

Le jeu permet le droit à l'erreur

Mode ou pas, le Serious Game est là. Quels en sont les intérêts pédagogiques? En somme : pourquoi jouer en formation ?

Quand Ponocratès, précepteur de Gargantua, apportait des cartes à son élève, c'était « non pour jouer, mais pour s'instruire de mille gentilleses et inventions nouvelles qui se rapportaient à l'arithmétique. En ce moyen, Gargantua entra en affection d'icelle science numérale. »

Le Serious Game poursuit le même objectif, au fond tout simple, que la pédagogie que réclame Rabelais : donner envie d'apprendre... « *Le Serious Game n'est qu'un moyen dans un parcours pédagogique. Nous allons vers du teasing sur la formation* », souligne ainsi Hervé Vialle, directeur de Renault Academy¹.

Il ne faudrait pas, pour autant, conclure que le jeu n'a qu'une fonction de mise en appétit : il peut être aussi un outil d'acquisition de connaissances et de savoir-faire. Le recours à la réalité virtuelle qui est à la base du Serious Game permet, par exemple, de simuler des circonstances extrêmes dans lesquelles le bon geste revêt une importance vitale. Il devient ainsi possible de s'exercer quand l'entraînement en situation professionnelle réelle est impossible (incident dans une centrale nucléaire, intervention chirurgicale...) ou très coûteux (pilotage d'un avion...).

Le Serious Game évite aussi l'évaluation des connaissances pratiquée sous forme de couperet, souligne Hervé Vialle : « *Au début, nous ne voulions pas de score. Mais les utilisateurs le réclamaient : le jugement est mal vécu, mais le défi est demandé. Les vendeurs ne veulent plus*

être évalués sur leurs insuffisances ; en revanche, ils ont besoin de se situer par rapport aux autres. Ils apprécient l'auto-évaluation ludique que permet le Serious enrichie d'une dimension pratique, ajoute Sébastien Beck, directeur général de Daesign : « En plaçant l'utilisateur en situation, le Serious Game permet non seulement d'évaluer ses connaissances mais aussi sa capacité à les utiliser. »

Pratiqué à l'abri du regard et du jugement d'autrui, le Serious Game déploie sa principale plus value pédagogique en accordant le droit à l'erreur. Charles-Pierre Serain, responsable de l'Innovation au sein de la direction de la Stratégie Banque de détail de la Société Générale, apprécie cette dimension du jeu Opération vente qu'il a commandité : « *Pour vendre, il faut créer la confiance avec le client. Le jeu permet d'aborder ce sujet délicat de façon ludique, et en préservant le droit à l'erreur : contrairement à ce qui se passe face à un vrai client, l'erreur est sans risque, et on peut recommencer après l'erreur. De plus, le jeu permet de tester diverses situations face à des clients différents.* »

Comme dans le jeu vidéo, on peut donc faire des essais sans craindre de se tromper. On peut même se tromper délibérément, juste pour voir ce qui se passe quand on fait un choix que l'on sait erroné. Essayer, explorer les possibles est une attitude active : en est-il de plus souhaitable quand il s'agit de formation ?

Ph. T

¹Les propos de Véronique Fontaine, Sébastien Beck, Hervé Vialle et Charles-Pierre Serain ont été formulés lors du Forum des Serious Games organisé par Daesign en avril dernier. Ceux de Pascal Debordes et Stéphane Natkin ont été tenus lors d'un Atelier BNP-Paribas consacré aux Serious Games.



« Le jugement est mal vécu, mais le défi est demandé »

Hervé Vialle