

Fiche projet

Pour partager les initiatives des organismes et inspirer les réseaux

Organisme : Urssaf Caisse nationale

Nom du projet : Ludification des processus

Thématique : Management

Projet et contexte

Les objectifs du projet, les enjeux qui y sont associés et la ou les cible(s) identifiée(s).

L'objectif du projet est d'acculturer ou de tester les connaissances de l'ensemble des collaborateurs (ou des publics spécifiques en fonction des thématiques) de façon innovante et ludique sur certains processus du réseau des Urssaf. Plans de continuité d'activités, optimisation des processus, processus de développement d'un projet etc. et proposer une offre de service de ludification sur étagère facile à développer et à mettre en œuvre à travers une application dédiée hébergée en ligne.

Ludifier un processus va permettre de transformer une tâche ou une action parfois fastidieuse en une aventure collaborative ou solo captivante et engageante :

- Augmente la motivation et l'engagement,
- Améliore l'apprentissage et la rétention d'information,
- Renforce la productivité et l'efficacité,
- Favorise la collaboration et l'échange des bonnes pratiques,
- Garantie une expérience personnalisée.

Méthode et réalisation

Les étapes clés de mise en place du projet, les méthodes utilisées, les éventuels freins et leviers ainsi que les facteurs de réussite.

Nos commanditaires sont généralement des directions de l'Urssaf Caisse nationale et leur projet est éligible à l'unique condition que le processus existe, qu'il soit documenté et qu'il ne fasse pas l'objet d'une optimisation en cours. Les différentes étapes de conception sont :

- Organiser différents ateliers de synthèse des différentes étapes du processus dans l'objectif de le rendre « ludifiable » (moins de 30 étapes de processus) et d'en identifier les étapes clés.
- Transposer les étapes en carte de jeu en adaptant la charte éditoriale/graphique/direction artistique en fonction du besoin.
- Développer une version papier pour test.
- Intégrer la version finale dans l'application dédiée à ce format de jeu pour le déploiement au sein du réseau.

Les méthodes de gestion de projet « agile » sont utilisées dans le cadre de ce développement.

Les facteurs clé de réussite du projet sont de disposer de :

- Ressources documentaires/pédagogiques complètes et stabilisées (ne peut pas s'adapter à des processus en cours de développement ou de test),

- Contributeurs maîtrisant le sujet et en capacité d'arbitrer les actions du processus à sélectionner.

Ressources allouées

Les parties prenantes, les moyens matériels requis, les coûts et la temporalité du projet.

L'équipe de conception est constituée d'un chef de projet qui coordonne les développements, d'une graphiste pour le design des cartes, d'un intégrateur (profil développeur informatique), d'un à deux contributeurs experts du processus et d'un sponsor pour la validation globale du projet. Les impressions et les développements sont gérés par les équipes interne. Le temps de développement est de 1 à 3 semaines en fonction de la complexité du processus.

Résultats, bénéfices et préconisations

Le bilan et les résultats chiffrés, les retours communiqués, les perspectives du projet et les conseils pour un organisme souhaitant mettre en place une initiative similaire.

Par ce dispositif, nous proposons une offre de ludification simple, efficace et challengeante à mettre en œuvre dans le cadre de l'acculturation de collaborateurs sur un processus. Cette activité ludique est également utilisée comme Icebreaker dans le cursus de formation d'optimisation des processus (Dynamo) et dans le cadre de la valorisation des Plans de Continuité d'Activité (PCA dégâts des eaux). Environ 300 collaborateurs ont utilisé le dispositif en version papier. La version dématérialisée sera déployée courant juin.

Dans la mesure où nous travaillons sur des processus existants et maîtrisés, la transposition en jeu de carte est assez facile et rapide. Ce développement est industrialisé et ne rencontre pas de difficulté particulière.