

SERIOUS GAME ET ENVIRONNEMENT D'APPRENTISSAGE NON FORMEL EN ENTREPRISE : QUELS EFFETS DU JEU SUR LES SALARIES ? RETOUR D'EXPERIENCE SUR L'ANALYSE DES EFFETS DU JEU SECRET-CAM HANDICAP

*François CALVEZ,
directeur Pôle Tice, Direction des Formations et de l'Innovation
Conservatoire national des arts et métiers (Cnam), centre régional des Pays de la Loire (France)*

RESUME

Quels effets sur le processus d'apprentissage l'expérience de jeu sur un serious game de type ludoéducatif peut-elle produire chez les salariés d'entreprise d'un même service, en dehors de tout dispositif formel de formation ?

Au travers d'une étude menée auprès de salariés s'étant prêtés à l'expérience de jeu sur le serious game SecretCAM handicap, jeu en vidéo tourné avec des comédiens, je propose un retour d'expérience à partir des observations et résultats.

Plus globalement, il s'agit de tenter de répondre à la question : un serious game en vidéo, par sa dimension immersive et ludique, par sa mise en situation virtuelle simulant le réel, pourrait-il être un outil pertinent en termes d'apprentissage et de débats interpersonnels, pour conduire le changement des représentations du handicap au travail et à terme les comportements dans les organisations ? ».

MOTS CLES

Serious game vidéo, handicap, stéréotypes, entreprise, apprentissage non formel, motivation, plaisir, immersion, réalité simulée, avatar, identification, expérience projective, dialogue interpersonnel spontané, anthropologie.

LE CONTEXTE

En 2011, en tant que directeur du Pôle Tice du Cnam Pays de la Loire, j'ai proposé et piloté la conception et la production du serious game SecretCAM handicap, jeu sérieux conçu en partenariat avec dix-huit structures, entreprises et associations.

Totalement réalisé par le Cnam, ce jeu, dont l'objectif est de faire évoluer de manière ludique les représentations, stéréotypes sociaux et comportements des collaborateurs sur la question du handicap au travail, est aujourd'hui intégré dans des formations présentielles de la filière RH du Cnam, et constitue une offre pour la formation continue des salariés. Accessible sur le Web en creative common pendant trois ans, il a mobilisé plus de 105 000 joueurs en ligne.

En 2012, dans le cadre d'une reprise d'études et d'un mémoire de Master 2 en sciences de l'éducation, j'ai mené une recherche-action de type ethnographique sous la direction de Pascal Plantard. Mon étude a porté sur l'observation des effets de l'expérience de jeu sur les salariés d'organisations, volontairement en dehors de tout dispositif formel de formation. Je vous propose d'en livrer ici les principaux résultats.

LE SERIOUS GAME SECRETCAM HANDICAP

SecretCAM handicap est un serious game en vidéo tourné avec des comédiens. C'est un jeu de type LUDUS au sens de Roger Caillois (Caillois, 1958), c'est-à-dire disposant de règles et d'objectifs précis, d'une évaluation des actions de jeu du joueur, et doté d'une fin. Entrant dans la catégorie des serious games de type ludoéducatif selon la classification d'Alvarez et Djaouti, SecretCAM propose au joueur une expérience de jeu individuelle de quarante-cinq minutes en première personne (un jeu dont on est le héros), immergé dans un univers narratif avec une équipe de collègues joués par les comédiens. Au travers de son avatar et des choix qu'il devra prendre, le joueur est invité à adopter une posture réflexive quant à son regard sur le handicap. Par sa dimension socio-éducative, SecretCAM « se différencie d'un jeu vidéo, les choses faisant sens pour l'utilisateur en interface avec les sciences humaines » (Alvarez, Djaouti, 2010).

LA PROBLEMATIQUE ET LA QUESTION DE RECHERCHE

L'intégration des travailleurs handicapés en milieu professionnel ordinaire ne peut se limiter à la seule politique managériale d'une entreprise, elle concerne l'ensemble des salariés, surtout les collègues proches qui partagent leur quotidien. Or, selon une enquête Harris Interactive pour l'association ADAPT en 2008, 55 % des salariés ne travaillant pas avec des personnes handicapées pensent que ces dernières ont du mal à accomplir leur travail et 19 % vont jusqu'à dire qu'elles compliquent le travail. Ces déclarations vont de pair avec des comportements sociaux souvent fondés sur des préjugés conduisant à l'exclusion de ces personnes. Aussi, un serious game en vidéo, par sa dimension immersive et ludique, par sa mise en situation virtuelle simulant le réel, pourrait-il être un outil pertinent en termes d'apprentissage et de débats interpersonnels, pour conduire le changement des représentations du handicap au travail et à terme les comportements dans les organisations ?

CORPUS THEORIQUE MOBILISE

Pour le support théorique relatif au handicap, je m'appuie sur les travaux du sociologue Erving Goffman, pour qui, si le mot stigmaté « sert à désigner un attribut qui jette un discrédit profond, il faut bien voir qu'en réalité c'est en termes de relations et non d'attributs qu'il convient de parler » (Goffman, 1963). Cette notion de relation à l'autre renforce le choix d'un jeu en vidéo avec des comédiens pour une

expérience de jeu au plus proche du réel. Cela renvoie aux travaux de Sanchez, Ney et Labat sur les serious games et « l'apprentissage par l'immersion dans une situation authentique faisant référence à la proximité de l'expérience proposée aux apprenants avec une situation réelle » (Sanchez, Ney, Labat, 2011).

Pour ce qui relève de la dimension individuelle du joueur, pour qualifier l'évolution des représentations, je fais référence, d'une part au processus d'accommodation des structures mentales à la réalité de Jean Piaget (Piaget, 1967), par confrontation des schèmes de pensée du joueur avec ceux convoqués dans le jeu, d'autre part à l'apprenance de Philippe Carré et ses travaux sur les attitudes prédictives des comportements (Carré, 2005). J'emprunte à Serge Tisseron les espaces virtuels et le processus d'actualisation dans la réalité (Tisseron, 2012) et à Pascal Plantard le pouvoir de dévoilement des usages des technologies (Plantard, 2011). Pour ce qui relève de la dimension collective et notamment de l'étude de la motivation à jouer, je fais référence aux travaux d'Olivier Bataille relatifs aux dimensions de l'apprentissage informel (Bataille, 2007), sans oublier la pensée de Lev Vygotski sur les interactions interpersonnelles dans l'apprentissage (Vygotski, 1934).

LA METHODOLOGIE ET LES MATERIAUX DE L'ETUDE

Si une grande partie du cadre théorique a été mobilisé pour la formulation d'hypothèses, un corpus a été sollicité pour compléter l'analyse des résultats. Le retour d'expérience proposé ici s'appuie sur une étude de type ethnographique que j'ai conduite auprès des salariés des entreprises partenaires du projet. Cette étude combine matériaux empiriques quantitatifs par questionnaire qualifié en amont par quelques entretiens non-directifs et semi-directifs (173 questionnaires remontés de 140 items sur 672 expériences de jeu réalisées) et matériaux qualitatifs (11 entretiens individuels d'explicitation d'environ une heure post expérience de jeu et 2 observations participantes lors d'expériences de jeu collectives par groupe de 4 personnes suivies de debriefings collectifs). En complément des informations déclaratives remontées des questionnaires, les entretiens d'explicitation ont permis, par retour réflexif des joueurs sur leur expérience de jeu, la mise en mots de leurs raisonnements, pratiques et ressentis. Il s'agissait de permettre ce que Jean Piaget appelle le « réfléchissement » d'informations suite à une action vécue, afin de conscientiser cette dernière pour mieux la comprendre, ou, en référence à Pierre Vermesch, « d'accéder à des dimensions du vécu de l'action qui ne sont pas immédiatement présentes à la conscience de la personne ».

Ma démarche de recherche a été de nature compréhensive, dans la mesure où elle vise à identifier des problématiques et à tenter de les comprendre, non pas au sens de l'explication, mais au sens d'en décrypter la signification de manière analytique, d'en faire une lecture. La démarche ethnographique est à considérer comme méthode et outil de recueil des données descriptives relatives aux usages et aux effets suscités par le jeu. A noter qu'au regard du cadre proposé par le colloque, j'ai pris le parti de relater principalement les observations qualitatives. Certains résultats sont donc passés sous silence.

Non seulement le serious game éducatif peut être classé dans la catégorie des apprentissages non formels dans la mesure où l'intention pédagogique explicite préside à sa conception (Protopsaltis, Hetzner, Pappa, Pannese, 2011), mais l'expérimentation s'est également déroulée volontairement en dehors de tout dispositif formel de formation dans le but d'observer les effets induits par le jeu sans injonction à se former de la part de la hiérarchie. Le protocole préconisait une expérience de jeu individuelle depuis le poste de travail ou depuis des ordinateurs mis à disposition dans l'entreprise, sur temps de travail, sur la base du volontariat, avec une diffusion du jeu auprès de collègues de mêmes services afin d'observer les effets sur les relations interpersonnelles post expérience de jeu. Quelques sessions collectives par groupes de trois à quatre salariés ont été organisées, ce qui n'était pas prévu initialement mais s'est avéré fort intéressant en termes d'usage. Tous les prénoms des salariés cités ont été changés afin de préserver leur anonymat.

LES PRINCIPAUX RESULTATS ET OBSERVATIONS

MOTIVATION A JOUER : LA PRESCRIPTION ENTRE COLLEGUES, UN FACTEUR D'EMULATION COLLECTIVE A JOUER DANS UN MEME SERVICE

Observer les effets d'un serious game sur les salariés suppose tout d'abord une expérience de jeu effective. Qu'est-ce qui motive les salariés à jouer individuellement à un serious game en dehors de tout dispositif formel d'apprentissage, sur la base du volontariat et sans injonction à jouer, alors même que 53 % de ceux qui ont joué se disent habituellement de nature non joueuse ?

Trois typologies de joueurs en environnement informel d'apprentissage

S'agissant des apprentissages informels professionnels, Olivier Bataille s'appuie sur la théorie sociocognitive de Bandura pour mettre en exergue le rôle des interactions entre les facteurs personnels de type cognitif, les facteurs comportementaux et ceux relatifs à l'environnement, pour identifier trois dimensions d'apprentissage informels : la personne qui apprend « pour elle-même », l'apprentissage fruit d'une volonté de mise en conformité avec l'environnement et la réponse à l'injonction d'apprendre (Bataille, 2007). Dans le cas de l'expérimentation sur le serious game SecretCAM handicap, même s'il s'agit d'un environnement d'apprentissage non formel, nous pourrions retrouver à différents degrés les trois dimensions énoncées par Olivier Bataille. Certains salariés semblent avoir joué spontanément pour eux-mêmes, ce sont ceux qui « se disent joueurs en général ». Ceux qui « se disent non joueurs en général » semblent avoir répondu à un contexte professionnel. D'autres, en très faible proportion puisque le protocole prévoyait une expérience de jeu sur la base du volontariat, ont répondu à une injonction de jouer de la part de leur direction. Plus précisément, le rapport entre individu, groupe et environnement, a-t-il eu un effet sur la motivation à jouer ?

La motivation à découvrir le jeu : la curiosité envers le concept de jeu sérieux de ceux qui se disent joueurs

Dans son ouvrage *Les jeux et les hommes*, Roger Caillois avance l'idée selon laquelle un jeu auquel on se retrouverait forcé de participer cesserait aussitôt d'être un jeu : il deviendrait une contrainte, une corvée dont on aurait hâte d'être délivrée (Caillois, 1958). SecretCAM a été mis à disposition de salariés sans injonction à jouer de la part de leur direction. Qu'est-ce qui les a motivés à jouer ?

Si l'intérêt pour la question du handicap au travail semble avoir joué un rôle, la motivation première à jouer est sans conteste la curiosité envers le concept de jeu sérieux. Le terme de serious game était inconnu de la plupart des salariés et seuls 18 % des répondants au questionnaire ont exprimé avoir déjà joué à un jeu sérieux. Cependant, la curiosité en tant que facteur déclencheur de l'activité de jeu, ne s'est pas manifestée au même moment pour tous les salariés. En premier lieu, ont joué « pour elles-mêmes », les personnes se déclarant en général de nature joueuse.

« Je ne connaissais pas les serious games et j'ai très peu été sensibilisée au handicap. Du coup, c'était deux découvertes pour moi. Je suis joueuse, donc ça m'intriguait, j'étais curieuse et j'avais envie de voir à quoi ça ressemblait » (Mathilde, 31 ans, employée service RH, se dit joueuse mais pas sur jeux vidéo).

« Je suis allée pour jouer. Ça m'intéressait l'aspect jeu et pour voir ce que pouvait signifier le « serious » dans serious game. Comment ça pouvait être appliqué au handicap ? » (Margueritte, 32 ans, employée, se dit joueuse mais très peu sur jeu vidéo).

« Je suis joueur de jeux vidéo, donc ça m'intéressait. J'avais beaucoup de curiosité technique et pédagogique. Et puis ça ne fait que six mois que je me suis manager d'une équipe et il y a un lien direct entre le contenu du jeu et mon travail au quotidien, je comptais apprendre des choses ». (Jacques, 38 ans, cadre manager, se dit joueur de jeux vidéo).

La motivation à jouer des « non joueurs » : l'environnement de travail proche comme facteur d'émulation collective

Pour les individus se déclarant généralement « non joueurs », le jeu mis à disposition n'a a priori pas fait l'objet d'une attention particulière en premier lieu. Par contre, l'environnement professionnel proche semble avoir joué un rôle de prescription, d'émulation à se lancer dans l'expérience de jeu sous l'impulsion des collègues « joueurs », comme en témoignent les extraits d'entretiens ci-dessous.

« Au début il n'y avait pas beaucoup de monde à jouer. Je suis revenue en disant, c'est super bien, je me suis bien amusée, j'ai fait un score ! Et du coup sur les dix personnes du service, quasiment tout le monde l'a fait dans les trois jours qui ont suivi. Et puis après on comparait les scores » (Margueritte, 32 ans, employée, se dit joueuse mais très peu sur jeu vidéo).
« J'ai joué parce que mes collègues l'avaient fait et n'arrêtaient pas d'en parler. J'étais la dernière à ne pas avoir joué. C'est vrai que spontanément, je ne l'aurais peut-être pas fait » (Jeanne, moins de 30 ans, employée, se dit non joueuse).

LES FACTEURS D'IMMERSION DANS LE JEU ET D'IDENTIFICATION PAR LE JOUEUR

Un serious game sur le handicap à base de vidéos : un choix anthropologique majeur facteur d'immersion dans une réalité simulée

Le sentiment d'immersion dans un serious game est un des facteurs de motivation à aller jusqu'au terme du jeu. Certains jeux vidéo proposent au joueur d'évoluer dans un univers imaginaire afin d'éviter les influences socioculturelles et favoriser ainsi un décentrage créateur d'un nouveau paradigme. SecretCAM handicap, au contraire, par le recours à la vidéo, propose un univers ancré dans la réalité dont l'objectif est de « favoriser l'apprentissage par l'immersion dans une situation pour laquelle il existe une référence dans le monde réel » (Sanchez & al., 2011). Par ailleurs, le choix de la vidéo a également été motivé par une hypothèse anthropologique au regard de la diversité du public cible de SecretCAM en termes d'âge, de genre, de culture, de CSP, de pratique des TIC, d'intérêt pour les jeux... La vidéo, fait figure de média universel accessible à tous, contrairement à l'univers plus singulier des images de synthèse. Alors, quand est-il du sentiment immersif ? Les entretiens nous indiquent que la vidéo semble effectivement aider le joueur à entrer plus facilement dans le jeu.

« On rentre facilement dans le jeu. C'est pas mal le fait que ce soit de la vidéo, comme si c'était réel...c'est une façon de rentrer dans l'histoire » (Robert, technicien, plus de 40 ans).

« C'était très bien fait, faut l'avouer, que ce soit au niveau des films... des manières de jouer, [...] on s'y croyait quoi, clairement ! » (Yvon, employé, moins de 30 ans, se dit très joueur, y compris de jeux vidéo).

Le recours aux images de synthèse n'aurait peut-être pas permis d'entrer dans la réalité du jeu avec la même intensité.

« A mon sens, avec un jeu en images de synthèse, on serait beaucoup trop éloigné de la réalité. Ce serait tout aussi ludique, mais on ne jouerait pas avec la même sensation. La réalité est importante pour s'imprégner du jeu. En tant que joueur, comme en tant que professionnel, l'image réelle m'aide à rentrer dans cette réalité-là. En images de synthèse, cela aurait été comme un dessin animé au travers duquel je pense que je ne serais pas rentré dans le jeu de la même manière » (Jacques).

D'autant que, selon Jacques, le choix de la 3D n'aurait pas été en adéquation avec le concept de caméra secrète - SecretCAM - développé dans le jeu et permettant d'espionner ses propres collègues :

« La 3D aurait faussé ce jeu-là. Il n'y aurait plus eu cette sensation de voir la personne de manière cachée, d'espionner ».

Jacques justifie même l'intérêt du recours à la vidéo par le fait que le jeu repose essentiellement sur les personnages et leurs comportements, plus que sur une narration. La vidéo semble aider à entrer dans la réalité des personnages.

« En images de synthèse, on peut croire à l'histoire, ça, ce n'est pas un souci [...]. Si on était dans un jeu où l'histoire était au cœur de la problématique, là oui, peu importe que les personnages soient en images de synthèse ou réels. [...] Mais là, sur la question du rapport au handicap, je pense que c'est important que ce soit de la vidéo, parce que ce sont vraiment les personnages qui sont au cœur de la problématique et pas seulement l'histoire. Du coup je pense que l'apprentissage ne serait pas le même avec la 3D » (Jacques).

La voix off de l'avatar combinée à la vidéo : un renforcement du sentiment d'identification du joueur à son avatar

La combinaison de la vidéo en caméra subjective en mouvement (les yeux du joueur s'incarnent dans la caméra) avec la voix off de l'avatar a pour finalité de renforcer le sentiment d'immersion et d'identification du joueur à son avatar. Ce dernier constitue « un système de signes qui se substitue au corps dans les mondes virtuels » (Georges, 2012). Aussi, la caméra (le corps du joueur en quelque sorte) anticipe le discours de la voix off. Cela supposait lors du tournage une synchronisation entre le geste du caméraman, la voix de la comédienne en voix off et les postures des autres acteurs. La voix off semble être un des éléments immersifs. Dans le questionnaire, à la question « la voix off de votre personnage vous a-t-elle

permis de vous sentir impliqué(e) dans le jeu ? », 88 % répondent par l'affirmative (42 % totalement, 46 % un peu), qu'ils soient joueurs ou non joueurs et quel que soit leur âge.

« Je crois que j'étais dans la voix off et puis... avec les collègues autour » (Bernard).

Les choix d'action de jeu peuvent même être influencés par l'identification à la voix off. En effet, le game play du jeu permet de choisir parmi trois médias pour communiquer avec les protagonistes du jeu : mail, téléphone ou webcam. Pour Irène, sa voix off était importante.

« Avec le mail, j'avais l'impression d'avoir été bâillonnée... moi une bavarde ! Le fait que les collègues dans le jeu lisent le mail que je leur envoie, alors que je pouvais les appeler par téléphone et entendre ma voix off ... ne pas m'entendre le dire, ça ne me plaisait pas. Vous voyez, je m'identifiais au personnage » (Irène, 51 ans, employée, se dit curieuse mais non joueuse).

Pour Irène, la voix off, c'est sa voix. Envoyer un mail, c'est la frustration de ne pas converser dans le jeu. La voix off doublée de la vidéo semble bien participer au sentiment d'immersion des joueurs dans le jeu. Elle participe à la sensation de faire partie intégrante du jeu, de vivre l'expérience en première personne, directement et non par procuration. Philippe Carré indique que le passage de l'attitude - « résultant d'un apprentissage suite à l'évaluation affective associée à la représentation cognitive de l'objet sujet de l'évaluation » - au comportement visé, est d'autant plus favorisé si cette attitude « est formée à partir de l'expérience directe, par contact personnel, car plus cohérente avec nos comportements que celles formées par procuration » (Carré, 2005). Par analogie, dans un serious game, l'identification à l'avatar au travers de sa voix off pourrait engendrer le sentiment paradoxal de vivre l'expérience directement, non par procuration, ce qui favoriserait l'apprentissage.

LES EFFETS DU JEU SUR L'EXPERIENCE PROJECTIVE DES JOUEURS : QUESTIONNEMENTS EXPLICITES ET IMPLICITES

Questionnements explicites

En référence à la théorie piagétienne du développement des connaissances, je formule l'hypothèse selon laquelle le caractère immersif d'un serious game dans une réalité simulée au plus proche du réel, participerait à la construction de nouveaux schèmes de pensée et donc à l'activité d'apprentissage.

Qu'en est-il ? Prenons l'exemple de Jeanne, moins de 30 ans, ne travaillant pas avec des collègues handicapés, et déclarant au début de l'entretien avoir une sœur cadette en situation de handicap non visible, tout comme le personnage de Jean dans le jeu (et comme 80 % des handicaps en entreprise).

A la question « Que pensez-vous du recours à un jeu informatique tel que le serious game pour aborder la question du handicap en entreprise ? », elle répond sans aucune hésitation :

« Je verrai les choses différemment maintenant. Si j'avais été confrontée à un collègue handicapé, je l'aurais vraiment aidé BEAUCOUP. En jouant au serious game, je me suis dit, ce n'est pas ce qu'il faut faire. Il faut les considérer comme des personnes comme nous, ne pas leur faire ressentir qu'ils sont inférieurs et les assister. C'est vrai que me connaissant, j'aurais eu tendance à assister un collègue handicapé, comme Emma dans le jeu. Donc ça m'a fait réfléchir » (Jeanne).

Jeanne s'identifie à Emma dans le jeu, personnage incarnant le stéréotype de la compassion exacerbée (« faire à la place de » ne signifie pas « faire avec »), comportement au final tout aussi stigmatisant que l'exclusion délibérée. Nous pouvons supposer qu'elle agit avec sa sœur comme elle a agi dans le jeu. Elle semble avoir vécu au travers des situations authentiques du jeu, une expérience projective qui a su convoquer son registre émotionnel pour confronter ses schèmes de pensée avec ceux proposés dans le jeu, et ainsi, procéder à un processus « d'accommodation des structures mentales à la réalité » pour construire de nouveaux schèmes de pensée (Piaget, 1967). Si son attitude semble avoir changé, résultat, comme cité précédemment, d'un apprentissage suite à une « évaluation affective associée à la représentation cognitive de l'objet sujet de l'évaluation » (Carré, 2005), pour autant, lors d'une prochaine rencontre réelle avec un collègue handicapé, les nouveaux schèmes de pensée de Jeanne seront-ils effectivement actualisés au sens de Serge Tisseron (Tisseron, 2012), c'est-à-dire convoqués véritablement dans la relation à l'autre ?

Questionnement implicite et limite de l'environnement non formel de l'expérience de jeu

Si l'expérience individuelle de jeu peut provoquer, à elle seule, conscientisation et questionnement explicites chez certains joueurs d'un serious game, ce n'est pas le cas pour tous.

Margueritte a 32 ans, elle est employée et se dit joueuse mais très peu sur jeu vidéo. Elle exprime avoir joué à SecretCAM handicap de manière « naturelle » sans trop se poser de questions, le handicap des autres ne suscitant pas d'interrogations particulières chez elle. Pour elle « *le handicap, pas de problèmes* ».

« Quand j'ai fait le jeu, je me suis dit : je suis dans cette situation-là, je fais quoi ? J'agis tout à fait naturellement, voilà ! Mais après c'est vrai que j'me pose pas particulièrement beaucoup de questions concernant le handicap, c'est assez naturel ! ».

Pour autant, lorsqu'est abordée pendant l'entretien la question du handicap non visible du personnage de Jean, Margueritte se questionne sur la légitimité de l'aménagement du poste de travail face à un handicap qui ne donne pas de signes visibles d'incapacité, et sur la crédibilité et la confiance à accorder à un collègue dont le handicap devrait être, selon elle, justifié (rappelons que le handicap d'un travailleur n'est porté à la connaissance des collègues que si celui-ci le décide. La loi de 2005 protège le secret médical. L'employeur a seulement connaissance des éventuelles adaptations du poste de travail, pas de la pathologie).

« Le fait dans le serious game de ne pas savoir exactement le handicap de la personne, c'était difficile de graduer, de savoir où s'arrêtait le côté légitime. Dans un cas, on pourrait dire, là c'est légitime, et dans un autre, bon ben non, peut-être que tu peux faire un effort parce que les autres aussi font des efforts. Il ne faut pas non plus tout accepter sous prétexte du handicap ! Autant quand c'est visuel (un collègue en fauteuil), c'est vrai, c'est plus facile de se rendre compte » (Margueritte).

Pour Margueritte, le rapport au handicap ne semble finalement pas si « naturel ». C'est l'entretien d'explicitation qui amène Margueritte au questionnement, et non son expérience individuelle de jeu. Pour autant, ma posture de chercheur ne m'invitait pas à la confrontation des points de vue. C'est bien dans la relation aux autres, post expérience de jeu, que le serious game peut prendre toute sa dimension pédagogique en rendant possible la conscientisation. Cela renvoie à la perspective socioconstructiviste et la pensée de Vygotski sur l'interaction interpersonnelle génératrice de connaissances co-élaborées, sur le rôle des interactions sociales dans l'apprentissage et la construction des connaissances (Vygotski, 1934).

LE SERIOUS GAME COMME CATALYSEUR DU DIALOGUE INTERPERSONNEL SPONTANE ENTRE COLLEGUES POST EXPERIENCE DE JEU

L'étude a pu mettre en exergue que le serious game, de par son caractère intrinsèque immersif, impliquant et ludique, son potentiel imaginaire, sa capacité à convoquer le registre émotionnel du joueur, semble être un catalyseur du dialogue interpersonnel spontané entre collègues d'un même service sur la question du handicap au travail. Là où le mutisme était de mise sur un sujet complexe, les salariés discutent dans un premier temps de leur expérience de jeu, des personnages, comparent leurs scores, pour finalement échanger sur la question du handicap, évoquer leurs propres représentations et les confronter.

« Moi j'ai dit à mes collègues mon point de vue après avoir joué, à savoir c'est vrai que j'aurais eu tendance à assister un collègue handicapé, et que du coup en faisant le jeu, je me suis remise en question sur certaines choses » (Jeanne).

La mécanique de jeu opère, pour certaines personnes, comme un catalyseur spontané d'un échange interpersonnel sur une question complexe, une passerelle entre la forme et le fond, un pont entre le « but du joueur » et le « but du jeu », un passage de l'implicite à l'explicite.

Cependant, ces échanges restent trop superficiels par manque de temps, l'entreprise étant avant tout un lieu de productivité. Les debriefings collectifs suite aux expériences de jeu en groupes, ont montré l'importance de la formalisation des échanges post expérience de jeu, et ont permis de mettre en exergue le « pouvoir » du serious game dans son potentiel libérateur de la parole. Ainsi, sous couvert des personnages du jeu, les salariés ont pu exprimer leurs pensées beaucoup plus librement, avec le sentiment de ne pas se dévoiler même lors de l'expression de propos stéréotypés voire stigmatisants. Le jeu a également permis à des personnes dont le handicap physique non visible était inconnu de leurs collègues, de donner leur représentation controversée du handicap en entreprise tout en restant « voilées ». Des échanges prolongés auraient même peut-être engendré des « coming out » par le truchement de ce que Pascal Plantard nomme le « pouvoir de dévoilement » des usages des technologies, en provoquant « un changement intérieur déclenché par des émotions pas toujours contrôlables » (Plantard, 2011).

Cependant, force est de constater que le caractère « catalyseur » du jeu n'agit pas sur tous. Des freins subsistent, endogènes à la thématique telle que la dimension intime du rapport au handicap, ou exogènes tel que le regard des autres collègues sur les résultats de ses jauges de jeu.

CONCLUSION

Au regard des résultats de l'expérimentation, le jeu semble être un réel vecteur de mobilisation des salariés autour d'une thématique, le plaisir de jeu et la prescription entre collègues étant des facteurs d'émulation collective et de motivation à jouer dans un même service, en dehors de tout dispositif formel et d'injonction à jouer de la part de la direction. La prescription s'opère de ceux qui se disent joueurs vers ceux de nature non joueuse. Le recours à la vidéo doublée de la voix off de l'avatar, renforcerait le sentiment de vivre une expérience au plus proche de la réalité. Pour certains, cette immersion favoriserait une véritable expérience formative anticipant une situation potentielle. Pour d'autres, le serious game œuvre comme un outil de questionnement introspectif rétroactif, la simulation du réel leur permettant une confrontation à une réalité déjà vécue mais qui pose question. Comme le dit le psychanalyste Michaël Stora, « un jeu vidéo c'est la rencontre entre l'histoire d'un joueur et l'histoire d'un jeu » (Stora, 2009). Enfin, le serious game favoriserait le débat spontané entre collègues post expérience de jeu et le déblocage de la parole sous couvert des personnages du jeu. Ces résultats ont été globalement à nouveau observés lors de l'étude des effets d'autres serious games de la série SecretCAM. Celui sur le handicap est aujourd'hui intégré dans des dispositifs de formation collective en présentiel et la réflexion porte désormais sur son articulation à d'autres activités pédagogiques. S'il semble effectivement bien participer au processus de conscientisation des comportements, gageons qu'il puisse les modifier réellement et durablement.

Bibliographie et webographie

- Alvarez, J., Djaouti, D., ouvrage, Introduction au Serious Game, Editions Questions théoriques, 2010.
 - Bataille, Olivier, publication, Espaces de formation et individualisation des parcours professionnels et de formation tout au long de la vie en Europe et en Amérique latine, Colloque international REDFORD, 27-29 mars 2007, Université Paris XII-France, 2007 : <http://www.redford-international.org/articles/colloque2007/Obataille.pdf>
 - Caillois, Roger, ouvrage, Les jeux et les hommes, le masque et le vertige, Editions Gallimard, collection folio essais, 1967 (1ère édition 1958).
 - Carré, P., ouvrage, L'Apprenance, vers un nouveau rapport au savoir, Editions Dunod, Paris, 2005.
 - Georges, F., ouvrage, publication, Avatars et identité, in Les jeux vidéo, quand jouer, c'est communiquer, La revue Hermès N°62, cognition, communication, politique, Editions CNRS, 2012, pp.33-40.
 - Goffman, E., ouvrage, Stigmate, Les usages sociaux des handicaps, Editions de Minuit Paris, réédition 2010 (1ère traduction 1975, 1ère édition 1963).
 - Piaget, J., ouvrage, La construction du réel chez l'enfant, Editions Delachaux et Niestlé, Neuchatel, 1967.
 - Plantard, P., ouvrage, Pour en finir avec la fracture numérique, Editions Fyp, Limoges, 2011.
 - Protopsaltis, A., Hetzner, S., Pappa, D., Pannese, L., publication N°25, From the field : Serious game and formal and informal Learning, elearningeuropa, 11 juillet 2011, <http://elearningpapers.eu/en/article/Serious-Games-and-Formal-and-Informal-Learning?paper=107280#.Th2KntdcNRs.twitter>
 - Sanchez, E., Ney, M., Labat, J.M., publication, « Jeux sérieux et pédagogie universitaire : de la conception à l'évaluation des apprentissages », Revue Internationale des Technologies en Pédagogie Universitaire, volume 8, (1-2), pp. 48-57, 2011 : http://www.ritpu.org/IMG/pdf/RITPU_v08_n01-02_48.pdf
 - Stora, M., communication vidéo, Le jeu vidéo qui soigne, 3èmes Assises du jeu vidéo, Palais Bourbon, jeudi 30 avril 2009 : http://www.dailymotion.com/video/x96m5g_michael-stora-aux-3emes-assises-du_videogames
 - Tisseron, S., ouvrage, Rêver, fantasmer, virtualiser - Du réel psychique au virtuel numérique, Editions Dunod, Paris, 2012.
 - Vygotski, L., ouvrage, Pensée et langage, Editions La Dispute, 1997 (1ère édition russe 1934).
-