par exemple la relation client que l'on trouve dans de nombreux métiers.



AGENDA

Participation au salon « Serious Games Sessions Europe 2007 »

Lyon, Cité des congrès, 3 décembre
Une photographie d'innovations transversales, de projets concrets permettant de comprendre les enjeux et les perspectives du jeu vidéo qui se diffuse dans tous les secteurs d'activités à l'heure du web2.0, et de l'invasion de second life.
www.sgseurope.fr

Conférence - Débat Daesign

Paris, 7 février
Nous vous donnons d'ores et déjà rendez-vous, n'hésitez pas à vous inscrire en avant-première : www.news-daesign.com

CONTACT

CAROLINE CHAMPAGNE

Consultante

Tél. : 04 50 27 80 32

caroline.champagne@daesign.com



À MÉDITER

Je n'essaie jamais d'enseigner quoi que ce soit à mes élèves, j'essaie seulement de créer un environnement dans lequel ils peuvent apprendre.

Albert Einstein



Newsletter hiver 2007

La lettre d'information pour une nouvelle approche de la formation



*Une méthodologie nouvelle,
plus ludique que les schémas
existants*



Des conseillers toujours plus efficaces

orange™

RESPONSABLE DE LA « CLIENT ATTITUDE » DES CENTRES D'APPEL ORANGE FRANCE, OLIVIER MORTREUIL ŒUVRE AU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES RELATIONNELLES DES CONSEILLERS CLIENTS. DANS CETTE OPTIQUE IL A TRAVAILLÉ AVEC DÆSIGN À LA CONCEPTION DE PROGRAMMES DE FORMATIONS SPÉCIFIQUES. IL REVIENT AVEC NOUS SUR LA MISE EN ŒUVRE ET LES RÉSULTATS DU PROJET.

« Mon objectif était de trouver sur le marché une solution permettant d'optimiser les relations conseillers Orange/clients à travers le développement de leurs compétences relationnelles et en les rendant encore plus efficaces. J'avais conscience que pour y parvenir, il fallait imposer une méthodologie nouvelle, quelque chose de plus ludique que les schémas existants.

J'avais envie de « rénover » le système. Car il faut savoir que nos conseillers sont jeunes et ne se retrouvent pas forcément dans les formations traditionnelles. En revanche, ils possèdent une culture de l'image et un rapport aux médias et notamment aux jeux vidéo, tout à fait remarquables. Ajoutez à cela l'idée d'apprendre en s'amusant et en s'identifiant... et on arrive naturellement aux produits Dæsign. Grâce au gameplay et aux Acteurs Virtuels Autonomes, Dæsign signe une dynamique et une ingénierie pédagogique extrêmement fluides qui permettent de bien assimiler les formations proposées.

UN MODULE COMPLET DE FORMATION

Nous avons construit avec Dæsign un module complet de formation à la relation téléphonique en centres d'appels avec des apports de connaissance et des simulations traitant des différentes situations (clients mécontents, changements d'adresses, problèmes de facturation...). Un dispositif rendu possible

par l'intégration de tous les profils clients dans le programme de formation. L'ensemble a également été soutenu par la création d'ateliers thématiques animés par un formateur virtuel. Au final, on obtient un jeu interactif re-jouable à l'infini et surtout, quand on le désire.

De la même manière qu'un pilote d'avion peut s'entraîner sur un simulateur de vol en permanence, nos conseillers peuvent s'améliorer à tout moment et à leur rythme. Le côté ludique gomme tout aspect stigmatisant ou donneur de leçon et au contraire valorise l'apprenant et le rend acteur de sa propre formation. L'une des grandes forces des solutions de Dæsign réside dans cette notion de questionnement perpétuel.

LES RETOURS DU TERRAIN

Sur tous les centres où cette solution a été déployée, on identifie plus de 85% des équipes de conseillers extrêmement satisfaites. On a également pu constater que la structuration des entretiens, le rebond commercial, la capacité à fournir une réponse adaptée aux clients, et dans son ensemble le traitement des appels, a été plus efficace, sans que la durée des entretiens clients ne s'allonge. Si bien que nous pensons aujourd'hui à développer des modules complémentaires. »

L'immersion totale des « apprenants » à la BCV



RAPHAËL PRÉVOST EST RESPONSABLE DE LA FORMATION À DISTANCE AU SEIN DE LA BANQUE CANTONALE VAUDOISE (BCV), L'UNE DES CINQ PREMIÈRES BANQUES UNIVERSELLES EN SUISSE ET SECONDE BANQUE CANTONALE DU PAYS. C'EST EN EXPERT QU'IL NOUS DONNE SON POINT DE VUE SUR L'INTÉGRATION DE SOLUTIONS DE SIMULATION VIRTUELLE DANS SON ÉTABLISSEMENT BANCAIRE.

Quelle est votre vision de la formation au sein de la BCV ?

Raphaël Prévost : Pour moi, la formation sert avant tout à améliorer les compétences de nos collaborateurs, que ce soit pour approfondir leurs connaissances ou les compléter du mieux possible. En ce qui concerne plus précisément la formation à distance dont je me charge au sein de la BCV, je pense qu'il faut la voir comme un média complémentaire pour la diffusion de formation, qui possède de nombreux atouts. Les plus évidents résident évidemment dans la grande souplesse de diffusion des contenus, dans sa disponibilité permanente ou dans sa capacité de déploiement large sans surcoût. Je ne crois pas qu'il y ait de différence fondamentale entre la vision de la formation dans une banque ou un autre domaine d'activité. Les distinctions se font à mon sens, davantage dans son application. Du fait de notre structure et de notre statut, nous nous devons d'être très réactifs, bien informés et de véritables précurseurs. Des valeurs qui doivent être prise en compte par les formations mises en œuvre.

Comment sont déployées ces formations ?

RP : Il s'agit de la diffusion électronique de contenus par Internet. Cela nous permet d'offrir une plus grande souplesse d'utilisation à nos collaborateurs et évite la gestion logistique de cd-roms. L'utilisation est très simple. Pour profiter d'un programme, il suffit de télécharger le plug-in correspondant. Ainsi, même depuis leur domicile, les personnes qui le désirent peuvent accéder aux programmes de formation et ça nous permet d'avoir un suivi précis de chaque apprenant.

Pourquoi avoir choisi les solutions de simulation virtuelle de daesign ?

RP : Entre l'aspect interactif, la notion de liberté et l'immersion totale des « apprenants », nous nous sommes pleinement retrouvés dans les produits proposés par Daesign. Nous avons été séduits par

l'offre et avons acheté le programme « sur-étagère » pour mieux former nos managers à la conduite d'entretiens annuels. Etant donné notre pleine satisfaction, nous avons ensuite décidé d'élargir notre champ d'application. Avec notre équipe dédiée, nous avons réfléchi à la meilleure façon de décliner le concept pour créer un module sur les fondamentaux de la vente de produits financiers et un programme de sensibilisation au savoir vivre en entreprise. Aujourd'hui d'autres modules sont également à l'étude.

Quels résultats avez-vous obtenus ?

RP : L'ensemble des retours a été plus que positif. Que ce soit nos conseillers clientèle, nos managers ou plus globalement l'ensemble des collaborateurs formés sur ces logiciels, tous ont été enchantés. Concernant la vente de produits financiers, les conseillers clientèle se sont entraînés sur la simulation en amont des formations en salle, et nous avons pu constater qu'il était important de « mixer » les approches présence / distance afin de renforcer l'efficacité des éléments acquis à distance. C'est là toute la valeur ajoutée du « Blended-learning ». Grâce à cette approche, le niveau initial des apprenants au début d'une formation en salle est plus élevé et plus homogène. La séquence présentielle est alors plus efficace, car elle repose sur des connaissances acquises préalablement à distance et individuellement.

Mixer les approches présence / distance afin de renforcer l'efficacité des éléments acquis à distance

LES OBJECTIFS DE LA BANQUE CANTONALE VAUDOISE

- Compléter le cursus de formation présentielle des nouveaux conseillers
- Améliorer leur technique de communication avec les prospects et la conduite des entretiens de vente

