

● WEBINAIRE



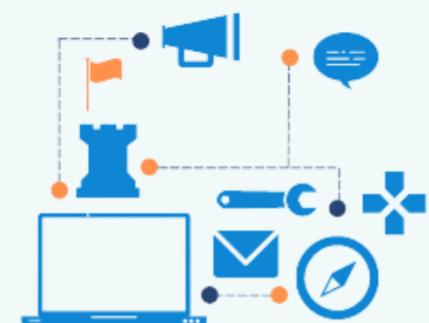
JEUX SÉRIEUX ET USAGES DE LA GAMIFICATION

Intervenants :

- Hélène MICHEL (GEM)
- Loïc TOURNEDOUET (AFPA)
- Guillaume LAUDIERE (ORANGE CYBERDEFENSE)

Retour sur les sondages en amont du webinaire et dernier sondage en direct

- Présentation des sondages 1 et 2
- Vous hésitez encore à utiliser les jeux sérieux en formation, dites-nous pourquoi ?



Hélène MICHEL

Professeur en Management de l'Innovation et Game Designer



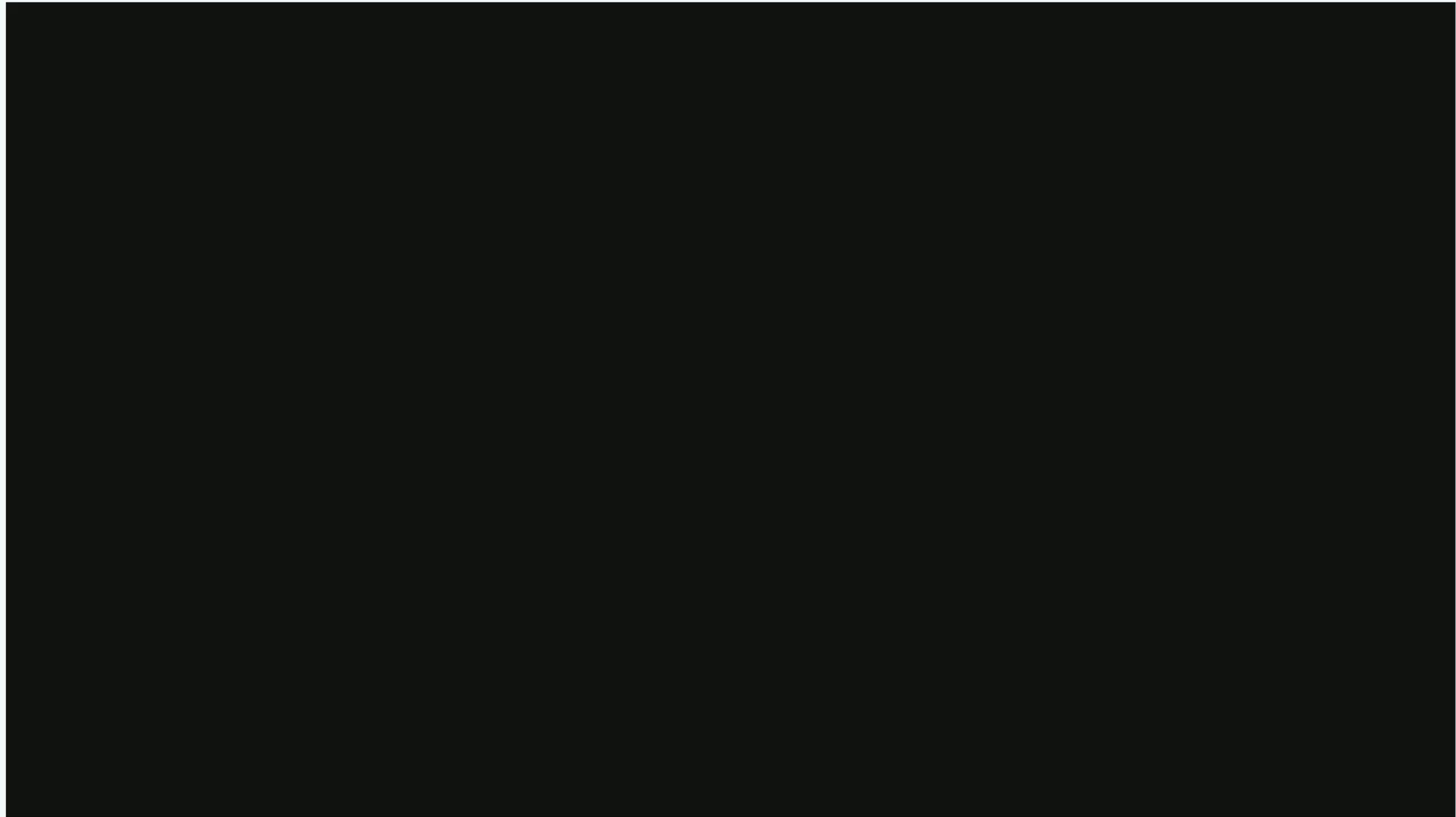
Comment la gamification remet l'enseignement supérieur en jeu?



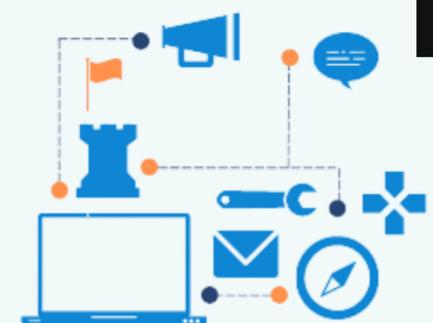
#gamification
#enseignementsup
#classeinversée
#créativité
#évaluation

Hélène MICHEL
@helenemichel3



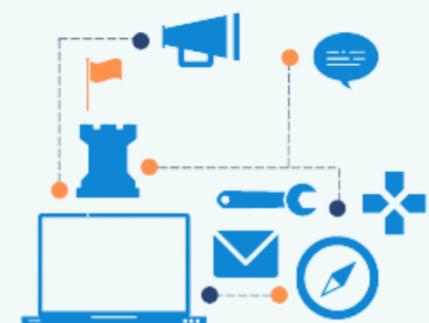


[Lien de la vidéo](#)



Les règles du jeu

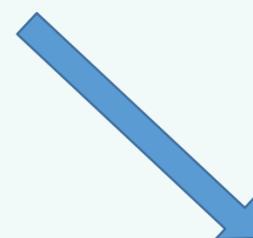
- Profil: Master en Ressources Humaines
- Nombre: 12 étudiants
- Durée: Séminaire de 5 jours consécutifs (30h)
- Objectifs du cours:
 - Comprendre comment bâtir un programme de formation (depuis compréhension du besoin, conditions de facilitation, critères de performance etc.)
 - Apprendre à comment mobiliser les mécanismes de gamification
 - Prototyper et tester ce programme
- Livrable: Un scénario de jeu comprenant:
 - Nom, slogan, trailer et éléments de présentation
 - Guide facilitateur détaillant la structure pédagogique, la liste des énigmes



Contexte et objectifs

Pour les profs:
Faire des moments en
présentiel une expérience forte

Pour l'organisation :
(re)dynamiser des espaces
physiques



Le défi pour les étudiants:
Renforcer l'intention de collaborer en
(re)mobilisant un espace physique.



Le terrain de jeu

Un espace type « showroom » qui peut être utilisé à des fins de recherche (expérimentations) etc.



Home



Rue



Epicerie



Shop

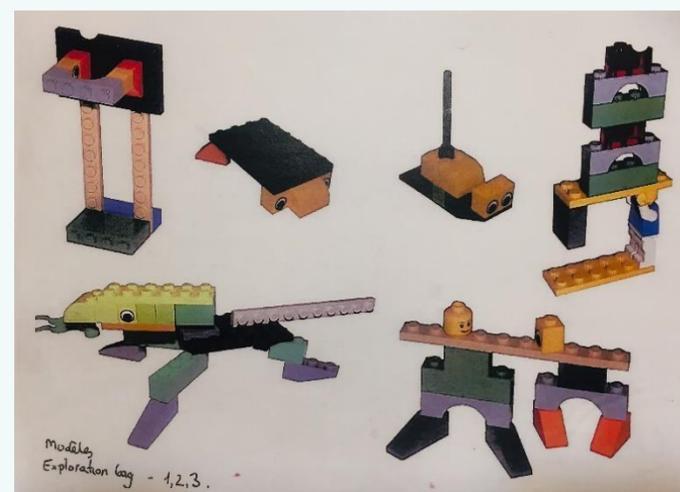


Créer la structure pédagogique

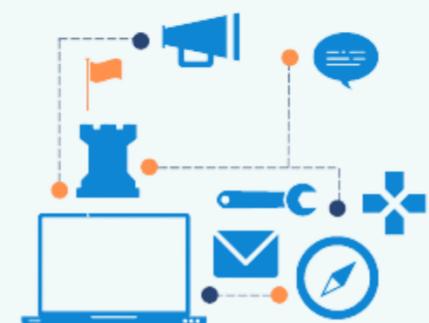
Analyse de la littérature: Article clé fourni par le prof

Emergence: Session de Lego Serious Play

INSIDE THE TECHNOLOGY SHOWROOM: SEQUENCE OF TECHNOLOGY DEMONSTRATIONS AND WILLINGNESS TO COLLABORATE



Inspired	Confident
Observing: Having a large vision	Observing: Paying attention to details
Effectual problem solving	Causal problem solving (analytical)
Critical thinking	Staying focus (time management)
Exploring	Analysing facts to deduce solutions
Being resilient to failure	Asking for help (precisions etc)



Trouver le style du jeu (flavour)

Name of the escape game:

Museum Robbery Challenge

Slogan / base line:

Steal the best sculptures of the Louvre!

Story: description, mission, define their persona, challenge

Description:

The Louvre Museum in Paris is going to suffer a great robbery, perhaps the biggest in the world history. The best group of thieves in the continent has been formed with the most unique skills for crime. This group wants to be recognized as the best thieves in history and wants to be completely unnoticed by the guardians and museum security by using the best robbery strategy in the world. The thieves have vast experience in different fields and all of them are very strategic and creative in terms of problem solving. They have different jobs and backgrounds belong to the clandestine European Secret Robbery Organization. The mission is to be four rooms in which the thieves are going to steal the most valuable items in the museum. The museum is going to be closed for the next 24 hours so the thieves are entering so the group has to be careful with all the traps in order to be very silent and take all the four sculptures out of the museum.



Name – Contamination

Slogan/Base line – Would you like to be on the dinner table?

Story – Stuck in a pandemic, where half of the world population is wiped out by a deadly disease that spreads like wildfire. There are no sources of food and some people have resorted to cannibalism to survive. 4 survivors end up in a strange room, akin to a home. But upon entry, the doors are shut behind them. How will they escape this room? What lies ahead? Will there be somebody waiting for them at the end? Or is this a trap for them to be eaten? The time is running out and the only way to find out is through following the clues.

Description - In the first room, they come across a cozy living room, equipped with an enormous number of books. But something is strange, the television mounted to the wall



L'évaluation par les étudiants

4,1/5



The course is a great learning opportunity. One I have not experienced before. From an HR perspective, it is great to observe, learn and apply many elements of HR into an interactive game.

I got to experience the Biz labs at GEM labs with all the technologies available. It was interesting to work with them by integrating them into our escape game. There is so much that can be done with those rooms are resources.

Allowing us free time to explore ideas, different learning approach - Hand on and interactive

The class was extremely engaging and I will likely remember more from this class than any other from the classwork alone. It was great to have the opportunity to come back and have the chance to spend a little more time in the escape room after the program was over.



It is a very tiring module because it is spread across 1 week. I understand that continuity is important for this module however, maybe half a day every day would have been better.

I am overall very happy with the module however, I could not see the cohesion between the framework with the enigmas we created.

It would be nice to have a grading rubric to know what are we being graded on in the module.

We build the escape game but we cannot decide the final work by ourselves.



Valorisation

 **Hélène MICHEL** 2 mois

Prof en Management de l'Innovation, Game Designer et adepte de la Microa...

You are an HR Manager and you want to increase the willingness to collaborate with your organization, for example during the recruitment or onboarding steps ? A great team of **Grenoble Ecole de Management** International HRM students have transformed the GEM BizLabs into an escape room for this purpose. It's Bunker Break Out! Within 30 minutes, team of 4 to 6 participants can explore a showroom in a very interactive way. They have to stimulate their inspiration and cultivate their confidence to find their way out. You are willing to experiment with part of your team? Contact us!

[Sabine LAURIA PIN](#) [Agn s Braize](#) [Isabelle Patroix](#) - [Dr Nicolas Bonnefond](#) [Kriti Aggarwal](#) [Juan Esteban Betancur Hurtado](#) [Lea Jeha](#) [Thana M. Zerick Patriana](#) [Elisa Regazzi](#) [Francesca Rodriguez](#) [Anaika Haider](#) [Marylee El Ghorayeb](#) [Monalisa Gayari](#) [Sophie Almozini](#) [L a Pelosi](#)

[#hr](#) [#gamification](#) [#inspiration](#) [#confidence](#) [#showroom](#)



 **Séverine** 1er 2 mois

Catalyseur d'Impact via l'Innovation & le Digital | Passionnée par l'innov...

J'aime plusieurs choses : l'escape game (j'adore les casse-têtes) et le fait que celui-ci ait été design  spécialement pour les RH et pour souder les équipes, et par des étudiants.
Bravo !

 **Sylvie** 1er 2 mois

Sales Training Program Manager at HP

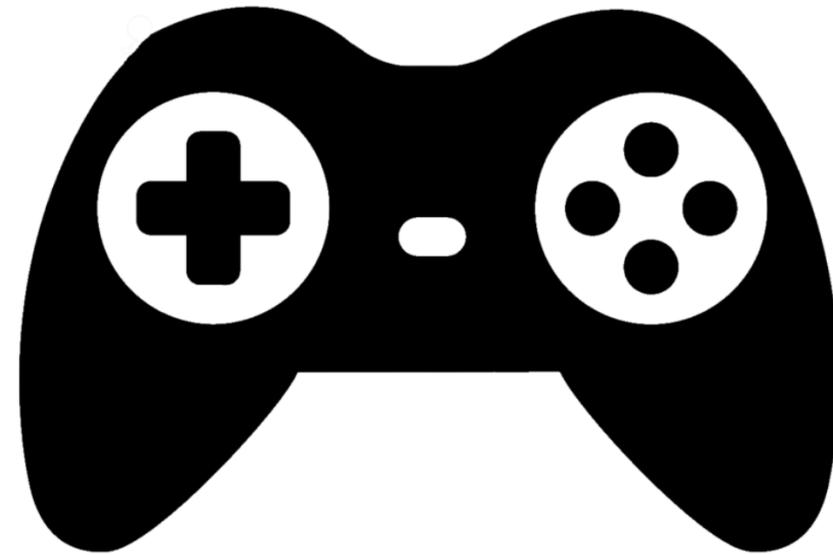
Indeed Amazing!
I had the chance to take part in a playtest in the last days and it was very efficient to create a sense of collaboration with people I did not know, all whilst having fun :-)
Thanks [Hélène](#) & [Sabine](#) and congrats to your students.

 **Glykeria** 15:17

Bonjour Helene ! J'espère que tu vas bien ! je me permets de te contacter car je cherche un stagiaire (et je ne trouve pas...) je me suis dit que peut être tu



PRESS START



TO PLAY



Loïc TOURNEDOUET

Directeur de projets



Les formations « Commerciales » à l'Afpa

108 formations
8 Titres Professionnels
18 Certificats Compétences

En présentiel :

32 centres / plateaux
100 formateurs

En blended-learning

En 100% à distance
Offres Territoire Digital

6 PARCOURS DIGITAUX

6 SPOC dédiés :

- Manager d'Univers Marchand
- Responsable de rayon
- Vendeur conseil en magasin,
- Employé commercial en magasin
- Négociateur Technico Commercial
- Commercial

1 POEC Digitale

+1000 RESSOURCES

- 100 vidéos
- 900 ressources écrites
- 1 magasin 3D interactif
- 1 Serious Game



Serious Game – La relation client

Univers magasin de sport en 3D
Jeu + débriefing synthèse + détails

Dans les MOOC Afpa et sur
AFPA.FR :

1 métier : vendeur spécialisé
1 scénario vente vélo

MOOC

Dans les SPOC Afpa (sur METIS) :

7 métiers à incarner
17 scénarios accueil, Vente, Après-vente
17 fiches pratiques pour aller plus loin
dans la théorie de la relation client
Replay intégral des parties

SPOC

<https://youtu.be/Lo8wOINHr2E>

UN ACCUEIL EFFICACE

La bonne posture

Pour un accueil réussi :
Le facteur relationnel est l'élément clé d'un accueil de qualité. Quelques règles d'or facilitent les premiers échanges : établir un contact visuel avec le client, le saluer par une phrase de bienvenue avec le sourire (le plus naturel possible), l'encourager à formuler l'objet de sa visite et lui fournir rapidement une réponse.

La première impression :
L'image se construit dès l'arrivée. L'architecture, le stationnement, les premiers contacts, la signalétique, les informations et le service reçu : tout est parlant. Dès l'entrée, le climat est établi. Souriant, attentif au visiteur, l'accueillant joue un rôle déterminant.

- Reconnaître l'arrivée du visiteur par un contact visuel, par un sourire, par des salutations.
- Centrer l'attention et se mettre en phase avec l'interlocuteur le plus rapidement possible
- Respecter une distance de communication appropriée
- Détecter les signes avant-coureurs permettant de prévenir les conflits

Traiter la demande :
Il faut pratiquer l'écoute active, poser les questions nécessaires pour avoir des précisions et reformuler pour vérifier la compréhension du message. La réponse proposée doit être claire et non équivoque. Ne pas hésiter à mettre les informations par écrit et à distribuer de la documentation.

- Ecouter en valorisant
- Expliquer et informer
- Maîtriser le temps
- Rassurer et s'assurer qu'on a été compris

Conclure et prendre congé :
Le suivi et la transmission des informations, la prise de congé accompagnée d'une formule de politesse sont primordiaux pour un accueil réussi. L'image positive du point de vente dépend aussi de la qualité relationnelle créée à ce moment stratégique.

A retenir

- Adapter son accueil au comportement du client
- Renvoyer une image positive, en centrant son attention sur le client, en souriant, en soignant sa relation commerciale pour fidéliser
- Pratiquer l'écoute active et l'empathie, reformuler et orienter le client, apporter l'information, transmettre le message, s'assurer de la compréhension du client

© afpa
La relation client

Flux annuel : 3.000 stagiaires Afpa + vente OPCA

1 magasin, 6 lieux, 7 métiers, 4 clients types



La relation client

Afpa

Tutoriel

Mes bilans

Quitter le jeu

Crédits



Contexte et mise en œuvre pédagogique

Cette ressource ne se substitue pas à une mise en situation ou jeu de rôle en réel, mais offre un outil complémentaire pour s'entraîner aux techniques de la relation client dans un contexte plus simple

7 principes pédagogiques :

- Action professionnelle « comme en vrai »
- Dans et par la mise en situation
- Par l'expérience valorisée et réfléchie
- Seul et/ou en collectif
- Avec et par les pairs
- Par la confrontation / diverses modalités
- Evaluation vécue => expérience positive

Pédagogie centrée sur les compétences, savoir-faire, savoir-être

2 approches d'utilisation :

Jouer chaque scénario à des moments différents

Jouer tous les scénarios pour avoir une découverte complète des métiers



Usages en 3 temps

Temps 1: 1er quart d'heure pour cadrer l'usage du logiciel, l'autonomie des joueurs et leur rappeler de bien lire toutes les consignes et recommandations à l'écran

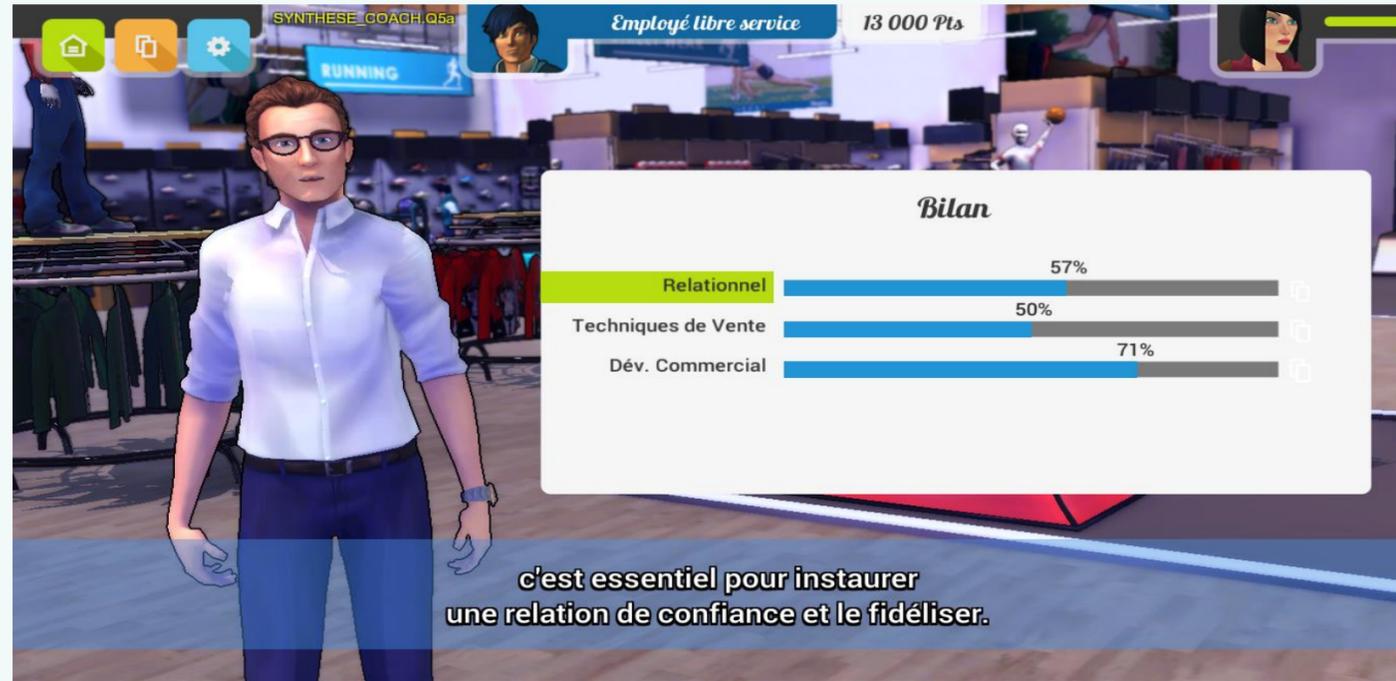
Temps 2: les stagiaires peuvent jouer une, deux ou trois missions, qui sont de plus en plus complexes. Ce temps laisse le choix au formateur d'assister ou pas au jeu. Il peut éventuellement servir de support pour débloquer certaines situations

Temps 3: le formateur reprend le contrôle du déroulé pédagogique. Il fait s'interroger les stagiaires sur leurs actions, leurs réussites et échecs. L'échange entre pairs est favorisé. C'est à ce moment que le formateur fait le lien avec les techniques métiers attendus. Si les apports théoriques (par exemple celle des SONCAS) n'ont pas déjà été délivrés, c'est à ce moment qu'ils prennent tout leur sens



Débriefing numérique en 2 temps + annexes

Synthèse Coach



Pistes Amélioration

Parcours détaillé

Vendeur
Bonjour, vous êtes bien Monsieur Lambert ?

Client
Oui c'est bien moi.

Vendeur
Bonjour Monsieur, Anais de Pulse Multisport. J'ai le plaisir de vous annoncer que nous allons accueillir Toby McEvans, le champion du monde de golf, dans notre magasin le mois prochain.

Vendeur

Retour Bilan Imprimer Bilan

12 fiches + annexes

UN ACCUEIL EFFICACE

La bonne posture

Pour un accueil réussi :

Le facteur relationnel est l'élément clé d'un accueil de qualité. Quelques règles d'or facilitent les premiers échanges : établir un contact visuel avec le client, le saluer par une phrase de bienvenue avec le sourire (le plus naturel possible), l'encourager à formuler l'objet de sa visite et lui fournir rapidement une réponse.

La première impression :

L'image se construit dès l'arrivée. L'architecture, le stationnement, les premiers contacts, la signalétique, les informations et le service reçu : tout est parlant. Dès l'entrée, le climat est établi. Souriant, attentif au visiteur, l'accueillant joue un rôle déterminant.

- Reconnaître l'arrivée du visiteur par un contact visuel, par un sourire, par des salutations.
- Centrer l'attention et se mettre en phase avec l'interlocuteur le plus rapidement possible
- Respecter une distance de communication appropriée
- Détecter les signes avant-coureurs permettant de prévenir les conflits

Traiter la demande :

Il faut pratiquer l'écoute active, poser les questions nécessaires pour avoir des précisions et reformuler pour vérifier la compréhension du message. La réponse proposée doit être claire et non équivoque. Ne pas hésiter à mettre les informations par écrit et à distribuer de la documentation.

- Ecouter en valorisant
- Expliquer et informer
- Maîtriser le temps
- Rassurer et s'assurer qu'on a été compris

Conclure et prendre congé :

Le suivi et la transmission des informations, la prise de congé accompagnée d'une formule de politesse sont primordiaux pour un accueil réussi. L'image positive du point de vente dépend aussi de la qualité relationnelle créée à ce moment stratégique.

A retenir

- ☞ Adapter son accueil au comportement du client
- ☞ Renvoyer une image positive, en centrant son attention sur le client, en souriant, en soignant sa relation commerciale pour fidéliser
- ☞ Pratiquer l'écoute active et l'empathie, reformuler et orienter le client, apporter l'information, transmettre le message, s'assurer de la compréhension du client

Gains pour l'apprenant et le formateur

Apprenant

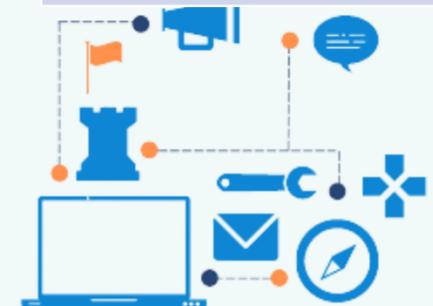
- Découvrir en jouant les compétences des métiers
- S'entraîner, sans risques, à son propre rythme
- Progresser sans le regard des autres (jeu seul)
- Se confronter aux autres (jeu à plusieurs)
- Gamification avec compteur de points, indicateur « météo du client », bulle humour
- Feedback immédiat sur la conséquence de ses actions
- Possibilité de se tromper et de rejouer pour s'améliorer
- Débriefing de synthèse en fin de partie (positionnement et feedback)
- Débriefing détaillé réplique par réplique avec identification des axes améliorations possibles (remédiation)

Formateur

- Challenger les apprenants
- Varier les activités
- Evaluer les acquis
- Briser la glace

<https://youtu.be/UmulpXSz3s>

A



Guillaume LAUDIERE

Consultant Sécurité

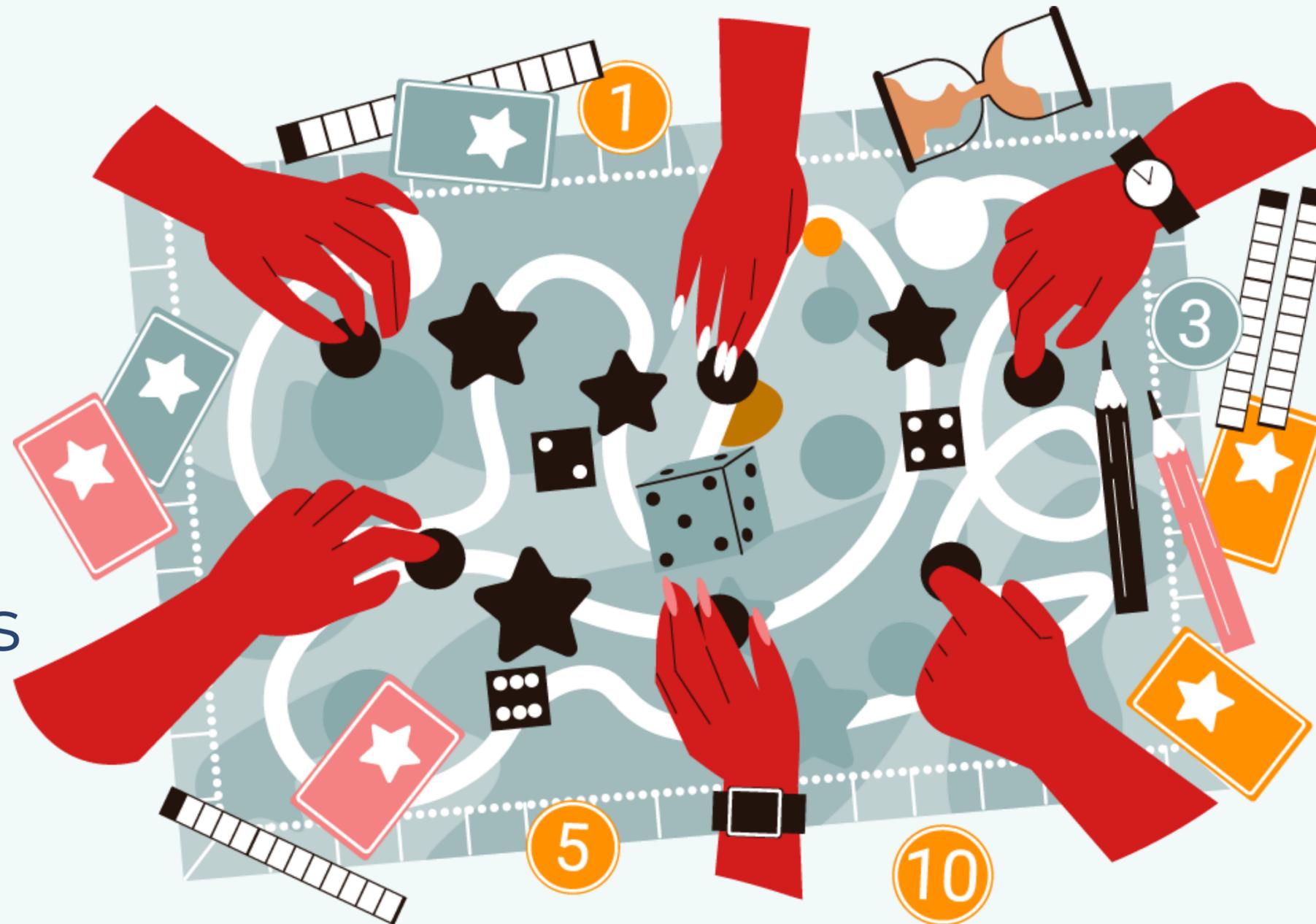


Orange
Cyberdefense

ffod

La ludification en entreprise

- L'approche ludique
- Exemple de vecteurs



L'approche ludique

L'efficacité des vecteurs de sensibilisation

- Nous retenons différemment les choses selon le moyen utilisé :



10% de ce que nous lisons



20% de ce que nous entendons



30% de ce que nous voyons



50% de ce que nous voyons ET entendons (films, démonstrations)



70% de ce que nous disons (discussion, présentation, ...)



90% de ce que nous disons ET faisons (simulation d'une expérience réelle, mises en situation, serious games)

P
A
S
S
I
F

A
C
T
I
F



L'approche ludique

L'efficacité des vecteurs de sensibilisation

- Comment améliorer la réceptivité des messages ?



Pourquoi l'approche ludique fonctionne ?



L'approche ludique

L'efficacité des vecteurs de sensibilisation

Que faisiez vous le 11 septembre
au moment ou vous avez appris
la nouvelle ?



Que faisiez vous
le 11 juin 2021 à 14h ?



L'approche ludique

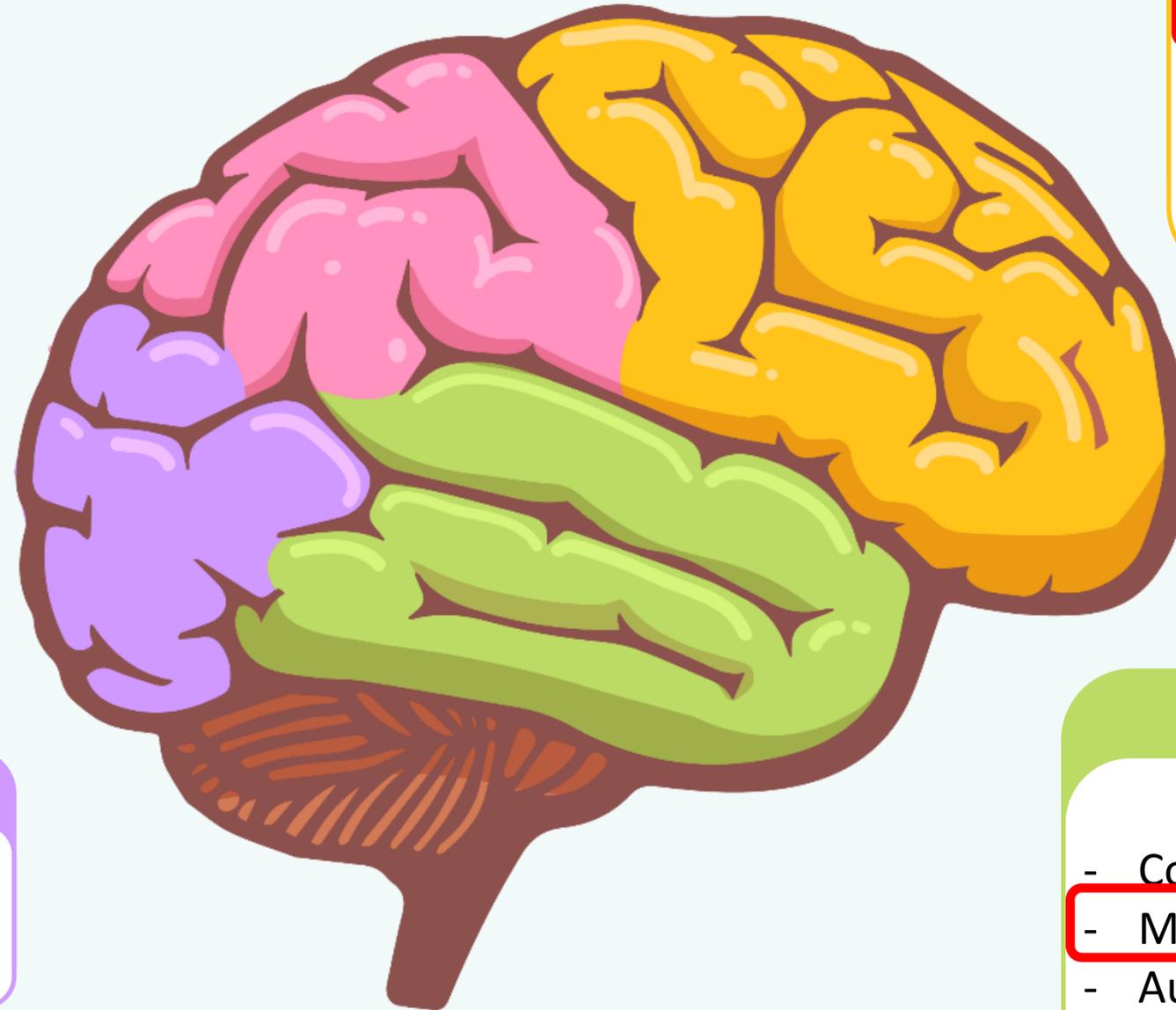
De la sensibilisation à l'émotion

Lobe pariétal

- Différencier droite et gauche
- Sensation
- Lecture
- Orientation spatio-corporelle

Lobe occipital

- Vision
- Perception des couleurs

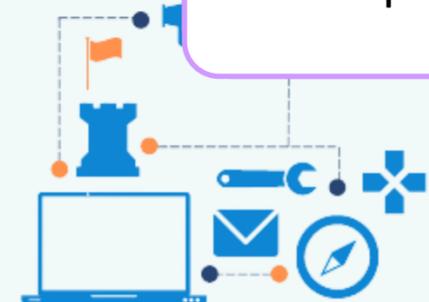


Lobe Frontal

- Résolution des problèmes
- Traits émotionnels
- Raisonnement
- Conversation
- Activité motrice volontaire

Lobe temporal

- Comportement
- Mémoire
- Audition
- Compréhension de la langue



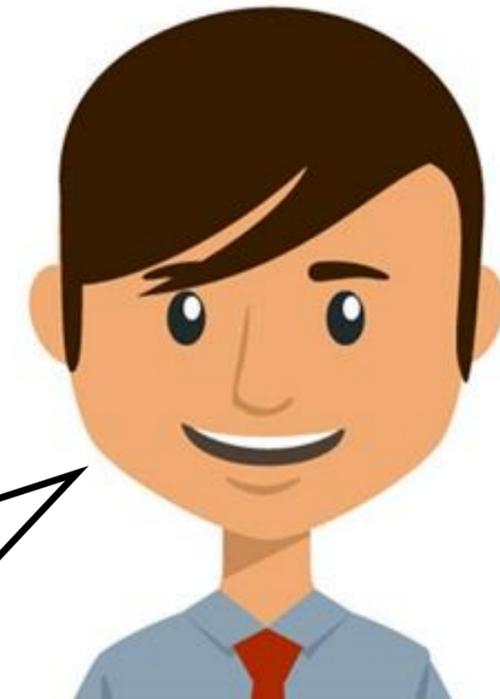
L'approche ludique

Gestion des émotions



Emotion Négative

Retient moins d'éléments, mais la mémoire est plus focalisée sur des détails précis, au détriment de la vision globale



Emotion Positive

Retient plus d'éléments en cohérence avec la globalité d'une situation

Positive ou négative, l'émotion marquera bien mieux la mémoire.



L'approche ludique

La sensibilisation par l'émotion

Joie

Peur

Surprise

Culpabilité

Enthousiasme

Embarras

Fierté

Satisfaction

Plaisir



L'approche ludique

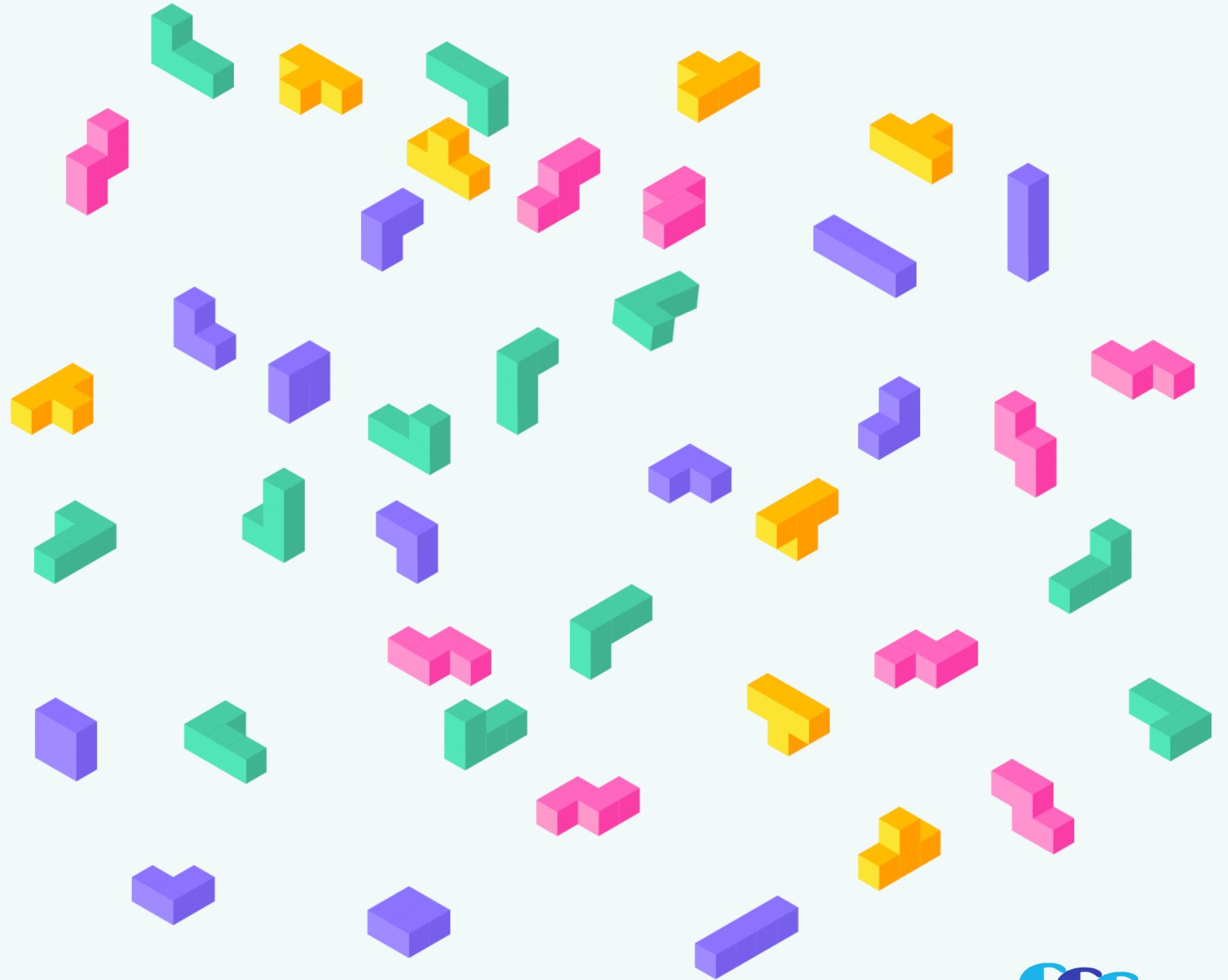
La sensibilisation par l'émotion

- La sensibilisation ludique est donc efficace car elle s'appuie sur des émotions et des actions :
 - Excitation (de jouer),
 - Satisfaction (de gagner),
 - Passion (compétition),
- Il est toutefois possible d'appliquer cette démarche aux autres vecteurs de sensibilisation



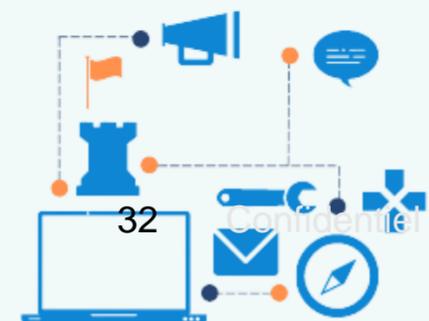
La ludification en entreprise

- L'approche ludique
- Exemple de vecteurs



Security Game

- Sensibiliser autrement



Jeu de cartes Cyber Attack



5

news



5

10

mail



10

15

téléchargements



15

virus



Vous bloquez le PC du joueur qui ne peut plus naviguer.

Effet : Le joueur ciblé ne peut plus ajouter de Carte temps de navigation.

-Restez vigilant aux mails de provenance douteuse et/ou dont l'objet vous semble suspect.-

usurpation d'identité



Vous volez l'identité d'un joueur.

Effet : Le joueur ciblé reçoit l'attaque à votre place.

-L'usurpation d'identité est rendue possible par le manque de protection de vos identifiants et l'installation de logiciels malveillants.-

phishing



Le joueur clic sur un de vos liens de phishing. Vous récupérez ses informations de connexion.

Effet : Vous volez toutes les cartes mails du joueur ciblé.

-En cas de doute sur un email, contactez Phishing Initiative (<https://phishing-initiative.fr/contrib/>)-

keylogger



Un joueur télécharge votre Keylogger. Vous volez ses ID.

Effet : Vous volez une carte temps téléchargement au joueur ciblé.

-Pour éviter d'être exposé à des actes de malveillance, évitez de télécharger illégalement.-

profil public



Vous récupérez des informations publiques de l'un des joueurs. Vous l'obligez à fermer son compte.

Effet : Le joueur ciblé se défait d'une de ses cartes temps Facebook.

-Tout ne doit pas être publié sur les réseaux sociaux. Il faut maîtriser sa communication.-

http

http://

Vous interceptez les coordonnées bancaires du joueur qui navigue en http.

Effet : Vous volez toutes les cartes Temps Achat en ligne du joueur ciblé.

-http, c'est comme rouler sans ceinture.-

20

facebook



20

30

achat en ligne



30

antivirus



Vous disposez d'un antivirus avec un scan régulier. Vous supprimez les virus présents.

Effet : Vous annulez et défaites la carte Virus qui vous cible.

-Bien se protéger passe par un antivirus à jour et des scans réguliers.-

authentification forte



L'authentification forte renforce votre connexion.

Effet : Vous annulez une attaque Usurpation d'identité qui vous cible.

-L'authentification forte permet de rajouter un 3ème attribut d'authentification, ce que je suis, ce que je sais et ce que je possède.-

sensibilisation



Vous avez suivi une sensibilisation et vous reconnaissez les mails de Phishing.

Effet : Vous annulez une attaque Phishing qui vous cible.

-Informez-vous et sensibilisez-vous. Un homme averti en vaut deux.-

téléchargement légal



Vous téléchargez légalement. Vous n'avez donc pas besoin de pirater.

Effet : Vous annulez une attaque Keylogger qui vous cible.

-Pour se prémunir de tout acte malveillant, évitez de télécharger des logiciels de sources inconnues.-

profil confidentiel

CONFIDENTIAL

Vos paramètres de confidentialité sont à jour. Aucune information sur vous ne peut circuler.

Effet : Vous annulez une carte Profil Public qui vous cible.

-De bons paramètres de confidentialité suffisent à se protéger. N'oubliez pas de les vérifier.-

https

https://www.

Vous vérifiez bien l'usage d'https lors de vos transactions sensibles.

Effet : Vous annulez une attaque http qui vous cible.

-Lors de vos transactions sensibles (achat en ligne, authentifications), n'oubliez pas de vérifier si vous êtes dans un espace sécurisé.-



Code de la Cyber sécurité

Emerveillement

Satisfait

Surprise

Joie

Enjoué



Phish me If you can

Peur

Satisfait

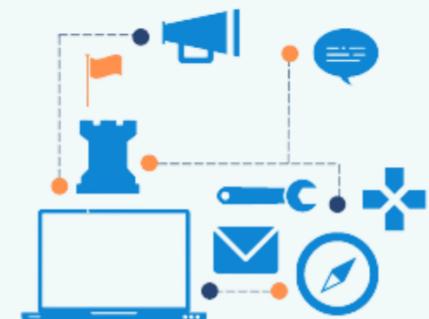
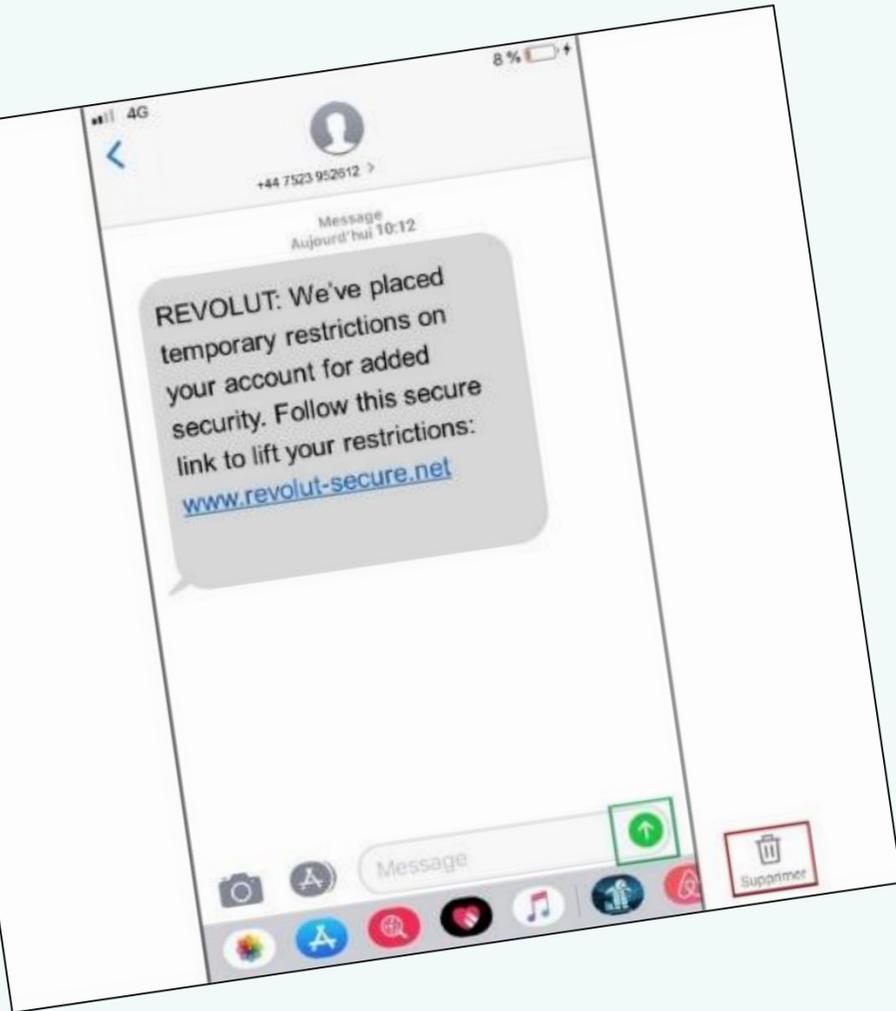
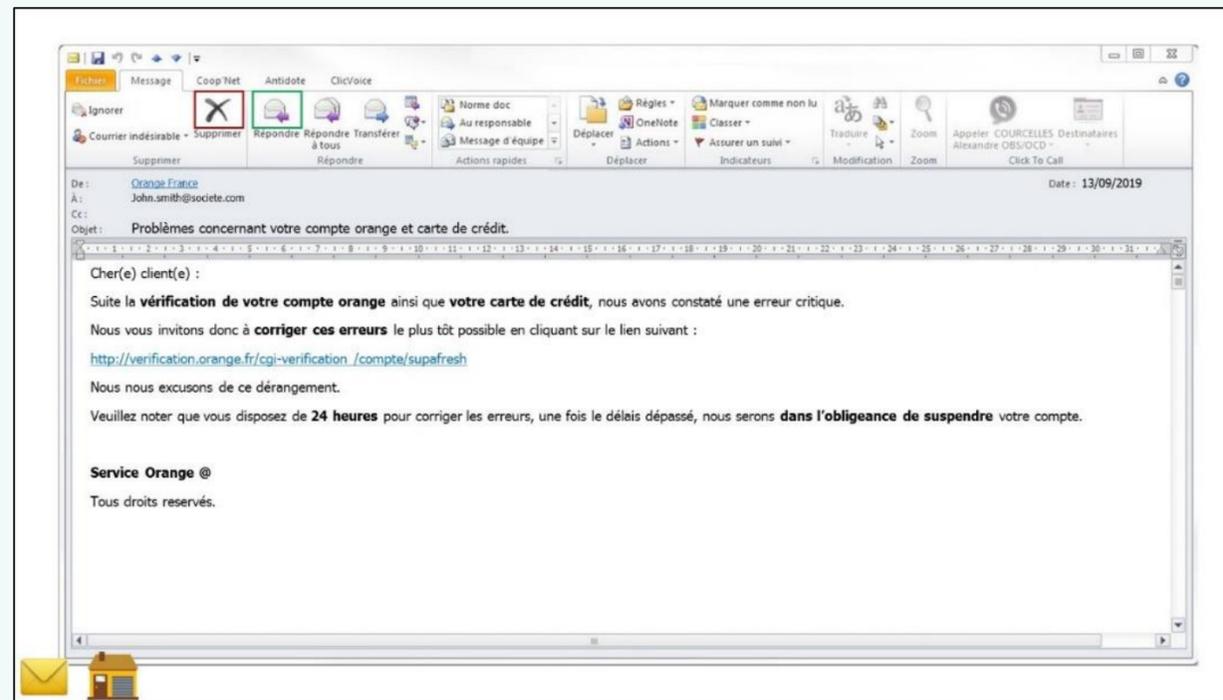
Contrarié

Craintif

Surprise

Réjoui

C'est un message malveillant.
Vous l'avez supprimé.
Bravo!



Escape Game

Sécurité

MEDICAL 4Z  société à l'origine du développement d'un vaccin contre la maladie XH334, s'est fait voler sa formule par son concurrent la société



Cette dernière en a d'ailleurs profité pour en améliorer sa composition.

MEDICAL 4Z  a donc décidé d'engager des agents afin de récupérer la nouvelle formule...

Surprise

Euphorique

Satisfait

Joie

Peur

Impatient

Content

Réjoui

Enthousiaste

Des PC portables

Une poubelle

Documents papier

Clé USB

Une caméra de surveillance

Un agenda

Une Malette



Escape Game

Sécurité

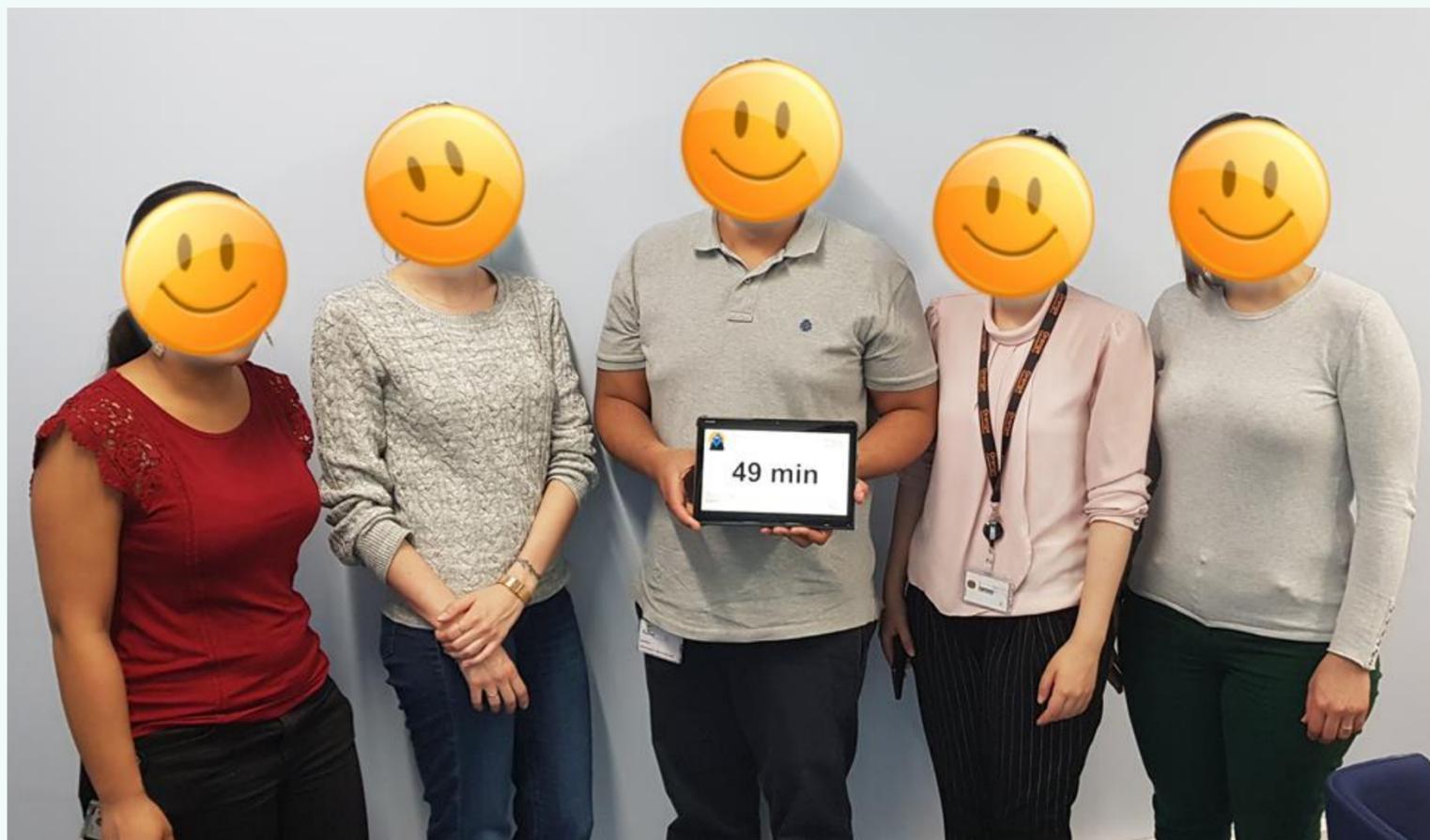
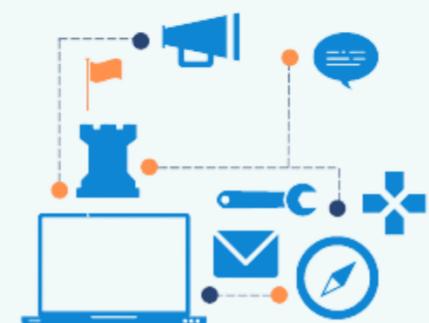


Photo de fin de session
(pour la compétition)



Sensibilisation
(rappel des bonnes pratiques)



Question pour un cyber champion

Joie

Satisfait

Surprise

Déçu

Réjoui

Questions
pour un
CYBER
Champion

Thème : Malwares

Question N°001

Easy

Comment s'appelle un programme malicieux qui s'insère dans un programme légitime de mon ordinateur ?

Un virus.

Thème : Sécurité physique

Question N°021

Medium

En attendant une réunion, je suis allé travailler dans un café, comment puis-je travailler à l'abri des regards ?

Je ne parle pas de confidentialité et j'évite de traiter de sujets sensibles

Thème : Social Engineering

Question N°002

Easy

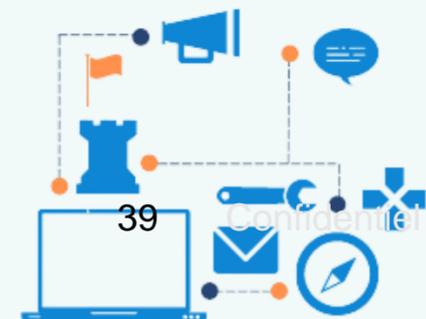
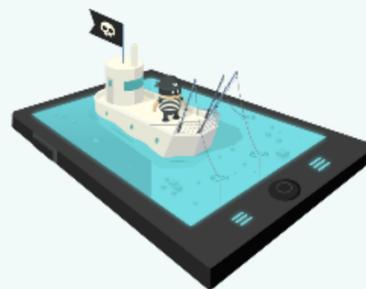
Je suis une technique d'arnaque employée par des personnes malveillantes, dont l'objectif est de tromper ma vigilance en se faisant passer pour une personne ou une entreprise connue. Généralement, cette arnaque est effectuée par mail et permet à l'attaquant de faire faire des actions ou obtenir des informations sensibles de la victimes. Le nom de cette technique évoque la "pêche". Je suis ?

Le Phishing (ou hameçonnage en français).



Security Game

- Sensibiliser autrement



Emerveillement

Peur

Sidération

Surprise

Préoccupation

Hacking Scenarios



1 Leave your computer unattended



2 Click a malicious link



3 Opening a malicious attachment

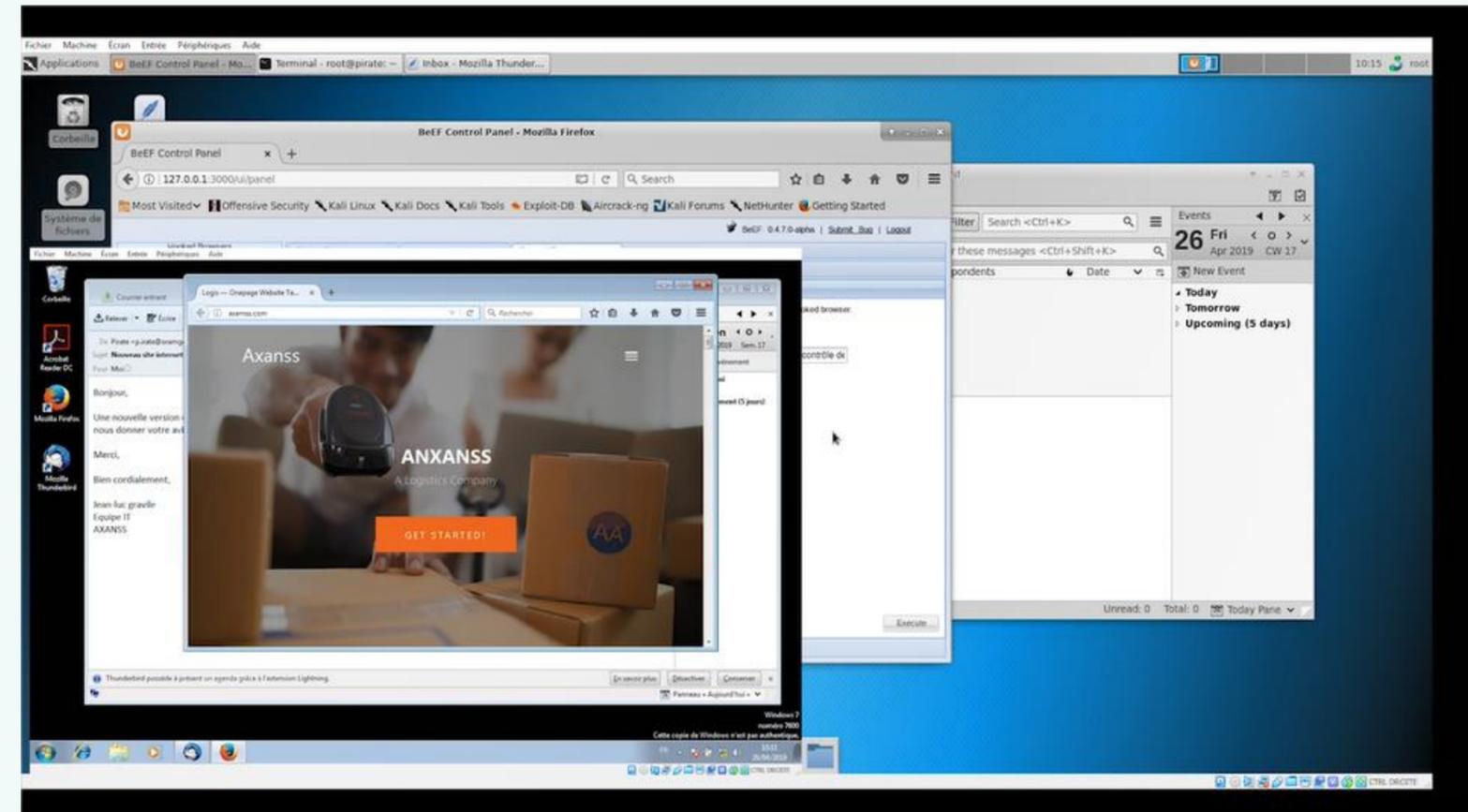


4 Ransomware infection

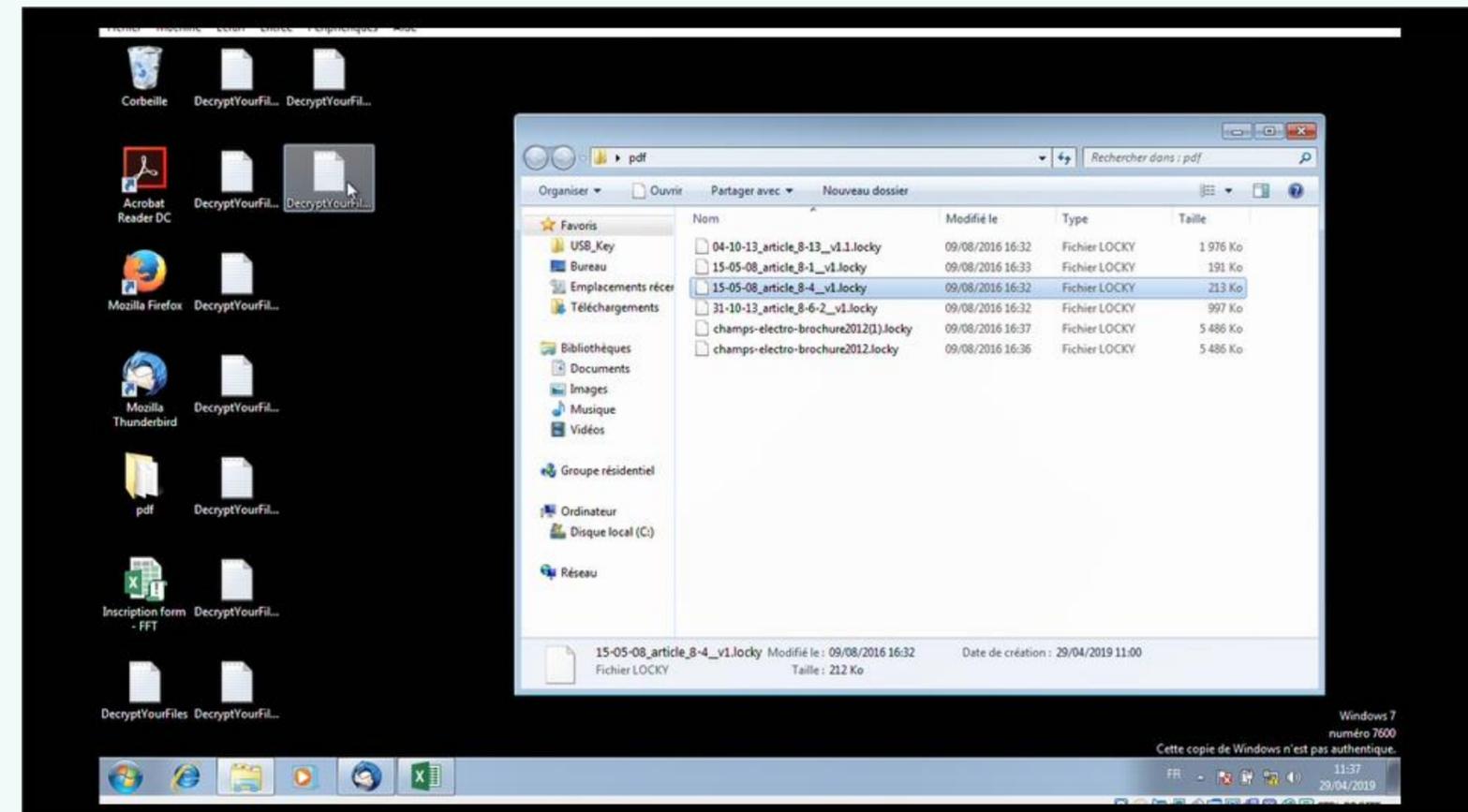




Phishing et exploitation d'une faille XSS



Infection par un ransomware



Je suis
un médium



Peur

Ebahi

Anxieux

Stupéfait

Surprise

Satisfait



Je suis un espion

Surprise Ebahi Stupéfait
Excité Enchanté

Bottle / Bouteille
Oublié dans un atelier ou posée sur un coin de bureau..
Forgotten in a workshop or on a desk corner..



Tie / Cravate
Un grand classique mais tellement efficace
A classic but so efficient



Pen / Stylo
Nice pen! It is unnoticed in a jacket pocket.
Joli Stylo ! Il passe inaperçu dans une poche d'une veste.





www.fffod.org



contact@fffod.fr



[@fffod](https://twitter.com/fffod)



[Forum des acteurs de la formation digitale](#)