



gamelearn

Comment réussir l'implantation d'un programme de formation à base de jeux vidéo dans votre entreprise

Le guide le plus complet pour préparer de A à Z un programme de *game-based learning*, la modalité de formation en entreprise connaissant aujourd'hui le plus grand essor.



Ce guide est le fruit:

- de plus de 10 ans d'expérience dans la mise en œuvre de programmes de *game-based learning*
- pour quelque 1 000 organisations clientes
- dans plus de 50 pays.

Sommaire



1. Introduction	3
2. Choisissez la solution de <i>game-based learning</i> dont vous avez besoin	5
› Impliquez-vous dans la formation	
› Cherchez le <i>serious game</i> dont vous avez besoin	
› Intégrez-le dans votre plan global de formation	
› Faites un programme pilote	
› Accessibilité : s'intègre-t-il dans votre LMS ?	
› Matériel de communication	
› Assistance technique	
› Temps et argent	
› Avez-vous besoin de personnaliser les jeux vidéo ?	
3. Comment préparer un lancement parfait	9
› Concentrez-vous sur l'apprentissage	
› Expliquez le fonctionnement du jeu vidéo	
› Créez une expectation	
› Utilisez les groupes	
› Fixez une limite de temps	
› Rendez-le obligatoire	
› Décernez des prix	
› Commencez à mesurer	
4. Pendant la réalisation du jeu vidéo...	12
› Poursuivez votre stratégie de communication	
› Supervisez les moindres problèmes techniques	
› Utilisez les classements et palmarès	
› Faites un suivi de vos apprenants	
› Utilisez les réseaux sociaux	
› Adaptez votre jeu vidéo	
5. Après le « <i>game over</i> »	15
› Faites des enquêtes	
› Mesurez les résultats	
› Identifiez de nouveaux challenges et cherchez des solutions	
› Récompensez les gagnants	
› Planifiez votre prochain programme	

Introduction



Imprimez la check-list à la fin de ce document pour être sûr de ne rien oublier.

L'apprentissage par les jeux vidéo est l'un des meilleurs outils pour améliorer l'engagement des employés et leur faire assimiler les connaissances acquises de façon efficace et durable.

De nombreuses études scientifiques ont démontré que l'utilisation de jeux vidéo et de simulateurs favorise l'apprentissage par la pratique (learning by doing), augmente les niveaux de motivation des étudiants et réduit les coûts de la formation¹.

Le game-based learning croît ainsi à un taux annuel de 18,9 % : à l'horizon 2021, il est prévu qu'il représente un chiffre d'affaires de plus de 7 milliards de dollars².

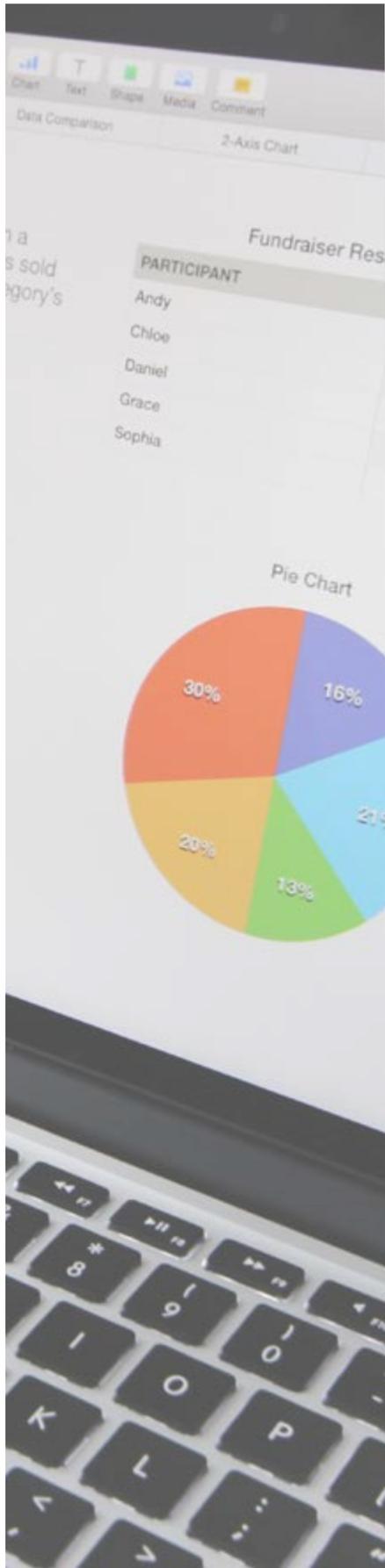
Toutefois, l'implantation d'un programme de game-based learning dans votre entreprise n'est pas si simple. L'apprentissage par les jeux vidéo ne fonctionne pas d'un coup de baguette magique : il est indispensable de passer par un long processus qui consiste à sélectionner les meilleurs fournisseurs, planifier une bonne campagne de lancement, effectuer un suivi constant de l'implantation et analyser les résultats obtenus.

L'apprentissage par les jeux vidéo ne fonctionne pas d'un simple coup de baguette magique.



¹ Sitzmann, T. (2011) A meta-analytic examination of the instructional effectiveness of computer-based simulation games. *Personnel Psychology*. Volume 64. Issue 2. Summer 2011. Pages 489–528.

² Adkins, S. (2016) The 2016-2021 Global Game-based Learning Market. *Ambient Insight*.



AVANTAGES DE LA FORMATION PAR LES JEUX VIDÉO



-  • *Apprentissage général*
-  • *Assimilation des connaissances*
-  • *Apprentissage par la pratique*
(learning by doing)
-  • *Motivation de vos employés*
-  • *Sociabilité avec leurs collègues*
-  • *Confiance en soi de l'apprenant*
-  • *Taux de finalisation*

-  • *coûts*

Dans ce guide, nous allons vous aider à préparer de A à Z votre stratégie pour faire de votre programme de game-based learning une réussite. Si vous suivez ces conseils, vous améliorerez l'engagement et les taux de finalisation de vos cours, et pourrez utiliser les statistiques obtenues pour mieux connaître vos employés, implanter d'autres programmes de formation et garantir une meilleure visibilité pour le département de formation.

Prêt ?

3, 2, 1... go!

Choisissez la solution de *game-based learning* dont vous avez besoin

Si vous êtes déjà résolu à implanter un programme d'apprentissage par les jeux vidéo, il vous reste à prendre la décision la plus importante : avec quel fournisseur ? Quel type de jeu vidéo ? Quel est celui qui s'adapte le mieux aux besoins de votre entreprise ?

Pour faire le bon choix et être sûrs de déployer une formation utile et efficace, nous vous encourageons à suivre ces quelques conseils :

1. **Impliquez-vous dans la formation.** L'apprentissage par les jeux vidéo, à l'instar de toute méthode d'enseignement (présentiel, *e-learning*...), n'est que le vecteur de transmission des connaissances ou de la mise en pratique d'une compétence. Il n'y a pas de miracle, nous ne vous donnerons pas de faux espoirs. Comme dans tous les programmes de formation, vous devrez identifier les challenges de vos employés, assurer leur motivation et faire un suivi de leur apprentissage¹.

2. **Cherchez le *serious game* dont vous avez besoin.** Avant de lancer un programme de *game-based learning*, il est essentiel que vous sachiez ce que vous voulez apprendre à vos employés. Certains jeux vidéo mettent l'accent sur des compétences personnelles (*soft skills*) comme le leadership ou la capacité de négociation, tandis que d'autres sont spécialisés dans la pratique d'une technique (intervention chirurgicale ou atterrissage d'un avion), ou

*Identifiez les besoins de votre entreprise et choisissez le *serious game* s'y adaptant le mieux.*

³ Kapp, K. (2012) The Gamification of Learning and Instruction: Game-based Methods and Strategies for Training and Education. Pfeiffer.



encore dans la mémorisation des produits et des processus internes d'une entreprise. N'allez pas croire que l'apprentissage par les jeux vidéo est toujours la même chose. Identifiez vos besoins et choisissez le *serious game* s'y adaptant le mieux.

3. **Intégrez-le dans votre plan global de formation.** L'expérience montre que les programmes de *game-based learning* les plus réussis sont ceux qui sont intégrés dans d'autres initiatives au sein de l'entreprise (cours présentiels, *e-learning*, *stages*...). L'incorporation des jeux vidéo dans une initiative globale, plus vaste, permet d'augmenter considérablement leur efficacité et de renforcer les connaissances et les compétences qui importent le plus à votre entreprise.

Les programmes de game-based learning les plus réussis sont ceux qui sont intégrés dans les initiatives globales de formation de l'entreprise.

4. **Faites un programme pilote.** Avant de lancer un programme de *game-based learning*, assurez-vous d'avoir testé le jeu vidéo du début à la fin. Si vous ne connaissez pas le produit, vous pourrez difficilement savoir s'il s'adapte aux besoins de vos employés. Demandez aussi à votre fournisseur de *game-based learning* un programme pilote qui vous permettra de vérifier la qualité et la pertinence du *serious game*. Testez-le auprès de 20 ou 40 employés aux profils différents au sein de plusieurs départements et analysez leur *feedback*. Si le programme pilote donne des résultats satisfaisants, restez avec ce fournisseur.

Mieux vous connaîtrez le jeu vidéo, plus il sera facile de lancer la formation et de résoudre les doutes de vos employés.



5. Disponibilité pour tous vos employés : s'intègre-t-il dans votre LMS ?

Vos employés voudront probablement avoir la possibilité de réaliser le jeu vidéo depuis un ordinateur, une tablette ou un téléphone portable. Il est également indispensable que vous déterminiez la capacité d'intégration du produit dans votre *Learning Management System* (LMS). N'oubliez jamais d'identifier la plate-forme dont vous avez besoin (vos employés préfèrent-ils utiliser leurs *smartphones* ? Le LMS est-il utilisé fréquemment au sein de l'entreprise ?) et de vous assurer que le programme de *game-based learning* fonctionne parfaitement avec elle.

6. **Multilingue.** L'un des grands avantages de la formation *e-learning* (et de l'apprentissage par les jeux vidéo) est qu'elle peut être implantée dans le monde entier de façon simple et rapide. Si votre effectif est dispersé dans plusieurs pays ou régions, veillez à ce que votre fournisseur possède le produit dans toutes les langues dont vous avez besoin.

7. **Matériel de communication.** Pour encourager vos employés à réaliser un jeu vidéo, il est important que votre fournisseur soit capable de vous donner des bandes-annonces, des brochures, des courriels ou des vidéos à utiliser avant, pendant et après la formation. Si un jeu sérieux compte sur tout ce matériel, vous avez beaucoup plus de chances que le programme de *game-based learning* soit une réussite.

Il est important que votre fournisseur compte sur un service technique et un service clients de qualité.



8. Assistance technique. En raison du grand nombre de plates-formes ou de navigateurs susceptibles d'être utilisés par vos employés, il est important que votre fournisseur possède un service technique et un service clients de qualité. Plus ce service sera efficace, plus l'expérience d'apprentissage sera positive, et plus il sera facile pour les apprenants d'acquérir des connaissances ou de mettre leurs compétences en pratique.

9. Temps et argent. Cela va de soi, le jeu sérieux que vous choisissez doit être compatible avec votre budget et s'ajuster aux temps de votre entreprise. Quelle est la durée de chaque jeu vidéo ? Une personnalisation est-elle nécessaire ? En cas affirmatif, combien de temps et d'argent devrez-vous investir dans cette personnalisation ? Alors que certains programmes de game-based learning ne durent qu'une heure ou deux, d'autres peuvent se poursuivre sur plusieurs jours, voire des semaines ou des mois. C'est un facteur de décision qui pèse lourd dans le choix du fournisseur.

10. Avez-vous besoin de personnaliser les jeux vidéo ? De plus en plus de fournisseurs offrent la possibilité de personnaliser leurs produits. Analysez si vous êtes intéressé par l'enseignement de compétences transversales, ou si vous préférez personnaliser les contenus sur la base des particularités de votre activité. Cette deuxième option peut vous intéresser pour renforcer la valeur de votre marque et adapter les jeux vidéo aux processus internes de votre compagnie, mais sachez que vous aurez besoin de temps, d'argent et de connaissances pour le faire de façon satisfaisante.

Comment préparer un lancement parfait

La façon dont vous lancez et présentez le programme de *game-based learning* à vos employés est essentielle pour sa réussite. Surtout s'il s'agit d'un nouveau format au sein de votre entreprise, un bon lancement (en expliquant pourquoi il est important de le faire et en correspondant aux intérêts de votre organisation) vous aidera à obtenir les meilleurs résultats.

Voici 8 conseils pour commencer du bon pied :

1. **Concentrez-vous sur l'apprentissage** Pour beaucoup, le terme « jeu vidéo » est souvent synonyme de loisirs et de divertissement. Il est important que vous expliquiez à vos employés que l'objectif principal de la formation reste, comme toujours, d'apprendre. Insistez sur la valeur pédagogique de la formation et sur son utilité dans leur vie personnelle et professionnelle.
2. **Expliquez le fonctionnement du jeu vidéo.** Le format jeu vidéo sera nouveau pour nombre de vos employés : il est donc important que vous leur expliquiez comment y accéder, ce qu'ils vont y apprendre, la façon dont ils vont être évalués et le temps dont ils disposent pour le réaliser. Ces explications les aideront à comprendre son fonctionnement et augmenteront les taux de participation et de finalisation.
3. **Lancez une campagne de communication.** La nouveauté suscite toujours un intérêt : profitez-en pour créer une expectative et motiver vos employés. Pour lancer leur programme de game-based learning, certaines

Il est important que vous expliquiez à vos employés que l'objectif principal de la formation reste, comme toujours, d'apprendre.



Pour lancer leur programme de game-based learning, certaines entreprises imitent la promotion d'une production d'Hollywood pour créer une plus grande expectative.

L'expérience montre que les meilleurs résultats sont obtenus lorsque les programmes de game-based learning sont obligatoires.

Avant de lancer le jeu vidéo, vous devez savoir ce que vous voulez apprendre à vos employés et comment vous allez en mesurer le résultat après la formation.

entreprises imitent la promotion d'une production d'Hollywood : création de campagnes de communication préalables, envoi de courriels avec des places de cinéma, rassemblement de tous les employés dans une salle pour leur projeter la bande-annonce du jeu⁴. Ce type de lancement, avec des campagnes de communication au sein de l'entreprise (courrier électronique, affiches dans les bureaux, WhatsApp, SMS, etc.), sert à piquer la curiosité des employés et à les plonger dans le jeu vidéo avant même d'avoir commencé.

4. Utilisez les groupes. Une des façons les plus « simples » de renforcer l'intérêt pour les jeux sérieux consiste à créer des groupes. Divisez vos employés par départements, pays, intérêts ou profils professionnels et mettez-les en compétition dans le jeu vidéo. Ce mélange entre les mondes en ligne et hors ligne leur permettra de voir comment le font leurs collègues de travail et transformera le jeu vidéo en une activité sociale et compétitive qui renforcera leur engagement.

5. Soyez flexible, mais imposez une limite de temps. L'un des avantages des jeux vidéo est que les employés peuvent suivre leur formation au moment et à l'endroit de leur choix. Mais ne soyez pas trop laxiste : imposez une limite de temps pour les encourager à s'inscrire au jeu vidéo et à le terminer au plus vite. Sinon, il est probable que certains d'entre eux ne trouvent jamais le temps de finir leur formation.

⁴ Certains de ces exemples développés par des entreprises peuvent être consultés sur : « Plus de 1 000 organisations clientes satisfaites. » Gamelearn. <https://www.game-learn.com/clientele/>

Les clés d'un bon lancement:



Concentrez-vous sur l'apprentissage



Expliquez le fonctionnement du jeu vidéo



Lancez une campagne de communication



Utilisez les groupes



Fixez une limite de temps



Récompensez l'effort



Commencez à mesurer

6. **Récompensez l'effort.** Le lancement est le moment idéal pour parler de prix et de reconnaissances. Il est important que les employés sachent que leur effort sera récompensé. Selon le type de jeu vidéo et le nombre d'employés, vous pouvez remettre un prix à celui qui finit en première position, aux trois premiers (or, argent, bronze) ou à celui qui termine le plus rapidement. Plus la récompense sera importante, plus les employés seront motivés pour jouer, et donc pour apprendre !

7. **Ayez des objectifs clairs et commencez à mesurer.** Avant de lancer le jeu vidéo, vous devez savoir ce que vous voulez apprendre à vos employés et comment vous allez en mesurer le résultat après la formation. N'y manquez pas, car quand vous regretterez de ne pas l'avoir fait, il sera probablement trop tard. Identifiez les paramètres à analyser et mesurez-les avant le lancement du programme de game-based learning (vous pourrez ainsi comparer leurs valeurs avec les résultats obtenus après le jeu vidéo).

Pendant la réalisation du jeu vidéo...

Un lancement parfait est la première étape d'une formation réussie. Mais il ne fait qu'ouvrir la voie. Pendant les heures, jours ou semaines où vos employés sont plongés dans la réalisation du jeu vidéo, il est nécessaire de continuer à les motiver et les aider à compléter la formation.

Voici quelques-unes des actions qu'il est possible de réaliser :



1. **Poursuivez votre stratégie de communication.** Pour encourager vos employés à compléter le jeu vidéo, continuez à envoyer des messages par courrier électronique, téléphone, SMS, WhatsApp ou tout autre moyen de communication. Il peut s'agir d'un résumé journalier avec les points obtenus par le joueur, des vies supplémentaires à utiliser à l'instant, une synthèse des leçons apprises la semaine dernière ou tout autre élément permettant de compléter l'expérience du jeu vidéo. Il s'agit là d'une façon d'enrichir le contenu de la formation et d'améliorer à la fois sa durabilité et ses taux de finalisation.

2. **Supervisez les moindres problèmes techniques.** Si vous avez suivi notre conseil pour choisir un fournisseur qui offre un excellent service clients, vous avez déjà probablement effectué cette tâche. Même ainsi, aidez les apprenants qui rencontrent des problèmes techniques avec le jeu vidéo, assurez-vous que tout le monde peut y accéder sans difficulté et exigez des explications à votre fournisseur en cas de mauvais fonctionnement.



3. **Utilisez les classements et palmarès.** La concurrence saine est l'un des meilleurs moyens d'encourager les apprenants à continuer de progresser entre les niveaux et à compléter le jeu. Pour cette raison, les classements et palmarès, associés à des personnes qui se connaissent dans le monde réel, fonctionnent comme un puissant outil de motivation. Chaque semaine, vous pouvez envoyer un résumé avec le classement du moment au jeu vidéo, ou même prévoir un tableau d'affichage dans vos locaux pour encourager vos employés à se surpasser.

4. **Faites un suivi de vos apprenants.** L'un des avantages de l'apprentissage par les jeux vidéo (tout au moins ceux de qualité) est que vous pouvez surveiller ce que font vos employés pendant leur formation. Vous pouvez savoir le niveau auquel ils se trouvent, le temps qu'ils y passent et les parties qui leur posent le plus de difficultés. Profitez de ces informations pour identifier les concepts les plus compliqués à apprendre (et les passer en revue avec eux personnellement) et aider ceux qui ont le plus de difficulté à terminer le jeu.

5. **Utilisez les réseaux sociaux.** Si vous parvenez à associer l'expérience acquise dans le jeu vidéo avec le monde des réseaux sociaux (Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram...), vous aurez trouvé la formule parfaite de la réussite. Que ce soit dans des groupes privés ou publics, avec des mentions

Plus la motivation et l'interaction des employés avec le contenu sont importantes, meilleur sera leur apprentissage.



sur l'entreprise ou entre les joueurs, si vous encouragez les apprenants à partager leurs succès sur les réseaux sociaux, vous enrichirez leur expérience et les inciterez à compléter leur formation.

6. **Adaptez votre jeu vidéo.** Si vous avez choisi un produit personnalisé, vous pouvez lui apporter des améliorations sur la base de l'expérience des joueurs. Utilisez les chiffres fournis par la plate-forme pour identifier les erreurs et améliorer les contenus avec lesquels les apprenants ont le plus de difficultés.

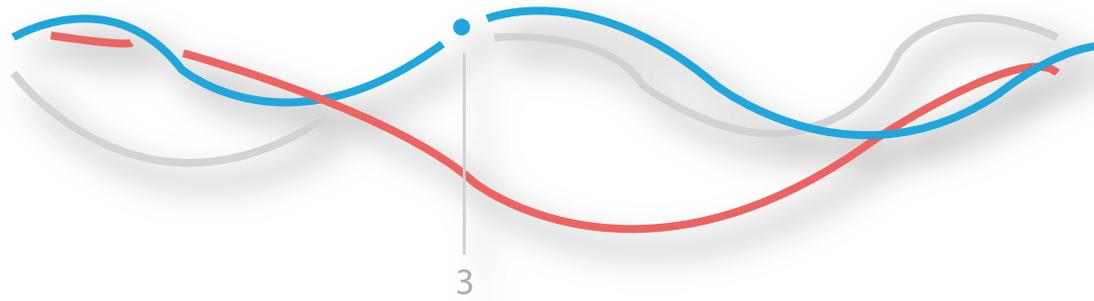
Les classements et les palmarès fonctionnent comme un puissant outil de motivation.



Profitez des informations que vous offre le jeu vidéo pour identifier les concepts les plus difficiles à apprendre et aider les apprenants à progresser dans le jeu.



Après le « game over »

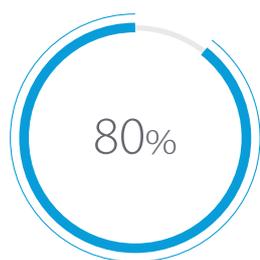


La fin d'un programme d'apprentissage par les jeux vidéo dans votre entreprise peut marquer le début de quelque chose de beaucoup plus important. Profitez de tous les avantages du game-based learning pour analyser le processus d'apprentissage, extraire des conclusions et prendre des décisions à moyen-long terme. Ce dernier point est vital pour garantir la réussite de votre formation.

Après le « game over », n'oubliez pas, entre autres, de réaliser les actions suivantes :

1. **Faites des enquêtes.** Même si votre plate-forme peut vous fournir des données, n'hésitez pas à réaliser toutes les enquêtes dont vous avez besoin. Vous pouvez le faire juste après le jeu vidéo, ou quelques semaines plus tard (pour voir l'impact à moyen terme), mais veillez à vous informer de ce que pensent vos employés. Une fois de plus, ne vous concentrez pas sur le format, mais sur la capacité pédagogique du jeu et sur ce qui a été appris pendant la formation.
2. **Mesurez les résultats.** Si lors de la planification de la formation, vous saviez déjà ce que vous vouliez enseigner et l'impact que vous vouliez produire sur votre entreprise, le moment est venu de vérifier si vous y êtes parvenu. Mesurez à nouveau les mêmes indicateurs qu'avant la formation et comparez les valeurs obtenues. Vous pouvez également mesurer les différences entre les départements qui ont suivi le programme de game-

Mesurez les indicateurs avant et après la formation pour évaluer l'impact réel sur l'entreprise.



Si 80 % des joueurs ont eu du mal à finir l'un des niveaux du jeu, il est évident que vous devrez renforcer ces connaissances par un autre type de formation.



Organisez une cérémonie de remise des prix pour récompenser les meilleurs.

based learning et ceux qui ne l'ont pas fait. Ces paramètres vous permettront d'évaluer le résultat de la formation, mais aussi de démontrer son efficacité à vos supérieurs.

3. **Identifiez de nouveaux challenges et cherchez des solutions.** Mis à part les chiffres, il est important de dégager des conclusions sur les leçons qui ont présenté le plus de difficultés à vos employés ou celles où ils ont obtenu les meilleurs scores. Si 80 % des joueurs ont eu du mal à finir l'un des niveaux (consacré, par exemple, aux processus de remboursement d'un produit), il est évident que vous devrez renforcer ces connaissances par un autre type de formation.

4. **Récompensez les gagnants.** Comme promis au moment du lancement, ceux qui ont terminé le jeu vidéo dans les premières places doivent recevoir une récompense : il peut s'agir d'un vrai trophée, d'un voyage en famille ou d'un bon d'achat valable dans une grande surface. L'objectif est de favoriser une compétitivité saine et de récompenser publiquement l'effort de vos employés pour apprendre. La remise de ces prix peut devenir l'excuse parfaite pour organiser une cérémonie clôturant officiellement la formation.

5. **Débat sur les contenus du cours.** Les études scientifiques démontrent que l'efficacité des serious games est améliorée si l'on organise ensuite un débat entre les joueurs. Les questions de départ peuvent être des plus variées (« Qu'avez-vous appris dans cette formation ? », « Comment l'appliqueriez-vous dans votre travail ? », « Que feriez-vous si vous vous



retrouviez dans la même situation que ce personnage ? »), mais elles doivent toutes insister sur l'effet de la formation sur le travail au quotidien. Ce temps d'analyse et de réflexion peut améliorer plus encore l'impact de la formation.

6. Planifiez votre prochain programme. Qu'il s'agisse du choix d'un fournisseur de jeux sérieux, du lancement, du suivi de la formation ou de l'analyse des résultats, vous devez être capable de tirer des conclusions et de réfléchir votre prochain plan de formation. Les résultats obtenus sont-ils ceux que vous attendiez ? Est-il possible d'améliorer le lancement ? Avez-vous pu mesurer les indicateurs clés de votre programme de game-based learning ? À partir de ce type de questions, évaluez s'il vaut la peine de recommencer cette même formation, s'il est possible de personnaliser les jeux vidéo, ou encore d'en améliorer l'implantation.

Check-list

Réussissez l'implantation d'un programme de formation à base de jeux vidéo dans votre entreprise



1. Le programme de game-based learning que vous choisissez doit remplir les conditions suivantes :

- Répondre à vos besoins
- S'inscrire dans le cadre de votre plan de formation global
- Offrir la possibilité d'un programme pilote
- S'intégrer dans votre LMS
- Être disponible dans toutes les langues dont vous avez besoin
- Bénéficier d'un service technique et d'un service clients
- Disposer de matériel de promotion et de marketing
- S'ajuster au budget et au timing de la formation
- Être éventuellement personnalisable



2. Pour lancer le programme.

- Concentrez-vous sur l'apprentissage
- Expliquez le fonctionnement du jeu vidéo
- Lancez une campagne de communication
- Créez des groupes
- Fixez une limite de temps pour finir le jeu vidéo
- Établissez des règles pour octroyer des récompenses
- Définissez très clairement où vous souhaitez avoir un impact dans votre entreprise et comment vous allez le mesurer



3. Pendant que vos employés réalisent la formation...

- Poursuivez la stratégie de communication sur le jeu
- Supervisez les moindres problèmes techniques
- Utilisez les classements et palmarès
- Faites un suivi de vos apprenants
- Utilisez les réseaux sociaux
- Améliorez ou adaptez le jeu vidéo



4. À la fin de la formation...

- Faites une enquête pour connaître l'avis de vos employés
- Mesurez les résultats obtenus avec la formation
- Identifiez les problèmes et cherchez des solutions
- Récompensez les gagnants
- Planifiez votre prochaine formation



gamelearn

www.game-learn.com