

# Les jeux vidéo s'invitent en entreprise pour des simulations d'entretiens ou de gestion

**Formation** De BNP Paribas à la Banque Cantonale Vaudoise en passant par L'Oréal, de plus en plus utilisent des jeux dits sérieux pour former leurs cadres et salariés. Pourquoi ces techniques sur ordinateur remportent-elles un tel succès?

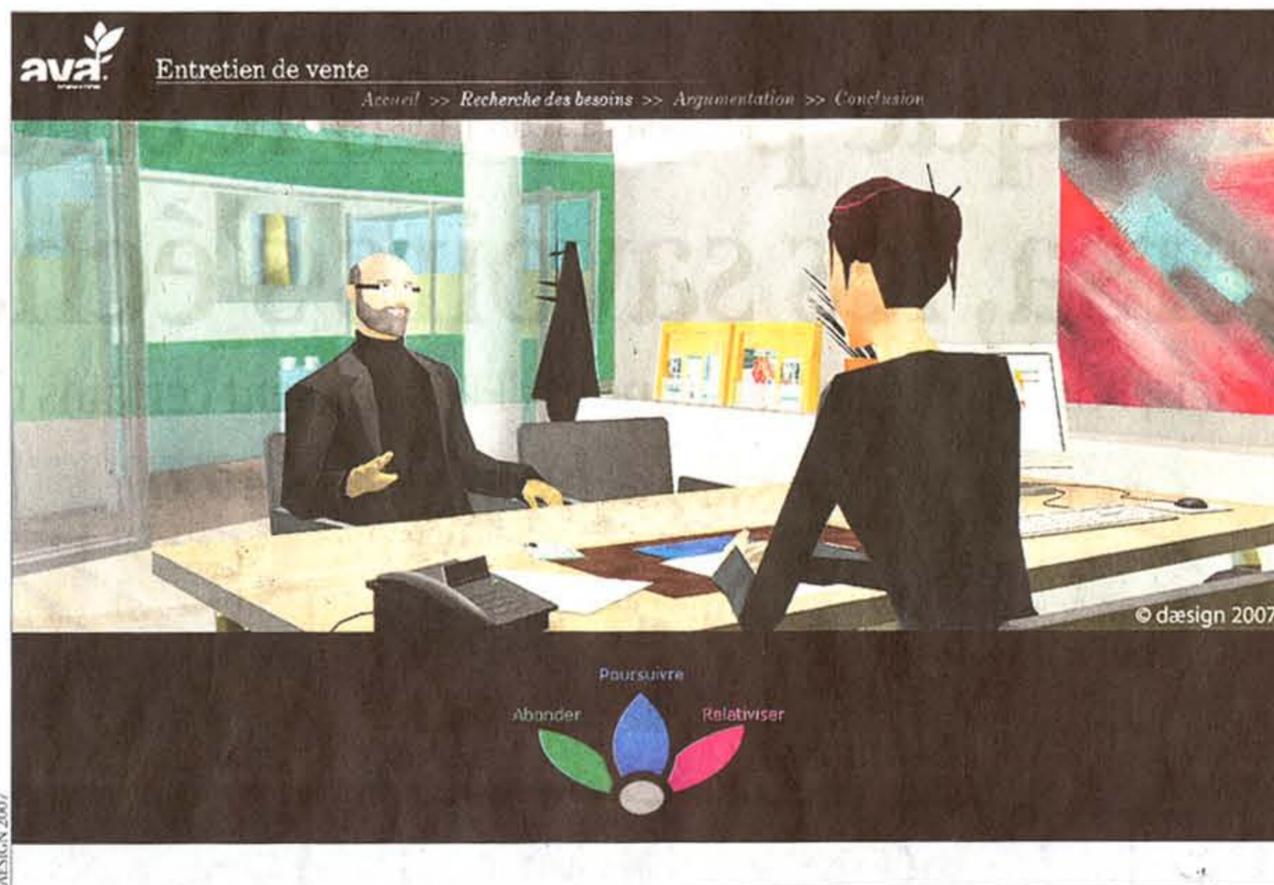
Marion Moussadek

Les jeux vidéo dits sérieux, plus connus sous l'appellation «serious games», connaissent un essor fulgurant. Selon certains spécialistes, comme Hélène Michel, à l'École supérieure de commerce de Chambéry, un tiers des entreprises du CAC 40 y auraient recours, en France. Ces jeux de simulation à vocation professionnelle conjuguent auto-formation et divertissement. Ils poussent l'e-learning à son paroxysme en trois dimensions.

Le gouvernement français vient de mettre 20 millions d'euros sur la table pour aider les plus sérieux d'entre eux à se développer. Ce nouvel instrument didactique est partout chouchouté: après avoir été accueilli ce mois par la Cité des sciences de la Villette à Paris, ce sera au tour du Grand Palais de Lille\* en novembre, puis celui du Centre de congrès de Lyon\*\* en décembre, de lui consacrer deux salons consécutifs. La Suisse prend aussi le train en marche: de nombreux projets, publics et privés, y sont en gestation.

## Possibilités infinies

«Les serious games sont un outil au service du développement humain. Leurs applications sont multiples: on peut les utiliser pour simuler un entretien de recrutement, où le manager s'entraîne à avoir le mot juste suite à une faute de son employé; pour préparer un formateur au groupe hétérogène qu'il aura en face de lui, ou même en guise d'exercice de fin de journée pour les salariés



Les simulations d'entretien, qu'il s'agisse de recrutement, de recadrage avec un collaborateur qui a fait une erreur, de motivation ou de vente, sont l'une des situations les plus courantes simulées dans les jeux sérieux.

en formation», explique Yann Teyssier, manager d'Ilycom, éditeur de solutions en ressources humaines à Genève.

Concrètement, le joueur choisit son avatar électronique dans une bibliothèque de personnages, ainsi qu'un décor et une situation donnée. Exemple: le manager anticipe un entretien d'embauche qu'il doit mener. A chaque étape du jeu en trois dimensions, il doit faire des choix: parler de la pluie et du beau temps pour mettre le candidat à l'aise, ou suivre la structure d'entretien qu'il s'est fixée. Chaque

choix induit une réaction différente du double virtuel du candidat. «Peut-être que le futur collaborateur va être agacé à un moment donné. Le manager devra alors déterminer rapidement s'il décide de jouer sur cette nervosité ou de changer de stratégie pour continuer l'entretien», décrit Yann Teyssier.

Ainsi, ces outils didactiques se déclinent à l'infini, car chaque réponse donne un nouveau tournant au scénario. On peut donc jouer indéfiniment à se projeter dans une situation, possible ou probable, dont les facettes sont illimitées. Du «Ace Manager» de BNP Paribas aux logiciels utilisés à la Banque Cantonale Vaudoise en passant par L'Oréal, de nombreuses grandes entreprises s'offrent une récréation didactique (voir encadré). A Lausanne, la société e-Teach met actuellement la touche finale à un jeu destiné aux Hôpitaux universitaires de Genève (HUG), qui permettra au personnel soignant de peaufiner son comportement humain et professionnel face à un patient réchappé d'un infarctus. «Après

un tel accident cardio-vasculaire, les patients sont pleins de bonne volonté. Sur le coup, ils sont déterminés à arrêter le tabac et à mener une vie plus saine. Mais ces motivations s'étiolent au fur et à mesure que le temps passe. La preuve: un patient sur sept refait un infarctus dans l'année. Le jeu entraîne le corps médical à être persuasif, et à adapter son discours face aux réactions de l'avatar électronique», explique le directeur d'e-Teach, Sven Ringger. Ainsi, dans le monde virtuel, le patient peut soit se lever et allumer une cigarette (l'objectif est raté), soit remercier l'infirmière et prendre sa vie en main (le but est atteint). Après chacun de ces entretiens dits motivationnels, un bilan électronique est généré: ai-je été trop directif? Où mon discours a-t-il fait défaut? Comment faire mieux la prochaine fois?

## De multiples utilisations possibles

De tels jeux de rôle ne sont pas réservés à l'interne. Témoin, cet institut genevois à but non lucra-

tif qui vise à réduire la fracture numérique entre le Nord et le Sud: Micro-Enterprise Acceleration Institute (MEA-I) a ainsi présenté le «Blossom flower» (Faire pousser des fleurs), ce mois au Caire. Le but de ce business game est d'apprendre à des micro-entrepreneurs, notamment du tiers-monde, à utiliser les technologies adéquates pour faire fructifier leur plantation de fleurs.

Dans cette région du monde où la gestion d'entreprise est parfois familiale, la simulation est très réaliste: Maya, qui peut être de type eurasiatique ou noir africain, doit s'occuper de la plantation de son cousin Chico qui s'absente pour plusieurs semaines\*\*\*. Le jeu vidéo l'accompagne pas à pas: à l'achat d'une simple imprimante, elle a le choix entre plusieurs modèles (écologique ou non...) et plusieurs modes de paiement (différé, comptant...). Plus tard, face aux difficultés mettant en péril la plantation, en l'occurrence une tempête, elle doit décider du comportement à adopter parmi de multiples scénarios qui interagissent avec elle, entrepreneuse en devenir. Pour la CEO de MEA-I Jelena Godjevac, cet instrument présente un atout irremplaçable: «En jouant, on se sent en sécurité. On peut explorer, essayer, se tromper. Dans un environnement classique, avec un formateur, on peut être timide et le temps pour s'essayer peut être réduit.»

Si ce jeu est adéquat à la réalité dans laquelle il doit être inséré, c'est qu'il a été développé spécifiquement pour MEA-I. Or, plus l'instrument est taillé sur mesure, plus son coût est prohibitif. Le prix de départ s'élève à une cinquantaine de milliers de francs pour des scénarios généralistes et interchangeables, à plus de 400 000 francs pour un outil affûté.

\* Le 23 novembre à Lille: [www.e-createurs.net/evirtuoses](http://www.e-createurs.net/evirtuoses)

\*\* Le 9 décembre à Lyon: [www.sgexpo.fr](http://www.sgexpo.fr)

\*\*\* Bientôt disponible gratuitement en ligne: [www.get-it-city.com](http://www.get-it-city.com)

## Les «serious games» de l'école à l'université

Pendant longtemps, école et parents ont vu les jeux vidéo d'un mauvais œil. Mais avec l'émergence des jeux sérieux, le rapport pourrait s'inverser. A la fin de l'été 2009, le Centre suisse des technologies de l'information dans l'enseignement (CTIE) a fait de cette question le thème de son colloque annuel, intitulé «La place des jeux vidéo dans l'apprentissage». Conclusion: utilisé à bon escient, le jeu sérieux est un outil pédagogique efficace qui «permet aux élèves d'être indépendants, actifs et d'étudier à leur rythme». La Banque Cantonale Vaudoise (BCV) l'a bien compris: son module «Entretien de vente», utilisé par 800 collaborateurs, est également à disposition de ses apprentis et stagiaires. Récemment, un apprenti ayant obtenu la note parfaite de 6 pour son CFC a reconnu s'être longuement entraîné avec le jeu sérieux de la BCV. Ces jeux de simulation peuvent être utiles à tout stade de l'apprentissage. Ainsi, L'Oréal promeut actuellement ses propres «Business Games» dans les universités suisses, en HEC, à l'Université de Saint-Gall ou à l'EPFZ, principalement auprès des étudiants en filières économique et marketing. Sa plateforme de jeu de recrutement, Reveal ([www.reveal-the-game.com](http://www.reveal-the-game.com)), permet aux étudiants du monde entier d'évaluer et d'explorer leur futur profil professionnel. Les apprenants entrent virtuellement dans l'entreprise en en explorant les différents métiers. **Ma. Mo.**