



«Les jeux de simulation poussent les employés à se surpasser»

Albert Angehrn, professeur à l'INSEAD, est l'un des précurseurs de l'apprentissage du [Management](#) au travers des «serious games». Une méthode de plus en plus souvent utilisée dans les entreprises.

Par Cyril Jost - Bilan No.250 - 21.05.2008

Comment favoriser les processus d'apprentissage au sein de l'entreprise? Depuis quelques années, les serious games (littéralement: «jeux sérieux») proposent une réponse à travers la simulation informatisée. A l'occasion d'une conférence atelier organisée en partenariat avec Bilan (lire en bas de page), nous avons posé quelques questions à Albert Angehrn, professeur à l'INSEAD et inventeur de la méthode Executive Information System (EIS), un outil de formation utilisé dans des entreprises comme Ikea, Credit Suisse, BMW ou DHL.

A quoi servent les «serious games»?

Les cadres supérieurs sont souvent entourés de gens qui leur disent qu'ils font tout juste. Ils perdent ainsi l'habitude de se mesurer aux autres. Le jeu est une excellente façon de motiver ces gens à se surpasser. C'est aussi l'occasion de leur permettre de tenter des expériences et de se tromper, ce qui n'est pas toujours possible dans la vraie vie d'une entreprise.

Le [Management](#) ne s'apprend tout de même pas grâce à un atelier d'une demi-journée

Bien sûr, le [Management](#) est souvent une affaire d'expérience et de bon sens. Mais il y a aussi des phénomènes plus complexes, que l'on n'apprend pas forcément par la pratique. Par exemple, avec notre simulation, les participants apprennent qu'un changement important se diffuse comme une épidémie, en s'appuyant sur les 2 à 5% de personnes au sein de l'organisation qui se chargeront ensuite de convaincre tous les autres. Cette notion de diffusion «virale» du changement ne s'acquiert pas par intuition. C'est seulement à travers le jeu et la simulation qu'on peut véritablement s'entraîner.

A quoi ressemble concrètement une simulation EIS?

On divise l'assistance en petits groupes de 3 à 5 personnes. Chaque groupe se met en face d'un ordinateur et joue le rôle d'une équipe de consultants. L'entreprise qui les engage souhaite harmoniser les processus dans l'ensemble de ses filiales. Les consultants se retrouvent dans l'une de ces filiales et ont six mois (soit une heure et demie) pour convaincre le [Management](#) d'adopter ces changements. C'est typiquement le genre de situation que l'on rencontre en cas de fusion de deux entreprises.

D'autres scénarios possibles?

On peut changer les paramètres et situer le jeu en Chine; du coup, les règles de [Management](#) sont évidemment totalement différentes! On peut aussi décider de conduire cette simulation au sein d'une entreprise familiale ou dans une université. A chaque fois, il faut adopter une

nouvelle stratégie pour introduire le changement avec succès.

Hormis la résistance au changement, y a-t-il d'autres thèmes que l'on peut modéliser?

Nous avons mis l'accent sur trois domaines: le changement, la collaboration et l'innovation.

Des pays sont-ils plus réceptifs que d'autres aux «serious games»?

Les pays scandinaves et les États-Unis sont des précurseurs. En revanche, au sud de l'Europe et notamment en France, les gens sont encore très sceptiques. En Asie, les méthodes d'apprentissage sont traditionnellement très peu interactives, mais c'est en train de changer rapidement. B

Photo: Albert Angehrn / © D.R.

<http://www.bilan.ch/%c2%ables-jeux-de-simulation-poussent-les-employes-a-se-surpasser%c2%bb>

Retrouvez le site Bilan sur www.bilan.ch