



# Les jeux sérieux : Obtenir des résultats pour les organisations du secteur public

## Que sont les jeux sérieux?

Les jeux sérieux intègrent la mécanique du jeu à des activités et à des processus qui n'ont rien de ludiques. Cette stratégie efficace et éprouvée permet de mobiliser, d'influencer et de motiver des groupes diversifiés (Bunchball, 2015). Elle favorise l'action, la participation, la collaboration et la mobilisation chez les publics cibles.

Nous avons tous fait l'expérience des mécanismes du jeu sérieux, notamment dans les jeux de société ou les jeux en ligne. Ces mécanismes peuvent s'avérer particulièrement efficaces sur le plan de la motivation des participants, lorsqu'une tâche est stimulante ou offre un certain défi. La tâche ludifiée donne un caractère social à l'activité, ce qui contribue encore plus à la motivation. Les joueurs sont énergisés par la collaboration et la reconnaissance.

## Quel en est l'effet sur le monde qui nous entoure?

Les jeux sérieux s'avèrent une excellente plateforme pour investir les gens et les motiver à modifier leurs comportements, à apprendre de nouvelles choses, à acquérir des compétences utiles et même à régler des problèmes importants. Aujourd'hui, certaines écoles de commerce commencent à prendre la ludification très au sérieux, notamment la [Wharton School of Business](#), et la [Sloan School of Business du MIT](#). Dans le secteur public, [Deloitte](#) et McKinsey sont parmi les chefs de file qui emploient la ludification pour créer de réels changements et mieux desservir leurs clients. La [Financière Sun Life](#) a réglé un sérieux problème de littératie financière afin d'aider les gens à épargner suffisamment pour la retraite.

[David Baker](#), un spécialiste de la biochimie computationnelle dont le [laboratoire](#) a conçu le jeu *Foldit*, en collaboration avec Center for Game Science de [l'Université de Washington](#), a réussi à obtenir l'aide de collaborateurs en ligne au moyen de l'externalisation ouverte. Le jeu *Foldit* a obtenu des [résultats](#) plus justes que de nombreuses améliorations générées par ordinateur ayant été apportées au fil des ans.

Cette technique est d'ailleurs de plus en plus utilisée au gouvernement et dans les organisations du secteur public.



**États-Unis :** La *National Defense University* des États-Unis, un centre d'apprentissage pour les forces militaires des États-Unis, a développé plusieurs jeux incluant un jeu qui aide les employés à détecter les fraudes.

**Australie :** *Consumer Affairs Victoria* (l'organisme de réglementation de la consommation de l'Australie), à Victoria a créé le jeu *Party for your rights* afin d'aider les jeunes à en apprendre sur leurs droits en tant que consommateurs; du coup, l'État épargne des milliers de dollars qu'il aurait autrement investis dans la publicité.

**Suède :** Stockholm a apporté de grandes améliorations à la sécurité routière grâce à son système de loterie axée sur le radar photo. Les conducteurs qui respectent la limite de vitesse participent au tirage d'un montant correspondant aux amendes imposées aux automobilistes fautifs.

### Pourquoi les jeux sérieux sont-ils efficaces?

Il peut sembler futile de dire que les jeux sont amusants, mais il faut tout de même souligner certains éléments importants qui contribuent à l'attrait du jeu.

- La **participation (ou mobilisation)** en fait partie. Un jeu ou un système ludifié permet au participant de s'investir dans le processus décisionnel et d'influencer le résultat, par rapport au lecteur ou à l'observateur passif.
- La **résolution de problèmes** fait souvent (mais pas toujours) partie de la ludification, qu'il s'agisse d'un jeu aussi simple qu'Angry Birds ou d'un jeu de rôle plus complexe. L'idée de partir en mission, de surmonter des obstacles et de résoudre des énigmes peut être fort valorisante pour les joueurs, ce qui procure du plaisir.
- Il y a un élément d'inspiration ou de **socialisation** associé aux jeux à joueurs multiples ou en groupe, ce qui ajoute au plaisir.
- Il est très gratifiant de réaliser quelque chose avec des pairs, de vaincre d'autres participants ou de relever un défi avec d'autres, comme l'indiquent les résultats d'études. Le jeu est **valorisant**. Dans la plupart des cas, le jeu apporte une récompense, que ce soit une compensation extrinsèque (trophées, points, statut) ou un gratification intrinsèque (fierté, adrénaline, joie).

### Regard prospectif

Horizons n'est pas la seule organisation qui examine les jeux sérieux au sein du gouvernement du Canada. L'Aviation royale canadienne utilise la ludification avec succès dans la formation de ses pilotes. En Colombie-Britannique, Emploi et Développement social Canada (EDSC) a créé des jeux d'apprentissage afin d'enseigner d'importantes leçons sur la santé et la sécurité au travail. EDSC utilise également des jeux en ligne pour informer ses employés sur les protocoles de sécurité des documents. Le laboratoire d'innovation de Ressources naturelles Canada utilise aussi la ludification. De plus, l'École de la fonction publique du Canada a intégré des jeux sérieux à ses cours.

Dans le cadre du mandat d'expérimentation d'Horizons, l'organisation s'emploie à innover et à envisager des outils novateurs pour obtenir des résultats, et a commencé à appliquer la ludification à divers projets (voir notre blogue sur GCconnex).

Pour plus d'information visitez [horizons.gc.ca](http://horizons.gc.ca), [GCpedia](#) ou [GCConnex](#).