

Phase 2 : mise en situation réelle

- Demander aux joueurs de choisir un des produits industriels commercialisés dans leur entreprise
- Démarrer la projection du support « Jeu » (CD ROM), suivre les instructions en fonction du choix de produit en remplissant le Livret du Joueur
- Une fois l'ensemble des étapes réalisées et le service choisi, commenter ensemble les choix retenus
- Compléter la Fiche Suivi et Traitement (*préalablement imprimées à partir du CD ROM*). Cette fiche sera le point de départ du projet d'introduction d'un service innovant.

Fin

- La fin du jeu est concrétisée par le choix d'un service innovant (dans la phase d'apprentissage, en fonction de l'étude de cas traitée – et dans la phase réelle, en fonction du produit sélectionné par les joueurs)
- L'animateur peut reprendre les principaux concepts enseignés pour s'assurer de leur bonne assimilation par les joueurs ou encore développer les aspects de mise en œuvre du service choisi avec les participants (à partir de la Fiche de Suivi et Traitement).

Ce jeu a été conçu et expérimenté dans le cadre d'un projet européen, avec le soutien financier de la Commission européenne, par l'intermédiaire du Programme Leonardo da Vinci.



Asesores Corporativos, société de conseil et de formation, Barcelone, Espagne



BBW, Union interprofessionnelle des entreprises de Berlin Brandebourg, Allemagne



CEFORALP, organisme patronal pour l'amélioration de la performance des entreprises, Lyon, France



Confindustria Veneto SIAV, société de services de la Fédération Régionale et des Unions Provinciales des entrepreneurs de la Vénétie, Italie



ITL Group, organisme de conseil aux entreprises, Budapest, Hongrie

Le contenu de ce jeu n'engage que ses auteurs. La Commission européenne et l'Agence Leonardo da Vinci ne sont pas responsables de l'usage qui pourrait en être fait.

Notice du jeu :



Un jeu pédagogique pour apprendre à innover par les services dans l'industrie

Objectifs

Insuffler la culture de l'innovation par les services dans les entreprises industrielles et valoriser encore plus vos produits... Un jeu sur le principe de la pédagogie active pour imaginer en équipe les différents services innovants à proposer pour gagner en compétitivité.

Le jeu ISI – Innovation par les services dans l'industrie aborde des concepts et un guide méthodologique pour accompagner les participants dans :

- **La sensibilisation :** Leur sensibilisation à l'innovation produit par le service ;
- **L'exploration :** L'exploration du potentiel de service des entreprises industrielles ;
- **L'application :** L'accompagnement vers la création d'un plan d'action d'innovation service par la mise en situation de travail réelle.

Composition du jeu

La boîte de jeu contient les éléments nécessaires au déroulement simultané du jeu dans deux équipes :

- Deux tapis de jeu
- 2 séries de 52 cartes « Services »
- 2 séries de 20 cartes « Facteurs clé de succès »
- 10 cartes vierges
- Un CD-ROM regroupant : le Guide de l'Animateur, le Livret du Joueur, les supports « Introduction » et « Jeu », les 3 Fiches Etudes de Cas (ASPI, SARTO et MOULES) et leur « pistes de réflexion » respectives et la Fiche Suivi et Traitement
- Une notice

Contexte d'utilisation

Ce jeu pédagogique est destiné aux trois types de publics suivants :

- Le personnel des entreprises industrielles européennes et en particulier des PMI (salariés et dirigeants – cadres, opérateurs, maîtrise, membres de comités d'entreprise etc.)
- Les centres de formation – conseil (formateurs, consultants, stagiaires)
- Les établissements d'enseignement supérieur (formateurs, enseignants, étudiants etc.)

Informations générales

Le jeu est conçu pour permettre de faire participer **de 1 à 12 personnes**. Ces personnes ont la possibilité de jouer en groupe(s).

Un **animateur** doit accompagner le déroulement général du jeu par des interventions explicatives ponctuelles, et guider individuellement les joueurs tout au long de la séance.

La **durée** varie en fonction du nombre de produits traités ainsi que du profil des joueurs présents (niveau de connaissance, expérience de l'innovation par les services etc.). Nous conseillons de consacrer environ **une demi-journée par produit** c'est à dire une journée complète de jeu s'il est décidé de procéder d'abord à une étude de cas puis à l'exploration du potentiel du produit réellement offert par les participants dans le cadre de leur activité industrielle.

La **logistique** : le jeu requiert une salle de travail disposant de tables modulaires (permettant d'implanter jusqu'à deux groupes de 6 personnes), d'un ordinateur et d'un vidéoprojecteur pour projeter les supports d'animation.

Il est également nécessaire d'imprimer les documents (guide de l'animateur, livret du joueur, étude de cas sélectionnée) en fonction du nombre de participants et de les remettre à chacun avant de commencer à jouer.

L'**animateur** : plus qu'un expert de l'innovation, il est un médiateur / facilitateur pour accompagner les joueurs dans leur découverte du processus méthodologique. Il est néanmoins un professionnel de l'entreprise ; il connaît le monde industriel et son management.

Le kit d'animation fourni dans le CD ROM contient des informations détaillées et structurées permettant à des animateurs occasionnels internes aux entreprises d'accompagner la séance.

Pédagogie

Le jeu utilise le principe de la **pédagogie active** pour favoriser l'acquisition de savoir par les participants. Il induit une mise en scène de l'innovation par les services à la fois **vivante** et **multidimensionnelle**.

Son scénario propose une **succession structurée de situations-problèmes** que les joueurs doivent traiter en utilisant **des savoirs et conduites appropriés** et en faisant preuve de **capacité d'adaptation**.

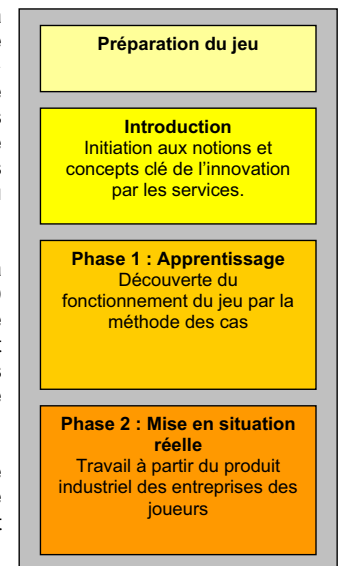
Par le biais du travail en équipe, le jeu crée une **dynamique de groupe** basée sur de nombreuses interactions et un système de coopération – compétition.

Description du scénario

Le scénario tel qu'il est décrit ici propose la succession de deux phases : **une première dite d'apprentissage** à partir de l'étude d'un cas « type » (méthode des cas) et **une seconde dite réelle** basée sur le(s) produit(s) des entreprises dans lesquelles les participants travaillent. Une étape préalable d'introduction permet de transmettre aux joueurs les notions et concepts clé ainsi que le fonctionnement du jeu.

La première phase, à partir d'une étude de cas (à choisir parmi trois possibilités disponibles sur le CD ROM), permet aux joueurs de bien comprendre le fonctionnement du jeu, d'acquérir les concepts et savoirs clé de l'innovation par les services dans l'industrie et d'intégrer le déroulement méthodologique et les étapes à suivre.

La deuxième phase, à partir du produit industriel de l'entreprise des participants, permet aux joueurs de mener une réflexion opérationnelle et structurée, et d'aboutir au choix d'un service innovant pertinent.



Préparation

- Constituer des équipes en fonction du nombre de participants
1 personne à 3 personnes : 1 seule équipe
4 personnes à 12 personnes : 2 équipes
- Disposer un tapis de jeu en face de chaque équipe et mettre en place un jeu de cartes « Services » et un jeu de cartes « Facteurs clé de succès » aux emplacements indiqués sur le tapis.
- Distribuer un Livret du Joueur à chaque participant (*préalablement imprimés à partir du CD-ROM avec le Guide de l'Animateur*)

Introduction – acquisition des notions et concepts clé

- Projeter et commenter le support « Introduction » (CD ROM)
- Les joueurs complètent au fur et à mesure du déroulement de l'introduction leur Livret du Joueur en répondant aux questions posées.

Phase 1 : Apprentissage

- Choisir une des trois études de cas (ASPI, MOULES, SARTO)
- Distribuer une Fiche Etude de Cas à chaque joueur (*préalablement imprimées à partir du CD ROM*)
- Démarrer la projection du support « Jeu » (CD ROM) et suivre les instructions en fonction des données communiquées dans la Fiche Etude de Cas en remplissant le manuel du participant.
- Une fois l'ensemble des étapes réalisées et le service choisi, distribuer les « pistes de réflexion » correspondant à l'étude de cas (*préalablement imprimées à partir du CD ROM*) et commenter ensemble les choix retenus.