

En cette période où les entreprises rencontrent des difficultés à recruter de réelles compétences, il nous a semblé intéressant de traiter un des aspects majeurs de la formation, à savoir, sa performance. Nos cultures, souvent figées dans leurs habitudes, s'ouvrent à des approches nouvelles. Le « Jeu », pratiqué à des fins de formation, constitue un nouveau vecteur pour le transfert de connaissances

Dossier

De l'usage des techniques de « Jeu » dans la Formation

Il est toujours étonnant en tant que « Formateur » de constater à quel point former est révélateur d'évidences et d'éclaircissements sur les sujets traités. L'intérêt de la formation réside en particulier dans l'émulation que génère la relation entre le thème, les participants et le formateur.

Le déroulement traditionnel des formations valorise peu les vécus des participants ce qui limite l'intérêt de ce type de rencontre, tant pour le formateur que pour les formés.

C'est fort de ce constat, conforté par les expériences des « Projets » d'amélioration des organisations du travail, que Business Performance® a cherché, courant 2005, l'existence d'approches innovantes permettant d'améliorer la performance de ses séminaires.

1- Le besoin de valoriser les rencontres en groupes

Il nous est rapidement apparu que le domaine de l'animation était celui qui présentait le plus de potentiel d'amélioration. En effet, l'évolution des environnements et des organisations des entreprises impose d'aborder autrement la construction et la conduite des travaux en groupes.

Nous connaissons tous les écarts qui existent entre l'information délivrée par un formateur, ce que l'auditoire entend et ce qu'il finalement retiendra. La perte en ligne est considérable, un pourcentage relativement faible de l'effort de formation est réellement productif.

Business Performance® a donc effectué une étude sur les techniques d'animation utilisées dans le monde entier pour les rencontres de groupes (formation, séminaire, workshop, teambuilding, ...).

Pour la formation, nous avons dressé 2 constats :

➤ Le premier est qu'il est essentiel d'accroître l'interactivité. Etre un acteur impliqué dans la formation donne de meilleurs résultats que toute autre forme de transfert. La valeur ajoutée des rencontres « Interactives » s'appuie sur les échanges, le partage des connaissances et des expériences entre les membres des groupes.

Périmètre d'utilisation des « Jeux cadres »

Business Performance® propose des :

➤ Formations (voir nos thèmes ci-dessous).

➤ Séances de « Coaching ».

➤ Sessions de « Teambuilding » renforçant la cohérence et la cohésion d'équipes.

Quelque soit le type de rencontre, l'emploi des mises en situations à travers le jeu est au cœur des animations utilisées.

Nous venons de créer dernièrement un nouveau concept de rencontre entre l'entreprise et une sélection de ses clients ; les « **TeamFocus Group** ».

L'idée est de rapprocher ces 2 types d'acteurs autour d'une session qui vise :

➤ Pour l'entreprise à mieux appréhender les attentes de ses principaux clients.

➤ Et pour les clients à exprimer leurs exigences et objectifs.

La session se déroule par exemple selon le timing suivant :

➤ Séquence « Focus Group » autour d'une animation permettant une expression commune des attentes et des contraintes.

➤ Séquence « Teambuilding¹ » autour d'un jeu de rôle de construction de solutions.

➤ Séquence « Teambuilding² » fédérant les participants autour d'un des arts de la table (Gastronomie – Œnologie - ...).

➤ La conclusion de la rencontre est une dégustation ajoutant encore au caractère convivial de la rencontre.

Business Performance® livre à l'entreprise une synthèse des éléments évoqués tout au long du séminaire ainsi que les préconisations & actions associées.



Dossier

➤ Le second est que l'augmentation du niveau de participation « Consomme » du temps. Il convenait donc de trouver des solutions d'amélioration de la performance sans pour autant rallonger les durées des sessions.

C'est dans ce contexte que nous avons envisagé d'avoir recours à de nouvelles techniques d'animation.

2- Une solution intéressante car directement opérationnelle

La diversité des besoins propres à chaque thème des formations nous a rapidement conduit à nous intéresser aux techniques dites de « Thiagi ».

Qu'est-ce que le « Thiagi » ? C'est avant tout un concept de « Jeu Cadre » qui offre à l'animateur des capacités de customisation permettant de répondre à des besoins spécifiques : adapter l'animation selon le sujet – satisfaire des objectifs variables – être conforme aux exigences d'un client – prendre en compte la taille des groupes - ...

Selon son concepteur (M. Thiagarajan), et nous l'avons validé, le jeu permet à chaque être humain de développer sa vraie personnalité. La dépersonnalisation de l'action associée à la mise en situation permet alors aux participants de développer des compétences qu'ils possèdent déjà, sans pour autant les exposer à une critique, non constructive, venant des membres du groupe.

Le jeu permet d'endosser un rôle, d'analyser des situations diverses et variées, de mémoriser des éléments et de favoriser les échanges avec les autres. Il est de plus en plus utilisé dans l'enseignement et pour des séminaires destinés aux équipes et/ou aux encadrements.

Les bénéfices de l'emploi du « Jeu » dans la formation sont multiples :

- Les relations aux autres sont différentes. L'évolution de l'état d'esprit du groupe le rend plus efficace.
- Les erreurs commises par chacun ne leur sont pas directement imputables. Ils ne sont que des acteurs et dans ce contexte ils améliorent leur maîtrise des situations.
- La participation de chacun est réelle et plus facile à obtenir. Elle favorise la communication et les échanges entre les participants et par voie de conséquence, développe la compréhension et l'acquisition des connaissances. Cet objectif s'adapte à tous les types de travaux de groupes comme par exemple ceux de Teambuilding.

Les formateurs de Business Performance®

Nos formateurs sont tous des Consultants Seniors qui ont occupé des fonctions opérationnelles dans des PME/PMI et/ou Grands Comptes.

Ils ont assumé à ce titre des postes de Managers (Direction Générale, Commerciale, Achat, Technique).

Ingénieurs, Docteurs Ingénieurs, diplômés de Grandes Ecoles ou Universitaires, ils assurent les sessions tout en réalisant en parallèle des projets d'études, de conseils et d'accompagnement.

Des thèmes adaptés aux besoins des entreprises

Notre souhait est de diffuser le meilleur de notre métier et de partager avec les participants les expériences des projets que nous réalisons.

Dans ce contexte, les séminaires actuellement disponibles en « standard » concernent :

- **La vente & l'animation commerciale (2 modules)**
- **Le marketing des services (2 modules)**
- **Réussir la négociation commerciale**
- **Savoir élaborer des offres techniques & commerciales gagnantes**
- **Les processus au service du management**
- **Maîtriser l'organisation des activités par les processus**



- La mise en situation est totale et multi sensorielle. L'effet « Mémorisation » est accru.
- Le feed-back est concret et immédiat. Son rendement est très nettement supérieur à celui d'un cours théorique.

3- Notre différenciation

Toutes les formations conçues et dispensées par Business Performance® intègrent des animations qui exploitent ces jeux cadres.

Nous utilisons ces techniques pour atteindre 2 principaux objectifs :

- Illustrer les idées et/ou les concepts abordés dans la formation. A titre d'exemple, les aspects liés à la mise en œuvre d'une meilleure « Communication » sont traités par des jeux cadres.
- Définir et/ou développer collégialement des contenus. Ainsi par exemple, les participants pourront identifier, selon un processus rigoureux et dirigé, mais néanmoins ludique, les valeurs et/ou éléments qui caractérisent la qualité de service vue du client ou encore les points clés de la relation entre les personnes au cours d'une négociation.

La part accordée à la réflexion, à la conception commune et/ou à la mise en œuvre d'éléments du cours devient donc importante. La démarche exploite le fait que la plupart des participants détiennent un grand nombre de connaissances et ont vécus des expériences qu'il convient d'assembler les unes aux autres et de mettre en œuvre sur des cas concrets. Dans ce contexte le jeu est le vecteur le mieux approprié.

En moyenne une à deux animations ont lieu par demi-journée de formation. Elles sont spécifiquement adaptées aux thèmes traités et cherchent à satisfaire des objectifs précis.

Business Performance® utilise toutes les phases de ces animations pour transférer vers les participants des éléments qu'elle aurait pu transmettre de manière plus classique. Ainsi, les phases de préparation, de déroulement du jeu et d'exploitation des résultats, constituent autant de moments forts permettant de fédérer le groupe autour d'éléments communs et de valeurs partagées.

En ce qui concerne les formations assurées en « Intra », Business Performance® réalise, a posteriori pour ses clients, une analyse des aspects comportementaux des groupes. Elle prend la forme d'une synthèse dans laquelle des solutions concrètes sont préconisées.

Vous pouvez rejoindre notre espace formation au : www.business-performance.com/prestations_formations.htm ou nous contacter (P. Hazé ; 06 82 66 61 75).