

FICHE T&TIC - N°34

Le Serious Game au service du télétravail

Depuis 2021, la crise sanitaire a bouleversé les méthodes de formations et les attentes des apprenants. Le distanciel est devenu une donnée incontournable pour se former. CITICA a développé une offre structurée pour répondre à cette nouvelle demande avec un nouveau format : le Serious Game ou jeu sérieux. Nous avons développé en 2021, deux Serious Game sur le télétravail que nous vous présentons dans cette fiche. Une nouvelle façon de se former au télétravail ...

Les mois qui viennent de s'écouler, depuis le début de la crise sanitaire de mars 2020, marquent un tournant pour les questions de formation. CITICA avait développé depuis plus de cinq ans, des outils de formations à distance sur le télétravail avec la conception de plusieurs modules d'e-learning et le déploiement de notre propre plateforme de formation à distance sur Moodle. Mais la plupart de nos clients, publics comme privés, préféreraient alors les formations en présentiel pour accompagner leurs personnels (salariés et encadrants) sur le télétravail.

La multiplication des projets de formation en distanciel

Le confinement de 2020 a changé la donne et les employeurs ont été contraints à réfléchir à d'autres façons de se former. Le télétravail, comme mode d'organisation à distance, était une occasion de tester de nouvelles façons de se sensibiliser sur le sujet. Au-delà des outils de formation en distanciel dont CITICA s'est doté (licences professionnelles sur Microsoft Teams, Zoom, Google Meet, Klaxoon, Mural, ClickMeeting, ...), nous avons aussi envisagé des contenus en auto-formation, au travers de Serious Game.

C'est quoi un Serious Game ?

Julien Alvarez, professeur des universités et auteur de plusieurs articles et ouvrages sur le sujet, définit le Serious Game (ou jeu sérieux) comme une « application informatique, dont l'objectif est de combiner à la fois des aspects sérieux (Serious), avec des ressorts ludiques, issus du jeu vidéo ». L'objectif est de proposer un parcours de sensibilisation ou de formation, permettant aux apprenants de s'autoformer à leur rythme, sans contrainte de jours ou d'heure et de disposer, dans le même temps, de tous les documents et supports qui leur permettent d'acquérir de nouvelles compétences, en se basant sur un principe ludique.

Pourquoi un Serious Game ?

Avec la crise COVID, le nombre de salariés ou d'agents, mais aussi d'encadrants, à former sur le télétravail a considérablement augmenté avec des attentes nouvelles de la part des employeurs. Nombre d'entre eux souhaitent notamment disposer d'un outil de formation souple, déployable rapidement sur une intranet ou sur une plateforme de formation à distance (ex. : Moodle, Chamilo, ...), et actualisable facilement dans un contexte d'évolutions réglementaires rapides (sur le télétravail, rien qu'en 2021, on compte ainsi quatre nouveaux

textes apportant des modifications substantielles sur ce mode d'organisation pour un agent de la fonction publique).

L'intégration d'outils de conception en début de crise

Dès 2020, nous nous sommes dotés d'un studio de production interne, intégrant des moyens audiovisuels pour concevoir des vidéos, des témoignages audio sous forme de podcasts, des séquences de motion design et d'animation.

Nous avons également intégré à notre équipe des prestataires externes spécialisés, par exemple pour créer des illustrations originales ou pour concevoir des séquences animées spécifiques, en 3D notamment. Nos premières productions ont alimenté nos formations organisées en distanciel pour nos clients pendant la crise: métropole du Grand Paris, plusieurs communes de la région parisienne (Rueil-Malmaison, Villebon-sur-Yvette, Rosny-sous-bois, ...), les conseils départementaux de Haute-Garonne ou du Gard et de nombreux établissements hospitaliers partout en France que nous accompagnons pour le compte de l'ANFH. Nous avons ainsi créé une bibliothèque de ressources multimédia qui intégrait déjà, fin 2020, une cinquantaine de séquences de motion design et des interviews audio et vidéo, réalisées à distance avec nos anciens clients. Toutes ces ressources

(Suite page 2)

étaient donc disponibles dès le début 2021, pour concevoir de nouveaux produits de formation et d'autoformation.

La conception du Serious Game par CITICA

A l'été 2021, CITICA a été retenu par l'ANFH pour développer un parcours complet de sensibilisation, ludique et pédagogique, sur le télétravail. Notre équipe a travaillé pendant plus de six mois pour développer ce nouveau produit, composé de neuf modules spécifiques de 15 mn environ chacun, soit un parcours d'une durée totale de près d'une heure quinze. Ce parcours sera déployé début 2022, sur la plateforme nationale d'e-learning de l'ANFH et accessible à tout agent de la fonction publique hospitalière souhaitant se former sur le sujet.

En parallèle, nous avons également poursuivi le développement de modules sur étagères, plus particulièrement destinés à la fonction publique territoriale et à la fonction publique d'Etat. Chacun de ces modules est organisé autour de ressources riches (textes, sons, vidéos, animations, documents en téléchargement, ...) et d'un parcours original, construit sur nos quinze ans d'expérience sur le télétravail.

Les supports peuvent être fournis sous plusieurs formats et plus particulièrement sur un format SCORM, adaptés à des LMS et plateformes de formation à distance, ou sur un format HMTL et Javascript qui permet une intégration simple à un intranet ou la mise à disposition sur un réseau informatique interne.

Le principe de fonctionnement d'un module

L'apprenant est accompagné pendant tout son parcours. Il doit se rendre dans différents lieux, où il rencontre et échange avec des interlocuteurs d'une organisation publique fictive : équipe intégrant un encadrant et plu-

sieurs agents, responsable des ressources humaines, responsable informatique, délégué à la protection des données, ergonomiste, ...

Au fur et à mesure de son parcours, l'apprenant est amené à échanger avec ces interlocuteurs qui vont le guider dans son apprentissage du télétravail. Il va visionner des vidéos, écouter des témoignages, consulter des fiches personae de télétravailleurs, répondre à des quizz, calculer son niveau de compétence sur des éléments clés permettant d'envisager un fonctionnement en télétravail efficace.

7 modules développés, 9 en développement

A début 2022, 7 modules sur étagère ont déjà été développés notamment sur le cadre juridique, la préparation du télétravail, l'organisation du télétravail au poste pour l'agent ou le management d'équipes mixtes pour les encadrants. Chaque module est spé-

| | Présentiel | Mixte | Distantiel |
|--------------------|------------|-------|------------|
| Communication | ■ | ■ | ■ |
| Travail individuel | ■ | ■ | ■ |
| Travail collectif | ■ | ■ | ■ |
| Reporting | ■ | ■ | ■ |

cifiquement adapté à un public spécifique (agent de la fonction publique territoire / encadrant de la fonction publique territoire / agent de la fonction publique d'Etat / Encadrant de la fonction publique d'Etat / ...). Une dizaine d'autres modules sont actuellement en développement et seront disponibles à la fin du premier trimestre 2022.

Le parcours peut être fourni sur étagères, ou entièrement personnalisable, aux couleurs de votre structure (logo, couleur de l'interface, éléments spécifiques sur votre cadre d'exercice du télétravail, ...). Le parcours comprend également un module développé sur mesure pour présenter votre organisation interne autour du télétravail.

Si vous souhaitez plus d'information ou si un test vous intéresse, contactez-nous ! Tél. : 05 62 47 18 22—Mail : citica@citica.com.