

LE SERIOUS GAME

Outils de management pour les cadres et dirigeants du domaine sanitaire ?

Fanny CLAUSS
Xavier LEFEVRE
Maria ORTEGA

MARS 2015
EM Strasbourg – Master II MOS

Le « serious game » est-il une réponse adaptée en termes de coût et d'usage pour permettre aux cadres du domaine médical et médico-social de relever le triple défi de conserver une vision stratégique de long terme, une maîtrise organisationnelle en s'appropriant les fonctionnalités d'un outil ludoéducatif ou de simulation technologiquement avancée ?

Envisagé sous l'angle du management des établissements de santé, cette problématique particulière est véritablement d'actualité, nous rappellerons simplement qu'en moyenne ce ne sont pas moins d'une trentaine de règlements, chartes, codes, qui sont quotidiennement mis en œuvre par l'équipe de direction d'un hôpital.

Des éléments structurants mais qui se contredisent parfois. Cela implique des difficultés à transmettre des informations et des directives claires à l'ensemble de la chaîne hiérarchique. Ces systèmes comportent parfois 12, 15, jusqu'à 20 000 salariés!

On remarque que la collaboration transversale, la réflexion et l'étude en transdisciplinarité n'est pas véritablement naturelle dans ce type d'organisation particulièrement segmentée en service, pôle, département sans compter les particularités historiques héritées ici ou là de fonctionnement antérieur difficile à remodeler.

Dans les premières sociétés complexes humaines, culturellement la place du jeu à toujours été très forte, la classe politique d'alors l'avait particulièrement bien intégré.

La tragédie grecque qui connaît son apogée au 5^{ème} siècle av. JC pourrait être considérée comme le jeu sérieux le plus ancien. L'importance de la place publique du « FORUM », lieu de cérémonie, de sacrifice qui connaissait une vive affluence de la population venant discuter, flâner, acheter dans cet espace public dédié se prolonge dans les établissements placés autour, des établissements à vocation administrative, religieuse, et de théâtre, activité sérieuse, s'il en est, à cette période. D'origine religieuse dans la société athénienne, le théâtre antique met en scène pour son public les grandes passions et péripéties historiques. Le théâtre de cette époque n'est qu'un plateau de jeu essentiellement influencé par la volonté des Dieux. **Les lois divines pilotent alors des hommes/pions sur Terre.**

L'objet jeu sérieux

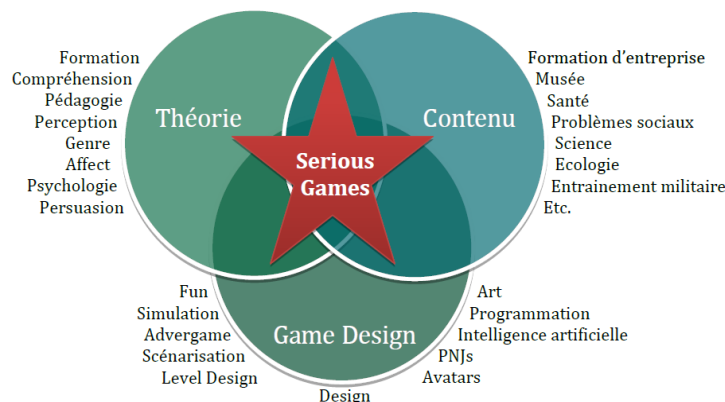
Selon Kevin Corti, du groupe de recherche de la London School of Economics travaillant sur des sujets comme la perception humaine, les programmes d'intelligence artificielle et fin connaisseur de la dialectique et de la communication dans les organisations, la définition de l'objet jeu sérieux devrait englober outre le registre du jeu sur ordinateur une vision élargie à tous les jeux qui ne sont pas nécessairement en lien avec des supports électroniques.

Plus proche de nous, les serious games (ou jeux sérieux) sont **des applications développées à partir des technologies avancées du jeu vidéo, faisant appel aux mêmes approches de design et savoir faire que le jeu classique** (3D temps réel, simulation d'objet, d'individu, d'environnement...) mais qui dépasse la seule dimension de divertissement.

Ces technologies avancées combinent alors des ressorts ludiques et technologiques à même par une intention sérieuse d'explorer des aspects pédagogiques, informatifs, idéologiques, d'entraînement, de marketing ou de communication.

Figure I : Les domaines d'application des serious games

Les domaines d'application du serious game



Source : www.nicolasfrot.net/2010/11/serious-games

Il est également à noter qu'en 2010, les serious games représentaient un marché de 1.5 milliards d'euros pour arriver à 10 milliards en 2015. Son taux de croissance annuelle s'élève à 47% entre 2010 et 2015 à ce stade on peut véritablement parler d'explosion du marché.

Données de marché : une croissance raisonnée

Figure II
Croissance du marché mondial du serious game



Selon Laurent Michaud et Julian Alvarez, le marché français du serious game s'est élevé à 47 millions d'euros fin 2011. Il connaît une croissance annuelle de 15.6% et pourrait atteindre selon les estimations de l'IDATE 84 millions d'euros en 2015

Peut-on parler de phénomène de mode ou de phénomène générationnel pour les serious games ?

On notera que si l'effet mode des jeux vidéo a certainement encouragé l'émergence des jeux sérieux, on se méfiera d'application « tendance » pour aller vers des outils capables d'apporter véritablement une plus-value pédagogique, une solution originale par rapport à une difficulté. Il est plus que probable que la génération du millénaire ayant naturellement évolué avec ces environnements technologiques soit plus à l'aise avec ces nouvelles opportunités offertes par le jeu sérieux.

Selon Yasmine Kasbi l'atout de ces jeux sérieux réside avant tout dans le fait que « plutôt que de s'appuyer sur la passivité et la docilité des apprenants dans une approche transmissive du savoir, les technologies nous invitent à le mettre en mouvement, à lui faire produire quelque chose dans une approche comportementale ».

Lors d'une conférence concernant les jeux sérieux (Segamed 2013), Mickaël Stora appuie sur les avantages de cette nouveauté pour l'apprentissage. Le côté ludique permet l'appropriation de l'information et a un côté motivationnel, nous sommes stimulés par le désir de progresser. Il appuie en précisant « il n'y a pas d'apprentissage sans expérience hédonique », plaisir apporté par le jeu et associé aux savoirs.

Selon les modalités de mise en place, la flexibilité représente un atout important. En effet, le serious game peut être utilisé en groupe, de façon individuelle ou en réseau, dans une salle, à distance, dans plusieurs pays ou différentes langues. Il peut également être disponible 24h/24 et 7j/7. Les contraintes horaires ainsi que les coûts de déplacement s'en trouvent diminués.

La mise en situation

Quand des situations nouvelles ou des défis se présentent, on « attend » des dirigeants qu'ils conservent leur sang-froid et recherchent une explication analytique, qu'ils résolvent les puzzles intellectuellement. Dans la pratique, on se pose des questions, et l'on fait des classifications puis l'on produit des réponses prévisibles. Un tel détachement a pour conséquence que l'on s'enchaîne à des routines établies au lieu d'essayer de trouver des enseignements révolutionnaires.

Le jeu sérieux est à même de briser ces routines et d'ouvrir significativement les horizons managériaux.

La mise en situation, permet également un engagement plus profond, en étant acteur de ses choix, en sécurité à l'abri du regard des autres. On prend le droit, de faire des erreurs sans jugement. « C'est le principe de l'apprentissage basé sur l'échec » selon Yasmine Kasbi. Cette mise en scène de l'erreur permet également de comprendre le bon comportement et de se l'approprier plus rapidement.

Appréhension des systèmes complexes

Dans les années à venir les groupements hospitaliers de territoire ainsi que les groupes médico-sociaux ont tout intérêt à se positionner sur les programmes d'Etat très généreusement dotés (20 millions d'euros) et le programme européen GALA de façon à bénéficier des dernières innovations et des aides au financement. Le réalisme, l'attractivité, la flexibilité des serious games en font un outil particulièrement puissant pour l'appréhension des systèmes complexes à évolution rapide, comme un hôpital ou un réseau de soin multi-site à l'échelle d'une métropole. La force de l'intelligence embarquée permettra sans doute d'aller vers des approches heuristiques de l'accès aux soins sur un vaste territoire de santé.

Kevin Corti Du groupe de recherche de la London School of Economics travaillant sur des sujets comme la perception humaine, les programmes d'intelligence artificielle est fin connaisseur de la dialectique et de la communication dans les organisations.

Julian Alvarez Est chercheur au Play Research Lab, laboratoire R&D de la CCI Grand Hainaut et enseignant à l'université Lille1, il creuse volontiers la question des serious games à l'heure de l'innovation pédagogique. Il est de plus en plus présent dans les débats.

YASMINE KASBI Infographiste de formation, Yasmine Kasbi travaille en tant que formatrice multimédia au sein du Réseau des EPN wallons. Par sa passion, elle partage avec nous ses découvertes via le blog du site SeriousGame.be, lequel a été primé meilleur blog francophone au concours international Blogs Award 2011.

Mickaël Stora De formation, cinéaste je suis devenu psychologue et psychanalyste.

En 2000, Je cofonde l'OMNSH (Observatoire des Mondes Numériques en Sciences Humaines) pour rassembler les chercheurs et publier leurs contributions universitaires. Dans le cadre d'une institution en pédopsychiatrie, je crée un atelier jeu vidéo auprès d'enfants et d'adolescents souffrant de troubles du comportement.