

Décathlon Étude de cas

Contexte



En tant que plus grand détaillant d'articles de sport au monde, Décathlon compte plus de 1000 magasins et plus de 90 000 employés dans le monde. Ils ne recrutent que des passionnés de sport, et les conseils que leurs collaborateurs prodiguent sur place sont la clé de leur réussite et de leur expérience client.

**Plus de
1000**

magasins à travers
le monde



Recrutement
de personnes
passionnées par
le sport

**Plus de
90 000**

employés dans
le monde

Défi



Décathlon disposait d'une plateforme d'apprentissage en ligne. Cependant, l'entreprise a rencontré un défi de taille au moment de tirer parti de ce contenu d'apprentissage pour former, engager et motiver ses employés dans le monde entier.

L'un des principaux inconvénients était la durée de l'apprentissage en ligne actuel et le fait que leurs employés très occupés devaient s'absenter de leur poste pour se connecter à l'outil et se former.

Un autre facteur contribuant au manque d'engagement était le fait que l'ensemble du contenu d'apprentissage était créé par leur siège social, les autres pays n'avaient donc pas la flexibilité de pouvoir personnaliser leur contenu pour les employés d'autres lieux. Bien qu'ils soient fiers de leurs experts en magasin, ou « spécialistes du sport », sur chaque site, les experts en dehors du siège central n'étaient pas en mesure de créer leur propre contenu d'apprentissage et aucun moyen n'avait été mis en place pour faciliter l'apprentissage entre pairs.

« En 2019, 68 % de nos employés ne se sont pas formé sur toutes les compétences dont ils avaient besoin via notre outil d'apprentissage en ligne. Ces personnes étaient actives en magasin et ne voulaient pas rester assises devant l'ordinateur du bureau pendant plus de 30 minutes à la fois. »



Ce que nous avons accompli ensemble



Décathlon Belgique nous a contactés car ils cherchaient un outil de création de contenu d'apprentissage et une application faciles à utiliser pour améliorer la motivation et l'engagement de leurs employés. Nous avons travaillé ensemble pour résoudre leurs défis en matière de L&D et repenser leur processus de création de contenu :

1. Intégration des technologies mobiles dans leur boîte à outils

En intégrant le microapprentissage mobile dans leur processus de L&D, nous avons ajouté une application vitale à leur boîte à outils, qui leur a permis d'atteindre et de former facilement leurs employés à distance, et de réduire le temps d'absence nécessaire à la formation. Nous les avons formés sur la meilleure façon d'exploiter les technologies mobiles et notre CMS afin de renforcer la formation existante et d'accélérer le processus de formation, et nous leur avons montré comment utiliser notre plateforme.



2. Meilleures pratiques de création de contenu

En suivant nos conseils et modèles de bonnes pratiques, Décathlon a pu créer et déployer une énorme quantité de formation en seulement 2 mois. Tout d'abord, l'équipe d'apprentissage a créé une vidéo très facile à suivre sur la façon de créer un parcours d'apprentissage. Ils ont ensuite transformé nos feuilles de développement de contenu en scénarios de marque, en utilisant du texte, des vidéos, des images et une variété de questions.

Les spécialistes du sport (et responsables d'équipe) ont ensuite assisté à un rapide briefing d'une heure où ils ont pris connaissance de ces vidéos et scénarios, et sont ensuite repartis confiants quant à la manière simple de créer leur propre formation, avec l'aide de leurs propres experts en CMS.



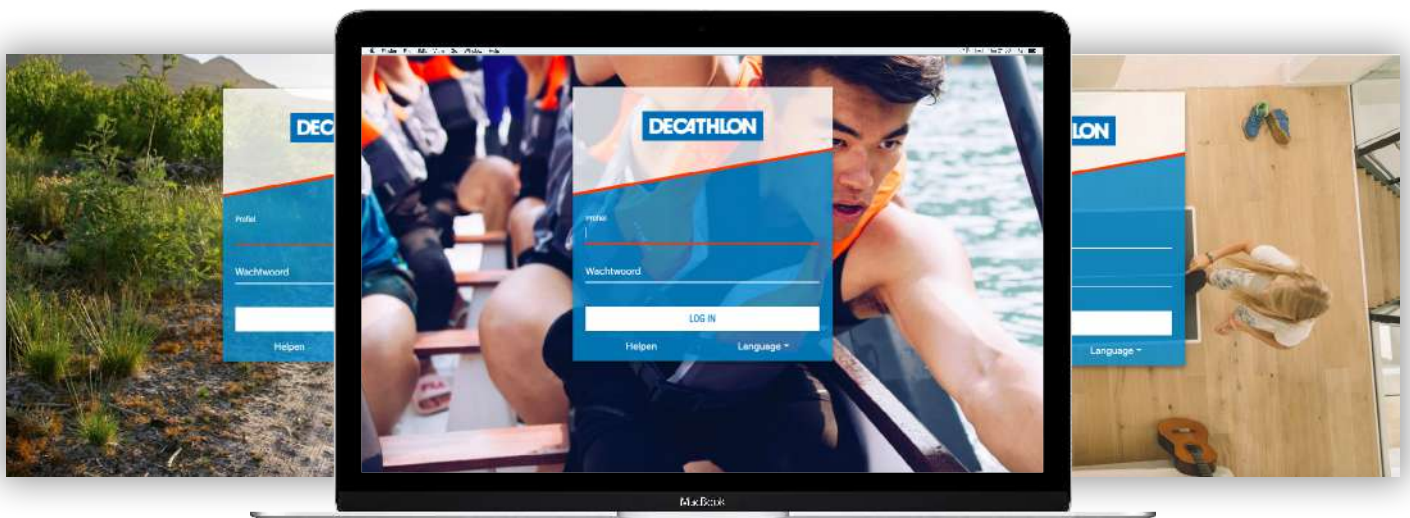
« En un seul clic, nous pouvons créer de nombreux types de contenus stimulants, comme des vidéos, du texte et des questions à choix multiple, que nos employés adorent. C'est une plateforme très intuitive et simple d'utilisation. »

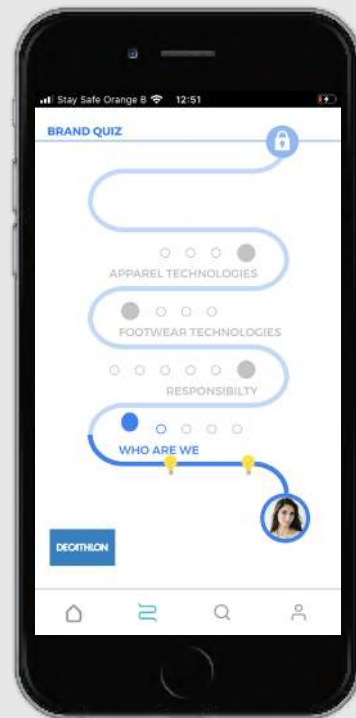
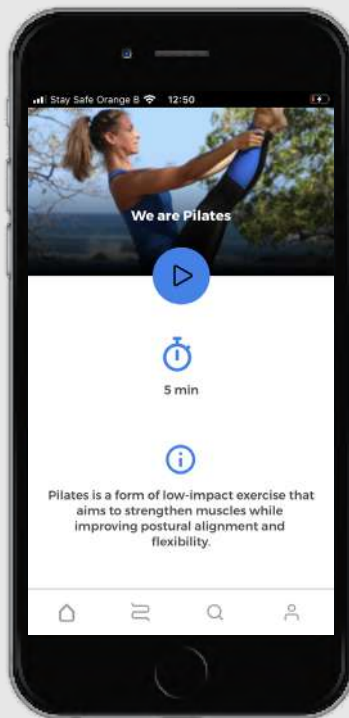
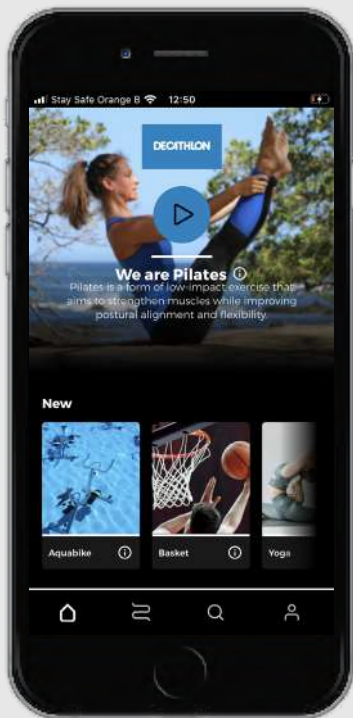
3. Réaménagement du processus de L&D

Les spécialistes du sport et les responsables du magasin Décathlon peuvent désormais partager facilement leurs connaissances et leur expertise avec leurs collègues et les membres de leurs équipes. Le contenu d'apprentissage n'est plus généralisé et centralisé, mais localisé et pertinent pour chaque magasin et marché.

Nous avons travaillé en étroite collaboration avec eux pour repenser et personnaliser leur processus de création de contenu, afin de renforcer l'apprentissage entre pairs. En commençant par des parcours d'apprentissage par sport, en s'appuyant sur leur expertise individuelle, ils ont également créé une formation plus généralisée sur l'ensemble des aspects, de l'intégration, la mise en place du magasin et des ventes de manière sécurisée, aux livraisons et à l'efficacité commerciale. Ils ont même pu créer des séquences intensives et rapides, en temps opportun, sur la Covid et la disponibilité des produits.

« La gestion des utilisateurs et les groupes d'apprentissage sont très simples. Il est possible de créer notre base de données utilisateurs à partir d'un fichier Excel. Il suffit de les affecter aux groupes d'utilisateurs préalablement créés et un catalogue de formations « à la carte » adaptées à chacun est proposé.





Résultats et avantages



Sur la base du groupe de formation d'origine, ils ont connu un taux de participation de 93 %, 81 % de ces employés ayant suivi 100 % de la formation.

En seulement deux mois, ils ont déjà obtenu trois avantages clés :



Amélioration de la vitesse de transfert des connaissances :
Création de 40 parcours d'apprentissage en seulement deux mois



Meilleur engagement et meilleure satisfaction des employés :
améliorations observées de la satisfaction des employés et du service client



Création de contenus plus pertinents, adaptés aux sites et personnalisés : les collaborateurs sont placés au cœur de leur formation



À propos de MobieTrain

MobieTrain

C-Mine 12, 3600 Genk, Belgique

(+32) 475 79 34 97

hello@mobietrain.com

www.mobietrain.com



MobieTrain

Change Behaviour. Boost Performance.

La connaissance est notre point fort, et notre mission est de responsabiliser les employés grâce aux connaissances dont ils ont besoin pour réussir. Avec la formation basée sur les technologies mobiles, les employés sont placés au cœur de leurs propres apprentissage et développement, ce qui conduit à une meilleure expérience client, un engagement plus élevé des employés et un plus grand impact sur les résultats de l'entreprise.

Notre objectif est de devenir la norme mondiale en matière d'apprentissage mobile afin d'augmenter la productivité et les ventes sur le lieu de travail, en se concentrant sur chacun des employés.