

# À MÉDITER

Chaque homme  
cache en lui un enfant  
qui veut jouer.

Friedrich Nietzsche



## AGENDA

### E-VIRTUOSES

LILLE, 26 NOVEMBRE 2008

La convention des producteurs de  
Serious Games.

[www.e-virtuose.net](http://www.e-virtuose.net)

### SERIOUS GAMES SESSIONS EUROPE

LYON, 3 DÉCEMBRE 2008

Le salon de référence dédié aux  
« jeux sérieux ». Destiné aux  
futurs et actuels utilisateurs de  
ces applications, aux prestataires,  
porteurs de projets, chercheurs  
et étudiants, l'événement a pour  
objectif de favoriser la rencontre  
entre l'offre et la demande de  
Serious Games.

[www.sgseurope.fr](http://www.sgseurope.fr)



### CONFÉRENCE DÉBAT DÆSIGN

PARIS, 12 FÉVRIER 2009

Notez dès maintenant la date  
dans vos agendas.

## CONTACT

CAROLINE CHAMPAGNE

Consultante

Tél. : 04 50 27 80 32

[caroline.champagne@daesign.com](mailto:caroline.champagne@daesign.com)

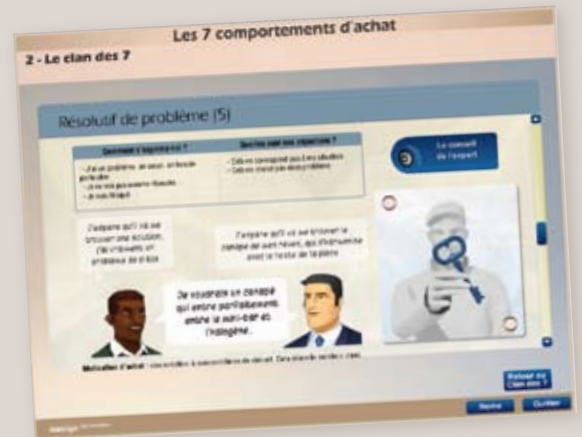
**daesign**



## La formation professionnelle vue par Dæsign

Dæsign conçoit et réalise des outils per-  
formants pour construire des programmes  
complets de formation, utilisables en pré-  
sentiel ou à distance, en auto-formation  
ou avec accompagnement :

- Consulting en ingénierie pédagogique
- Conception et réalisation de modules interactifs de e-learning
- Outils multimédia d'évaluations des compétences comportementales
- Création de saynètes de communication ou de sensibilisation
- Développement de jeux de rôles d'entraînement à la conduite d'entretiens



Dæsign développe des programmes de formation spécifiques réalisés sur-mesure, ou vend des licences d'utilisation de programmes édités, commercialisés « sur-étagère » ou avec des adaptations pour prendre en compte les spécificités de chaque client.

Parmi nos autres modules de formation :

- La gestion de projet
- L'entretien professionnel
- Le savoir-vivre en entreprise
- Techniques de vente de produits financiers
- Les sept comportements d'achat...



Retrouvez la newsletter en ligne sur : [www.news-daesign.com](http://www.news-daesign.com)

[www.daesign.com](http://www.daesign.com)

## EDITO

PAR DAMIAN NOLAN, DIRECTEUR COMMERCIAL DE DÆSIGN

Notre technologie exclusive suscite un intérêt croissant auprès de tous les responsables de la formation professionnelle dans les grands groupes ainsi que dans des PME, en France et à l'international. Voilà pourquoi nous tenons à multiplier les occasions d'échanges et de réflexion avec nos clients et autres experts reconnus du secteur.

Pour faire suite à notre séminaire client organisé à la Cité des Sciences de la Villette en juillet dernier, nous avons souhaité affirmer ce dynamisme en organisant une série d'ateliers consacrés à l'Entretien Annuel d'Évaluation (EAE), exercice au centre des préoccupations de tout manager en cette fin d'année. Tout au long du mois de septembre, nos invités, qu'ils soient clients ou prospects, ont pu découvrir la plus-value de nos programmes de formation et nos solutions innovantes inspirées des jeux vidéo. Grâce à la technologie AVA, outil de simulation de dialogues, l'apprenant est plongé dans un véritable jeu de rôle virtuel qui lui permet de préparer au mieux ce rendez-vous annuel, pour en faire un véritable moment de dialogue constructif et pertinent.

Je tiens à remercier Madame Monique Benaily (Responsable adjointe de la formation) de la BNP Paribas pour son témoignage mais surtout pour son soutien et sa participation active au moment de la conception et la création de ce « Serious Game » qui ne cesse de faire ses preuves en tant qu'outil innovant, ludique et efficace.

Je vous invite à découvrir toutes les facettes de notre Serious Game consacré à l'Entretien Annuel d'Évaluation dans les lignes qui suivent.

Bonne lecture,

Damian Nolan  
 Directeur Commercial de Dæsign  
 Tél. : 06 07 44 37 14  
 www.daesign.com



## L'Entretien Annuel d'Évaluation : traiter la dimension relationnelle par le e-learning



PAR MONIQUE BENAILY, RESPONSABLE ADJOINTE DE LA FORMATION AUPRÈS DE LA DIRECTION DE LA FORMATION BNP PARIBAS

On pense souvent que le e-learning et les outils interactifs au sens large trouvent leur limite lorsqu'il s'agit de traiter des sujets comportementaux. Trop complexes, trop subtils pour l'intelligence étriquée des « machines » et des logiciels, croit-on. Monique Benaily a sans doute été la première en France à prendre le risque, un « risque » mesuré car fondé sur une analyse et une vision précises... et parfois originales. Retour sur une rencontre décisive entre elle-même et Jean-Noël Portugal, concepteur du moteur AVA.

**Jean-Noël Portugal (JNP) :** *Je me souviens d'être venu pour la première fois dans votre bureau de Louveciennes, mais c'est vous qui nous aviez appelés... Dans quelles circonstances avez-vous été amenée à rechercher un outil interactif pour former à des situations comportementales ?*

**Monique Benaily (MB) :** On nous avait demandé de réfléchir à la façon de former davantage de managers sur le thème de l'entretien d'évaluation professionnelle qui était très sensible et sur lequel le taux de retour restait faible malgré les outils mis en place. Nous formions alors « en central », environ 200 managers par an. Nous avons donc procédé à une étude de besoin approfondie. Celle-ci a révélé qu'une des difficultés majeures éprouvées par les managers était la gestion de la relation. Ils exprimaient un véritable déficit de références, de bonnes pratiques, de façons d'appréhender cette situation, et par conséquent, ils en avaient un vécu négatif. Nous étions donc confrontés à deux paramètres plutôt antagonistes : d'un côté la nécessité de toucher un grand nombre de managers dans l'ensemble du groupe, et de l'autre un sujet aussi délicat,

individuel, et parfois émotionnel que la gestion de la relation.

**JNP :** *Vous ne pouviez y répondre que de façon créative...*

**MB :** Tout à fait, mais pour nous guider vers les solutions créatives nous avons d'abord exploité en détails les résultats de l'étude de besoin. Nous avons aussi considéré que toute acquisition de savoir-être a une dimension cognitive qu'il est possible de traiter en e-learning ; par exemple : comprendre, analyser et prendre conscience de ses modes de communication en entretien de face à face. Ensuite, lorsque nous avons rencontré Dæsign, et vous-même, la question que nous nous posions était : peut-on aller au-delà et traiter aussi de dimensions psycho-affectives ?

**JNP :** *Que fallait-il à vos yeux pour y parvenir ?*

**MB :** Ce qui m'a convaincue, en dehors de l'aspect attractif et immersif de la 3D, c'est la réflexion sur l'analyse du récit qui avait servi de socle à la conception de l'outil. Cette dimension-là laissait entrevoir autre chose qu'une marionnette un peu simpliste au sein d'un dialogue interactif. Pour étendre les objectifs aux expériences de communication, il fallait échapper au manichéisme et aux raccourcis tout en restant facile d'accès.

**JNP :** *Je me souviens que nous avons longuement échangé à propos de Campbell, Bremond et Propp, c'est vrai... Sur le plan du contenu vous aviez défini un corpus de connaissances méthodologiques, et un autre sur les aspects relationnels et la communication. Comment celui-ci avait-il été cerné ?*

**MB :** En s'appuyant sur l'expérience de notre équipe e-learning, nous avons opté pour plusieurs démarches théoriques de référence : Watzlawick,

*Il y avait donc une place pour le e-learning, dans l'optique de fournir des repères méthodologiques et intellectuels.*

Carl Rogers, Porter... Certaines sont plus faciles à utiliser que d'autres, c'est le cas de l'échelle de Porter parce qu'elle parle aux gens. Les visions systémiques sont plus difficiles à intégrer dans des apprentissages et pourtant elles sont d'une grande richesse. Les traduire demande plus de créativité. Par exemple, dans le cas de l'entretien d'évaluation professionnelle, nous avons réalisé de petites BD pour illustrer les concepts de l'approche globale de la communication. Finalement, les différentes modalités d'accès à la connaissance formaient un ensemble très complémentaire.

**JNP :** *Avez-vous eu le sentiment de vous heurter aux limites de l'outil ou du concept ? Quels sont les retours des utilisateurs dans la durée ?*

**MB :** Nous avons consacré le temps nécessaire à la préparation et c'est une condition du succès. Ensuite nous avons produit deux versions successives ; la seconde a tiré parti des retours des managers après un premier déploiement, ce qui a rendu l'apprentissage encore plus efficace. Mais à aucun moment nous n'avons eu le sentiment d'être limités par l'outil lui-même. Avec le recul nous pensons que la partie débriefing et commentaires pourrait être encore plus élaborée mais en pratique les managers en sont très satisfaits. Ils parlent de l'outil comme d'un champ de possibles, l'image qu'ils nous remontent est très bonne. Dans toute expérience de e-learning nous pensons qu'il faut être à l'écoute des utilisateurs.

**JNP :** *Vous réfléchissez à d'autres approches innovantes aujourd'hui ?*

**MB :** Je m'intéresse beaucoup à l'utilisation du jeu vidéo dans la formation. C'est également un domaine dans lequel il y a beaucoup à faire et à imaginer.

# L'Entretien Annuel d'Évaluation : menez efficacement ce

L'ENTRETIEN ANNUEL EST UN INSTANT CLÉ POUR LE MANAGER, LE COLLABORATEUR, ET L'ENTREPRISE. POURTANT, CET ACTE MANAGÉRIAL EST SOUVENT MAL VÉCU PAR SES PROTAGONISTES. L'INCOMPRÉHENSION DES ENJEUX, DES ERREURS DE COMMUNICATION, DES PIÈGES RELATIONNELS, PEUVENT TRANSFORMER L'ENTRETIEN ANNUEL EN PASSAGE OBLIGÉ INUTILE, VOIRE DANGEREUX. LE PROGRAMME DE FORMATION DE DÆSIGN APPORTE L'ENSEMBLE DES OUTILS POUR TIRER PARTI AU MIEUX DE CE MOMENT. AFIN DE RENDRE COMPTE DE CES OUTILS UNIQUES, DÆSIGN A CONVIE DIRECTEURS DES RESSOURCES HUMAINES ET RESPONSABLES DE FORMATION À PARTICIPER À QUATRE ATELIERS DE PRÉSENTATION AU MOIS DE SEPTEMBRE DERNIER.

## SOLUTION INNOVANTE

Après l'accueil des participants autour d'un petit déjeuner, Damian Nolan, Directeur Commercial de Dæsign, a rapidement dressé l'historique de l'entreprise. Issue du monde du jeu vidéo, Dæsign a créé la technologie AVA permettant de développer des programmes de formation ludiques, à travers des « gameplays », c'est-à-dire basés sur les principes des jeux de rôles et les technologies des jeux vidéo. Cette technologie est le résultat de 8 années de recherche et développement sur l'analyse structurale et la simulation de dialogues humains, conduites en commun par Dæsign et les laboratoires de recherche les plus performants en la matière.

Depuis 2004, et à la suite d'une rencontre décisive avec Monique Benailly, BNP Paribas, Dæsign a décidé d'appliquer son savoir-faire à la formation professionnelle. Dès lors, Dæsign s'est spécialisée dans la conception, la réalisation, et l'édition de programmes de formation ludiques et innovants, pour le développement des compétences dans les domaines de la vente, du management et de la relation client. Les programmes créés par Dæsign sont uniques pour acquérir des connaissances, les appliquer en se plongeant dans des situations réalistes et progresser grâce à l'analyse fournie à l'issue des mises en situation. Ils permettent de s'immerger, mettre en pratique, se corriger, répéter, acquérir des réflexes, bref..., apprendre en jouant. Il suffisait d'ailleurs de se référer à la démonstration projetée à l'assistance au cours de ces matinées pour se convaincre de l'intérêt de ces solutions : comment présenter une évaluation négative sans brusquer son interlocuteur ? À quel moment signifier des encouragements, faire part de sa satisfaction, ou au contraire tirer le signal d'alarme ? Comment formuler une critique ou faire un compliment ? Autant de situations différentes, parfois difficiles, auxquelles sont confrontés les managers au cours de ces entretiens d'évaluation. Pour s'y préparer, le jeu de rôle virtuel permet de tester multiples stratégies, et d'en constater les effets en temps réel. Les modules théoriques, eux, proposent une base de connaissances riche et faisant référence à des techniques de management communes à toute entreprise. Ils



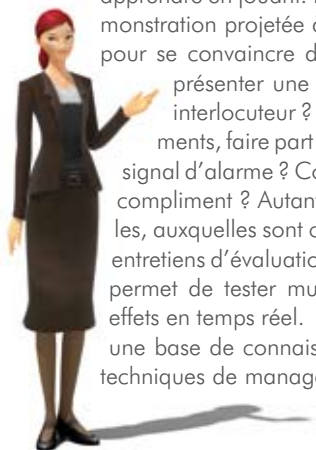
permettent entre autre au manager de mieux cerner les enjeux et les règles de bon déroulement de l'entretien d'évaluation, et plus généralement de mettre l'accent sur les différents styles de communication ou encore sur la dimension relationnelle de la communication afin de mieux en maîtriser les effets.

## RETOURS D'EXPÉRIENCES

Les participants aux ateliers ont rapidement perçu l'intérêt qu'il y avait à intégrer ces outils à leur processus de formation. Conçus pour une utilisation en auto-formation, Dæsign a souligné que ses programmes s'intégraient aussi efficacement dans les formations présentiels en tant que support, ou en complément de celle-ci comme « piqûre de rappel ».

Au-delà de la qualité graphique des décors, du réalisme des avatars et de la variété des dialogues et des situations proposées, c'est avant tout la capacité du jeu à proposer un véritable bilan pédagogique à l'issue de cet exercice interactif qui a convaincu l'auditoire. D'autant que des clients déjà utilisateurs des solutions Dæsign ont fait part de leurs retours d'expériences. Ils ont expliqué par exemple, que l'usage de Serious Games avait permis à leurs managers, parfois réticents à l'idée de suivre une formation, de gagner en spontanéité et donc en efficacité, au moment de mener ces entretiens d'évaluation. Ils étaient également nombreux à souligner l'excellent retour sur investissement de ce programme dans le cadre du budget formation. En effet, les simulations d'entretien durent environ 45 mn et ces exercices peuvent être effectués à tout moment, tout au long de l'année, sans contraindre les managers à bloquer une journée complète pour suivre une formation en présentiel.

De plus, les possibilités de déploiement de ce programme sont très souples, et s'adaptent autant aux grandes entreprises possédant leur propre plate-forme LMS (Learning Management System) qu'à celles préférant un hébergement fourni par Dæsign et une solution « clé en main ». Autant d'arguments qui ont convaincu la plupart des participants à aller plus loin dans leur réflexion à l'issue de ces ateliers, et envisager ce programme de formation au sein de leur entreprise !



Ecouter

Définir

Guider

Corriger

Reformuler

Partager

Plaider

Rester positif

Motiver

Nuancer

Esquiver

Contester

**Agir**

Approfondir

Donner l'initiative

Clarifier les rôles

Décaler

Séparer

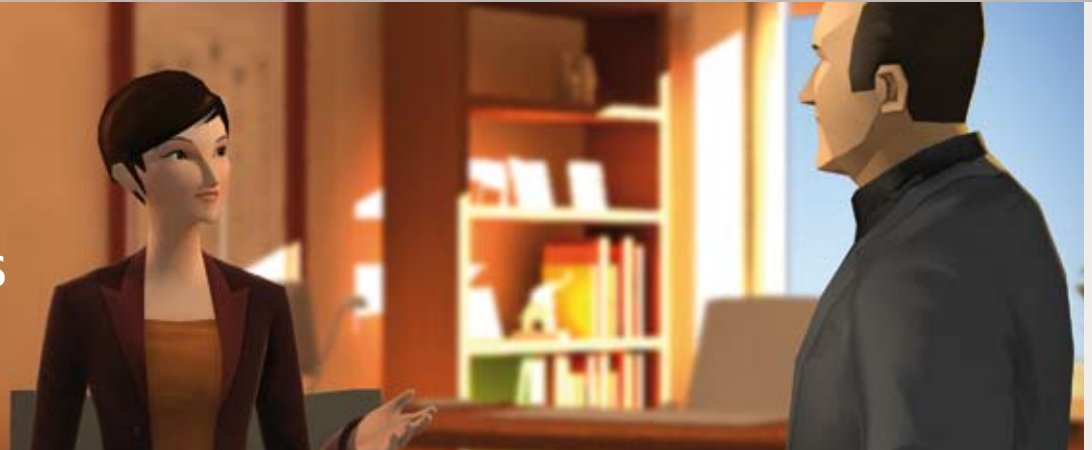
Confirmer

Juger

Préciser

# rendez-vous grâce aux Serious Games

## Témoignages des participants



**ENTREPOSE**  
ECHAFAUDAGES

**Elina Lambilliotte,**  
RRH, Entrepose  
Échafaudages

« Entrepose Échafaudages fait partie du groupe Entrepose, qui compte plus de 600 salariés. Nous sommes répartis sur 16 sites différents en France. Comme notre nom l'indique, notre métier est celui de l'installation d'échafaudages. Il se trouve que nous sommes en pleine campagne d'entretien annuel d'évaluation dans l'entreprise. Nous sommes donc ouverts à toutes les méthodes qui peuvent permettre de renforcer la compétence des managers qui mènent cet entretien. Si bien que je suis très intéressée par l'idée de découvrir les Serious Games à l'occasion de cette matinée de présentation. »



**Isabelle Haussard,**  
Responsable des Formations  
Management et Transverses  
au sein de la Direction du  
Développement Professionnel  
de France Télécom

« J'avais déjà connaissance du Serious Game consacré à l'entretien de vente que Dæsign a développé pour le compte de France Télécom. Or, comme nous nous interrogeons aujourd'hui en interne sur l'opportunité de mener des formations à la conduite de l'entretien annuel d'évaluation, j'étais curieuse de savoir ce que Dæsign pouvait nous proposer dans ce domaine. J'étais également intéressée par l'idée de recueillir le retour d'expériences d'autres entreprises, d'où ma présence ce matin à l'atelier. »

**SPERIAN**

**Sergey Domuschi,**  
DRH,  
Spierian Protection

« Spierian Protection est le leader mondial des vêtements de protection individuelle. Je démarre actuellement un projet destiné à développer notre module d'évaluation des performances. Je suis donc venu ce matin pour découvrir les Serious Games, que je ne connaissais pas. De toute évidence, l'offre de Dæsign est très séduisante. Outre la performance technologique et la qualité de ces produits, cette méthodologie donne plus de souplesse à nos programmes de formation. »



**Marianne Descamps,**  
Directrice du Développement  
des Ressources Humaines, M6

« En tant que Directrice du Développement des Ressources Humaines, je travaille beaucoup sur l'entretien annuel d'évaluation. Je suis donc à l'affût de toute nouvelle méthode pédagogique, d'autant que je ne savais jusqu'ici que peu de choses sur les Serious Games. J'ai donc découvert le concept ce matin, et je dois dire qu'il me paraît bien plus efficace et séduisant que les méthodologies de e-learning que j'ai pu voir récemment. Je suis également satisfaite de constater que ces outils peuvent être déclinés presque à l'infini, pour toucher plus largement à l'ensemble des comportements dans l'entreprise. De ce point de vue, je pense qu'ils peuvent tout à fait être mis à profit pour favoriser l'intégration des nouveaux collaborateurs. »

**CREDIT  
COOPERATIF**

**René Desbiolles,**  
Directeur Emploi  
et Formation,  
Crédit Coopératif

« Nous avons entamé une réflexion au sein du Crédit Coopératif afin d'adopter de nouveaux outils d'évaluation de la performance, ce qui suppose de mener également des formations pour apprendre à maîtriser ces outils. Or, il se trouve que nous sommes déjà en contact avec Dæsign, qui nous a proposé des produits destinés à renforcer notre accueil téléphonique. Je bénéficie donc d'une certaine connaissance des Serious Games, ce qui n'a néanmoins pas rendu moins intéressant l'atelier de ce matin, qui a su présenter la problématique de l'entretien d'évaluation sous un angle nouveau, en prenant autant en compte les réactions de l'évaluateur que celles de l'évalué. »

