



Manon Boulanger (997114615)

Étude de cas

Travail présenté à  
Monsieur Mourad Majdoub

dans le cadre du cours  
Jeux et apprentissages TEN-7028

Université Laval  
Département d'études sur l'enseignement et l'apprentissage  
Faculté des sciences de l'éducation  
Session Hiver 2021

## Table des matières

1. La présentation du contexte éducatif .....	3
2. La justification de la pertinence des outils ludiques dans le contexte choisi. ....	4
3. Le choix de l'outil ludique .....	5
Bibliographie .....	8

## 1. La présentation du contexte éducatif

Depuis quelques années, l'industrie de l'assurance de dommages fait face à des enjeux importants, dont celui de la pénurie de main d'œuvre. En 2016, un article dans la Presse faisait déjà mention de cette problématique (*La Presse*, 2016), causée entre autres par : le départ de plusieurs employés à la retraite, le mouvement de personnel, la prise d'expansion de plusieurs entreprises québécoises dans le Canada, le départ d'employés vers d'autres opportunités de carrière, mais également, par le départ de nouveaux employés qui envisageaient la réalité de la profession différemment.

Le temps passe, et malgré plusieurs tentatives plus ou moins fructueuses pour améliorer la situation, le problème persiste et prend de l'ampleur. Œuvrant depuis bientôt 20 ans, dans le domaine de l'assurance de dommages, je constate que la profession est de plus en plus exigeante. Les professionnels doivent se tenir constamment à jour, ils doivent apprendre et maîtriser plusieurs outils, répondre à une clientèle qui est de plus en plus informée et soucieuse. Ils doivent accomplir tout cela judicieusement et rapidement ! Selon la CHAD (Chambre de l'assurance de dommages), c'est plus de 15 000 professionnels de l'assurance qui travaillent au Québec (agents et courtiers en assurance de dommages ainsi que des experts en sinistres) (*ChAD*, s. d.). De plus en plus, le recrutement des professionnels n'est pas une mince tâche et la rétention de ceux-ci se révèle être un défi de taille. La compétition est féroce dans le milieu, les recrues ont l'embaras du choix parmi les entreprises. Ceux qui font leur entrée dans le domaine ont souvent des profils hétérogènes, certains sont jeunes, parfois même encore aux études, d'autres sont plus âgés et entament un changement de carrière. La formation doit s'adapter à ce bassin de gens qui arrivent avec un bagage et des besoins diversifiés !

Le déficit de la main d'œuvre a pour conséquence de mettre une pression supplémentaire sur les employés en poste qui ont peine à vider les lignes des milliers de clients qui attendent qu'on leur réponde. Cette attente cause inévitablement un stress sur les clients qui, à leur tour, deviennent impatients. Cette situation mine parfois, dès le départ, la conversation qu'ils ont avec le professionnel qui répond à leur appel. Pour pallier cette problématique et également pour répondre aux nouveaux besoins des clients, les compagnies d'assurances se sont tournées vers la technologie numérique ; permettant ainsi aux assurés de transiger sur le web. Évidemment, tout n'est pas parfait, tout ne se fait pas en ligne ; les professionnels doivent donc apprivoiser ce canal de communication et les nouveaux outils qui en découlent. La technologie est merveilleuse lorsqu'elle fonctionne et lorsqu'on la maîtrise. Mais encore faut-il se donner le temps pour l'apprivoiser. Du temps, les employés dans le domaine de

l'assurance en ont bien peu pour développer toutes ces compétences parce que bien évidemment, il faut répondre au client avant tout. C'est dans ce rythme effréné que les nouveaux employés recrutés dans le domaine de l'assurance s'engagent en début de carrière. Bien qu'il s'agisse d'une profession merveilleuse, la réalité sur le plancher peut en décourager quelques-uns en cours de route.

## 2. La justification de la pertinence des outils ludiques dans le contexte choisi.

Dans les 10 dernières années, l'une des tâches principales que je devais accomplir était d'accompagner des individus dans leur entrée en carrière comme agent d'assurance. Avant qu'un permis d'agent leur soit octroyé, les étudiants doivent passer à travers un processus d'apprentissage chargé. La surcharge cognitive est d'ailleurs un élément qui a été soulevé à maintes reprises dans les sondages effectués auprès d'agents nouvellement en poste. Un autre élément d'amélioration intéressant qui a été mentionné est celui que les apprenants avaient du mal à identifier clairement les attentes de l'entreprise envers eux. Ceux-ci se sentaient donc maintenus dans l'incertitude quant à l'atteinte des objectifs.

Plusieurs pistes de solutions sont actuellement analysées pour tenter d'alléger le parcours des nouveaux agents et de maintenir leur motivation tout au long du cheminement. Il m'apparaît pertinent d'envisager l'utilisation de l'apprentissage par le jeu comme l'une d'entre elles, je vous expose les raisons qui justifient ma position dans cette étude de cas.

Avant de prendre leur premier appel avec un 'vrai' client, les nouveaux employés passent plusieurs heures en classe pour apprendre les produits, les processus de souscription, les protocoles dans la prise d'appels, l'utilisation du système téléphonique, du système informatique ainsi que les multiples autres outils d'aide à la tâche. Le jour venu, où l'apprenant doit prendre son premier appel, c'est un stress énorme qu'il ressent. Il doit tout à coup mettre en action tous ses acquis simultanément, tout en ne sachant pas à qui il répondra et quels seront les besoins et l'émotion de cette personne.

Les quelques simulations d'appel réalisées en classe sont utiles pour l'apprentissage collectif. Toutefois, ce type d'activité ne cible pas les défis d'apprentissage individuels. C'est dans l'action, lorsque la personne fait face aux situations et aux problématiques, qu'elle peut identifier les éléments qu'elle doit développer davantage. Comme les besoins diffèrent d'un individu à un autre, il devient alors intéressant d'envisager l'apprentissage par le jeu, et ce, pour plusieurs raisons, entre autres :

- Expérimentation de situation réaliste, sans risque d'erreur pouvant affecter le dossier d'un client.
- Stimulation de la motivation intrinsèque en donnant des objectifs clairs, des défis adaptés aux compétences de l'individu, ainsi que des rétroactions instantanées et précises (pour guider et donner de la reconnaissance) afin de maintenir la motivation (Habgood & Ainsworth, 2011) (Kiili, 2005).
- Intégration des évaluations des apprentissages dans le jeu pour que le joueur puisse identifier ses forces et ce qu'il doit développer (Roméro, 2015).
- Possibilité de refaire une tâche pour éclaircir si des doutes persistent pour le joueur (Roméo, 2016) / et, si requis, demander de l'aide à son superviseur.
- Adaptation au niveau du joueur pour garder son intérêt en le maintenant dans la zone proximale de développement.
- Intégration de « tracking » permettant au superviseur de consulter les résultats des joueurs et ainsi d'identifier et consolider certains éléments qui pourraient avoir été moins bien compris par l'ensemble du groupe.
- Intégration des mécaniques d'apprentissage pour combiner différentes théories d'apprentissage à l'intérieur du même jeu. (Behaviorisme, constructivisme, etc.) (Warren & Jones, 2017) (Roméo 2016)

Le jeu est un outil avec lequel les agents en apprentissage peuvent consolider et peaufiner leurs connaissances. Ils sont en mesure d'expérimenter et mettre en application leurs nouveaux acquis et les combinant dans des contextes d'appels réels sans qu'il y ait d'impact sur le patrimoine des clients. Des rétroactions précises sont données aux apprenants tout au long de leur parcours. Les rétroactions situent les apprenants quant à l'atteinte des objectifs. Cela vient combler une lacune importante signifiée dans les sondages faits précédemment. Selon les résultats obtenus, les agents auront un parcours de jeu personnalisé pour maintenir «le flow» (Csikszentmihalyi, 1990) afin que les défis demeurent engageants et adaptés à leur propre évolution.

### 3. Le choix de l'outil ludique

Le jeu sérieux est un outil ludique qui permet de pallier les lacunes identifiées. Il vient s'insérer parfaitement dans le parcours de l'apprenant à la fin de la formation en salle et au début de la période probatoire. Période où commence la prise d'appels avec les clients. C'est une étape qui, à mon sens, vient significativement adoucir la pente entre ces deux étapes majeures du parcours des agents qui font leur entrée dans le monde de l'assurance de dommages.

Le jeu peut comporter différentes catégories de scénarios, par exemple : demande de soumission, de modification, d'information et de résiliation. Dans chacune des catégories, des scénarios présentent le contrat habitation et le contrat automobile. Chacune de ces catégories comporte également des scénarios qui comportant des niveaux de difficulté évolutifs. Le joueur peut choisir de commencer par le scénario de son choix du premier niveau. Le joueur peut à répondre non seulement à la demande du client, mais également à des objectifs qui touchent par exemple : la confidentialité du dossier client, le protocole d'accueil et de fin d'appel, les normes de souscription, etc. Ces objectifs sont identifiés dès le début de la scène. Les joueurs sont donc conscients de ce qui est évalué. Selon leurs actions et leurs choix dans le déroulement des scénarios, les joueurs obtiennent des rétroactions, par la narration du jeu ou par les rétroactions des clients. Le joueur est alors guidé par les impacts/rétroaction positifs et/ou négatifs qui découlent de ses choix. Le résultat obtenu à la fin du scénario est dévoilé et expliqué. Lorsque les critères de passage sont atteints, l'accès à des scénarios de niveau supérieur est débloqué. Dans la négative, le jeu propose des activités pour revoir et consolider les critères moins bien réussis. Une fois les activités complétées, le joueur peut refaire le scénario ou passer au scénario suivant et ainsi de suite, et ce, pour chacune des catégories. Lorsqu'un joueur obtient une note parfaite, il peut débloquer le scénario de son choix de n'importe quel niveau.

Lorsque le joueur a complété les scénarios de chacun des niveaux, il obtient un badge pour mettre en valeur ses compétences, sa réussite et l'encourager à poursuivre les niveaux supérieurs.

Un des objectifs est de permettre aux individus de vivre plusieurs sortes de demandes de client et de se préparer aux interactions avec ceux-ci. Dans la réalité, lors du début d'une période probatoire, les agents commencent à prendre des appels à tour de rôle. Ils ont donc tous des périodes de libres pour l'auto-développement, celles-ci n'étant pas toujours utilisées de façon optimale. Au fil des jours, les agents commencent à prendre des appels simultanément, mais, selon la période de l'année, il est possible qu'un même type d'appel se répète souvent. L'agent n'a alors pas l'occasion de pratiquer divers types de transactions courantes, le jeu permet de combler cette lacune.

Lors de la période probatoire, les agents doivent développer leur autonomie et démontrer une progression constante. En contrepartie, eux nous disent, à travers les sondages, que les objectifs ne sont pas suffisamment clairs et que la rétroaction concernant leur progression ne l'est pas non plus. Des impondérables font en sorte qu'il n'est pas possible d'évaluer les compétences des individus de façon uniforme puisque, durant la prise d'appels, ils n'auront pas tous à faire aux mêmes demandes, aux mêmes situations et aux mêmes clients. Le jeu

propose une alternative constructive pour guider l'apprenant. Les nouveaux agents sont informés qu'ils sont responsables de leur développement, en ce sens, le jeu peut les aiguiller davantage sur les éléments qu'ils doivent améliorer.

Évidemment, il y a un coût relié à l'élaboration d'un jeu comme celui-ci. Est-ce que les entreprises sont prêtes à investir dans ce type d'outil actuellement ? Il faut également prévoir que le milieu de l'assurance est en constante évolution, donc, la capacité de modifier et d'adapter le jeu au fil du temps doit être possible sans que ce soit long, complexe et coûteux. Les compagnies d'assurance font face aussi à d'autres défis importants pour lesquelles les jeux sérieux peuvent, à mon avis, faire une différence positive. Des recherches sont en cours pour tenter de mettre à contribution les technologies numériques comme outil de soutien dans le secteur des assurances, notamment, pour surmonter le défi de la transformation numérique chez les femmes. (« Future Skills Centre • Centre des Compétences futures », s. d.) Les technologies innovantes sont de plus en plus étudiées et semblent prometteuses. Toutefois, pour pouvoir en bénéficier, il faudra d'abord que les entreprises acceptent d'investir dans leurs développements.

## Bibliographie

ChAD. (s. d.). Chambre de l'assurance de dommages. Consulté 4 avril 2021, à l'adresse <https://chad.ca/>

Future Skills Centre • Centre des Compétences futures. (s. d.). *Future Skills Centre • Centre des Compétences futures*. Consulté 11 avril 2021, à l'adresse <https://fsc-ccf.ca/fr/projets/faire-face-au-defi-de-la-transformation-numerique-dans-le-secteur-des-assurances-femmes-au-travail/>

Habgood, M. P. J., & Ainsworth, S. E. (2011). Motivating Children to Learn Effectively : Exploring the Value of Intrinsic Integration in Educational Games. *Journal of the Learning Sciences*, 20(2), 169-206. <https://doi.org/10.1080/10508406.2010.508029>

*Handbook\_of\_Competence\_and\_Motivation\_—\_(32.\_Flow).pdf*. (s. d.).

[https://plus.lapresse.ca/screens/52c02e1c-635d-4704-b502-eb4dc2c2e31d\\_\\_7C\\_\\_0.html](https://plus.lapresse.ca/screens/52c02e1c-635d-4704-b502-eb4dc2c2e31d__7C__0.html). (2016, novembre 11). La Presse+. [https://plus.lapresse.ca/screens/52c02e1c-635d-4704-b502-eb4dc2c2e31d\\_\\_7C\\_\\_0.html](https://plus.lapresse.ca/screens/52c02e1c-635d-4704-b502-eb4dc2c2e31d__7C__0.html)

Kiili, K. (2005). Content creation challenges and flow experience in educational games : The IT-Emperor case. *The Internet and Higher Education*, 8(3), 183-198. <https://doi.org/10.1016/j.iheduc.2005.06.001>

*L'INDUSTRIE RECRUTE !* (s. d.).

*Romero\_2015\_Typologies\_d'apprentissage\_par\_le\_jeu.pdf*. (s. d.).

Romero, M. (2016). *Jeux numériques et apprentissages (1st éd.)*. Éditions JFD

Warren, S. J., & Jones, G. (2017). *Learning Games*. Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-46829-7>

.