

## "Comply, it's part of the game"

### Le serious game du droit de la concurrence

**Cible :** plus de 27 000 cadres, plus de 60 pays

**Langue :** 28 langues

**Type de formation :** 100 % digital

**Accessibilité :** PC, tablette, smartphone

**Conception du dispositif :** 2 ans

**Lancement de la formation :** avril 2017

**Budget :** confidentiel

### Enjeux - contexte - contraintes spécifiques

#### ❖ Contexte :

- ❖ La formation s'inscrit dans le Programme de Conformité lancé en 2009, qui couvre le droit de la concurrence, mais aussi la prévention de la corruption et le respect des règles en matière de sanctions économiques et d'embargos. Pour chacune de ces thématiques, il existe une formation en ligne spécifique, des brochures, des politiques groupe dédiées...
- ❖ Le respect des règles du droit de la concurrence est un axe stratégique pour Saint-Gobain depuis plus de 10 ans.
- ❖ Une première formation en ligne, sous forme de slides, a été déployée en 2009. Elle était longue (4 heures) et très technique.
- ❖ En 2015, il a été décidé de la remplacer par une formation plus interactive, avec la même contrainte : un suivi tous les 2 ans par l'ensemble des cadres dans le monde entier.

#### ❖ Enjeux :

- ❖ Développer des réflexes et augmenter l'autonomie des salariés sur ce sujet pour dédier les équipes juridiques au traitement des questions spécifiques plus complexes.
- ❖ Toucher tous les métiers en traitant de manière interactive et attractive des problématiques complexes et techniques pour des non-juristes. Rester pédagogique.
- ❖ Réconcilier les collaborateurs avec la formation en ligne obligatoire.
- ❖ Créer un buzz lors du lancement pour que le bouche à oreille fonctionne.

#### ❖ Contraintes spécifiques :

- ❖ Lancement annoncé pour début 2017 (contrainte de temps forte), en 28 langues pour garantir la compréhension.
- ❖ S'adapter à l'organisation décentralisée et verticalement intégrée du groupe : rester général en garantissant la pertinence des contenus pour tous les métiers / pays.
- ❖ Créer sur mesure une communication avec un player spécifique pour respecter les contraintes du groupe tout en optimisant la bande passante.

### Objectifs pédagogiques

- ❖ Connaître les règles applicables en droit de la concurrence.
- ❖ Savoir identifier les "zones grises" où la vigilance est de rigueur.
- ❖ Connaître et appliquer les nouvelles problématiques juridiques.
- ❖ Comprendre que le comportement de chacun a un impact sur la responsabilité du groupe.
- ❖ Renforcer la culture de conformité du groupe et l'attachement à l'éthique des affaires.



Sommaire : accès aux 9 épisodes, indicateur des épisodes validés  
 Chaque épisode présente une situation cinématographique qui couvre un thème du droit de la concurrence

**Titre**  
 Consignes  
 Enjeux

Durée totale : 1h45, en épisodes de 10 à 15 min

## Épisode 1

Chaque épisode présente une situation réaliste tournée en mode cinématographique, spectaculaire (descente de contrôle dans les bureaux, négociations secrètes...)

La vidéo s'arrête et laisse place à une activité contextualisée.

L'activité intervient à un moment clé de l'intrigue, et fait agir ou réagir l'apprenant à une situation construite sur un objectif pédagogique qui répond aux besoins de la formation : acquérir les bons réflexes, identifier les risques, prendre la bonne décision à chaud, connaître la réglementation...

Le film reprend jusqu'à une nouvelle interruption, sur un cliffhanger.

**Film**  
 Introduction  
 Situation

Introduction filmée : 30" environ

Stop

**Événement 1**  
 Consigne  
 Activité

Interactions : drag & drop, quiz, prise de décision rapide avec timer...  
 Durée d'une activité : 1 min maximum

Go

**Film**  
 Suite  
 Action

Séquences : 30" environ

Stop

**Événement 2**  
 Consigne  
 Activité

À tout moment, l'apprenant peut interrompre sa progression et reprendre à son point d'avancement.

Une nouvelle activité s'engage. Pour traiter les aspects comportementaux du droit de la concurrence, certaines séquences mettent en scène le "mauvais comportement". La scène se déroule si l'utilisateur a donné la mauvaise réponse à l'exercice précédent. Il réalise ainsi en images que son choix n'était pas le bon. Il est alors invité à faire un autre choix jusqu'à trouver la bonne réponse.

L'apprenant valide chaque épisode avant d'avoir accès au suivant (progression contrainte)

**Film**  
 Fin d'action  
 Situation à risque

**Film**  
 Fin d'action  
 Situation OK

**Feedback**  
 Rebond  
 théorique

**Événement 3 à 10 et suite du film**

Un épisode comprend environ 10 événements dont la synthèse .pdf est proposée avant l'épisode suivant

**Épisodes 2 à 9**

Les épisodes s'enchaînent, explorant les différents aspects de l'histoire en fonction des métiers de chacun

L'épisode 9 boucle l'histoire, en rappelant la portée des événements dans le temps.

**Conclusion**

**Quiz final**

## Accompagnement de l'apprenant et dispositif de communication

### ❖ Accompagnement de l'apprenant :

- ❖ Création d'une boîte email spécifique et plateforme de formation collaborative interne au groupe.
- ❖ Tout au long de la formation, les apprenants reçoivent des conseils pratiques sous forme de pop-ups « Bon à savoir » et peuvent télécharger des modèles (ex : modèles de courriers). À la fin de chaque épisode, un écran reprend les points clés de l'épisode, et en toute fin de formation, les salariés peuvent télécharger 12 fiches pratiques qui résument sous forme d'infographie les règles du droit de la concurrence.

### ❖ Dispositif de communication :

- ❖ WebEx en amont du lancement avec les Directions Juridiques et les équipes de communication monde en charge de promouvoir la formation en ligne dans leurs pays respectifs.
- ❖ Lancement : vidéo teaser (visionnée 13 000 fois le premier jour), articles dans des newsletters, posters avec QR code renvoyant au teaser, portlet sur l'Intranet du groupe...
- ❖ Les apprenants inscrits reçoivent un email, signé du Secrétaire Général, les informant qu'ils ont deux mois pour valider leur formation en ligne. Si au bout d'un mois le salarié n'a pas réalisé sa formation, il reçoit un email signé du Secrétaire Général lui indiquant qu'il ne lui reste plus qu'un mois pour la valider. À l'issue des deux mois, l'apprenant est relancé par ses RH / ses responsables hiérarchiques.

## Suivi et mesure des résultats

- ❖ Il faut 80 % de bonnes réponses pour valider la formation.
- ❖ Taux de réussite (mesuré chaque mois) : en janvier 2018, plus de 90 % des cadres ont validé la formation.
- ❖ Transfert des acquis : les "zones grises" font l'objet de plus de questions aux juristes qu'auparavant, preuve qu'elles sont mieux identifiées. Les questions elles-mêmes sont plus pertinentes et précises.
- ❖ La formation a été la plus notée par les salariés (note volontaire sous la forme d'étoiles) dans tout le catalogue de formations en ligne du groupe. Près de 330 personnes ont laissé un commentaire positif.
- ❖ Lors des formations en présentiel, les collaborateurs font quasi systématiquement référence à "Comply, it's part of the game". Être "Comply" est passé dans le langage commun.

## Perspectives - mises à jour

- ❖ L'image de la formation en ligne obligatoire s'est considérablement améliorée au sein du groupe. La direction de la formation a reçu de nombreuses demandes de métiers souhaitant développer des formations similaires.

### A noter :

- ❖ Le scénario a été conçu pour répondre aux problématiques juridiques auxquelles les collaborateurs sont confrontés au quotidien, qu'ils soient du côté industrie ou du côté distribution. Le scénario est entièrement axé sur les métiers du groupe, il a été relu à plusieurs reprises par différents collaborateurs afin qu'il soit le plus réaliste possible.

Critères	Note (de 0 à 4)	Commentaires
<b>Innovation technologique et pédagogique</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nombre de modalités différentes utilisées,</li> <li>• pertinence du choix des modalités, ...</li> </ul>	/4	
<b>Efficacité</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mise en œuvre et résultats,</li> <li>• efficacité pédagogique du dispositif, ...</li> </ul>	/4	
<b>Facilité de déploiement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• accessibilité pour les apprenants,</li> <li>• dispositif de communication et d'accompagnement du projet, ...</li> </ul>	/4	