



en adressant un mail à
observatoire@ffmas.com
(en indiquant fonction et entreprise)

Présentation de **StarLight, Serious Game** développé par EDF et dédié à la relation client interne



8 h 30 à 10 h 30 : 1^{re} partie

Présentation de **StarLight, Serious Game**

Développé par EDF et dédié à la relation client interne (scénario complet, volet évaluation-coaching pour les entreprises, acteurs RH, enseignant-es...), Starlight a remporté le 1er décembre 2016 le **Trophée de l'Innovation** en déploiement décerné par la Direction des Services Partagés du Groupe EDF.

Par **Philippe NOSLIER - Pilote Opérationnel**
de l'Académie des Métiers des Services Internes EDF - Direction des Services Partagés



Comment augmenter la performance des Services Internes ?

Avec Starlight, EDF a relevé ce défi commun à tous les grands Groupes !

Starlight est un serious game (jeu vidéo), conçu pour développer la culture du service interne et transformer les relations entre entités.

Le Service Interne, service délivré à un collègue par un autre, implique deux salariés d'un même Groupe liés par un objectif supérieur : œuvrer au service de la performance globale.

Starlight, en s'appuyant sur les modalités du jeu vidéo, permet en 2h (5 jeux) d'exercer sa pratique de la relation client interne à travers 10 compétences: pédagogie, écoute, coopération... La possibilité de rejouer ancre les bonnes pratiques, à reproduire en situation réelle. Un coach virtuel bienveillant fournit une évaluation détaillée en fin de formation. Ce serious game s'adresse d'abord aux salariés des services internes (immobilier, informatique, assistance, Rh, tous services supports...), mais aussi aux autres salariés qui peuvent incarner leur propre rôle de client interne en 30 mn (4 jeux courts). Chacun peut ainsi comprendre les enjeux de l'autre et les impacts de sa posture professionnelle, pour viser un partenariat équilibré.

10 h 45 à 11 h 45 : 2^e partie

Présentation du projet VOLTAIRE

N° 1 en orthographe avec plus de 4 millions d'utilisateurs (écoles, entreprises, particuliers)

L'orthographe et la qualité des écrits : des enjeux forts pour l'image de l'entreprise.

Le Projet Voltaire est un service en ligne de remise à niveau en orthographe, développé par WOONOZ, qui s'adapte avec précision au niveau et au rythme d'acquisition de chacun afin de garantir un apprentissage ciblé et efficace. Le Projet Voltaire repose sur la technologie unique au monde de **Ancrage Mémoire!** assurant une mémorisation rapide et durable, que le collaborateur ait besoin de reprendre les bases de la grammaire ou viser l'excellence dans ses écrits.

Pascal HOSTACHY – Co-fondateur de WOONOZ **Projet Voltaire** - partenaire stratégique de la FFMAS

11 h 45 – 12 h :

Présentation de la FFMAS INNOV'Action et conclusions
par **Monique JANY** – Présidente de la FFMAS

