

MASTER II

Métiers de l'enseignement, de l'éducation et de la formation

Parcours

Sciences et techniques des services en hôtellerie restauration

MÉMOIRE

*Jeu sérieux et motivation des élèves dans
l'enseignement hôtelier*

Mémoire présenté et soutenu par : Véronique PERRIER

Sous la direction de : Dominique ALVAREZ

Année universitaire : 2014 – 2015

*Jeu sérieux et motivation des élèves dans
l'enseignement hôtelier*

ÉVALUATION DU MÉMOIRE PROFESSIONNEL

Nom et
prénom :

.....
Date de la
soutenance :

.....
ÉVALUATION DU DOSSIER /10
SOUTENANCE ORALE /10
MEMBRES DU JURY

TITRE DU MÉMOIRE	
DIRECTEUR DE MÉMOIRE	
<u>QUALITÉ DE LA DÉMARCHE :</u> Clarté de la problématique – champ d'étude – cohérence globale	
<u>QUALITÉ DES SOURCES :</u> Intérêt – qualité – quantité – variété	
<u>PERTINENCE DE LA RECHERCHE :</u> Logique et formulation des hypothèses – qualité des outils d'analyse – qualité de la synthèse	
<u>CLARTÉ DE LA DÉMONSTRATION :</u> Lisibilité de la démarche – clarté du plan et du développement – réalisme du contenu – accessibilité.	
<u>ESPRIT CRITIQUE :</u> Prise de recul – qualité de l'analyse – prise en compte de la difficulté	
<u>FORME :</u> Organisation – mise en page – clarté de l'expression – respect des règles d'expression et d'organisation du document	
<u>LANGAGES :</u> Élocution – regard – postures – aisance	
<u>SUPPORT INFORMATIQUE :</u> Qualité du diaporama – maîtrise du vidéoprojecteur	
<u>STRUCTURE :</u> Accroche et finale soignées – pas de résumé du mémoire – clarté – originalité – argumentation	
<u>RÉPONSE AUX QUESTIONS :</u> Écoute – clarté – honnêteté – réactivité	
ATTEINTE DES OBJECTIFS	
ÉVALUATION GLOBALE	TS S I TI Note :
NOM	
SIGNATURE	

REMERCIEMENTS

Je remercie tout d'abord, Dominique ALVAREZ, professeur de didactique disciplinaire et tuteur pédagogique de mon mémoire qui, malgré la distance et les occupations de la vie quotidienne, s'est montré disponible, a apporté ses conseils et son expertise pour me permettre de travailler dans les meilleures conditions et pouvoir finir le mémoire dans les temps. Ensuite, Paul GERONY, professeur de

didactique disciplinaire et responsable de la formation MASTER II à distance de l'Enseignement en Hôtellerie Restauration à l'E.S.P.E de l'université de Toulouse II le Mirail, avec qui j'avais commencé un encadrement mémoire au début de ma formation en 2013 pour sa patience, sa disponibilité, sa pédagogie, son écoute. Enfin, un grand merci à Yves CINOTTI pour ses précieux cours, ses conseils en méthode de recherche et de rédaction du mémoire. Mes remerciements vont également à tous les enseignants qui m'ont encadrée durant ce parcours MASTER II à distance.

Au même titre, je souhaite avoir une pensée pour l'équipe de direction du Lycée commercial et hôtelier Auguste ESCOFFIER de Nouméa, Nicolas RUELLAN, proviseur, Marie-France KLEIN, proviseure adjointe et Bruno MATHIS, chef de travaux, pour la confiance accordée au regard de mon travail, pour m'avoir autorisée et soutenue également dans cette démarche.

Un grand merci à tous les collègues et proches qui m'ont encouragée dans cette démarche mais aussi à tous les participants à la formation, pour leurs conseils, les échanges de compétences, sans lesquels le mémoire n'aurait pas été réalisable.

J'associe bien évidemment ma famille et mon conjoint à cet exercice. Je reste reconnaissante pour toutes leurs contributions.

Enfin, toutes mes pensées particulières pour tous ceux dont je n'ai pas cité le nom.

Table des matières

REMERCIEMENTS.....	3
INTRODUCTION.....	7
PREMIÈRE PARTIE : La revue de littérature	10
1. Notions de nouvelles technologies de l'information et de la communication	11
1.1. NTIC, TIC et TICE	11
1.2. Évolution des nouvelles technologies.....	13
1.3. Utilisation du Numérique et des TICE à l'école	15
2. Jeu sérieux ou <i>Serious Game</i>	15
2.1. Historique et définition du jeu sérieux	15
2.2. Définition du jeu sérieux	17
2.3. Théories et modèles sous-jacents au jeu sérieux.	20
3. Étude de la motivation.....	22
3.1. Modèles théoriques.	23
3.2. Incidence de l'utilisation des TICE sur la motivation, et des jeux sérieux sur l'apprentissage et la motivation.	26
3.3. Mesure de la motivation	27
4. Question et méthode de recherche.	30
4.1. Rappel question de départ	30
4.2. Question de recherche	30
4.3. Méthode de recherche	30
DEUXIÈME PARTIE : Étude empirique.....	31
1. Choix du jeu sérieux <i>Disney Stars</i>	33
1.1. Présentation du jeu	33
1.2. Intérêts du jeu et caractéristiques.....	35
1.3. Évaluation de la qualité du jeu et de son caractère éducatif à l'aide d'une grille d'évaluation. 38	
2. Première collecte de données obtenues grâce au questionnaire motivation aux études secondaires	39
2.1. Terrain d'étude et échantillonnage	40

2.2.	Questionnaire éducation motivation aux études secondaires	41
2.3.	Résultats des questionnaires motivation aux études secondaires de la classe	45
3.	Seconde collecte de données obtenues grâce aux profils motivationnels et aux entretiens	47
3.1.	Terrain d'étude et l'échantillonnage	47
3.2.	Profils motivationnels du groupe et entretien semi-directif.	47
3.3.	Analyse des entretiens semi-directifs sur la base du modèle de Mark MALONE.	52
4.	Synthèse des résultats et discussions.	65
4.1.	Synthèse des résultats du jeu	65
4.2.	Synthèse des résultats motivation intrinsèque	66
4.3.	Discussion au regard de la revue de littérature	68
TROISIÈME PARTIE : Préconisations pédagogiques		70
1.	Préconisations des pratiques pédagogiques avec jeu sérieux	71
1.1.	Recommandations dans les pratiques pédagogiques de l'utilisation d'un jeu sérieux.....	72
1.2.	Les avantages et les inconvénients.....	73
1.3.	Le rôle de l'enseignant dans l'utilisation d'un jeu sérieux en classe	74
2.	Mise en place du jeu sérieux <i>Disney Stars</i> au sein d'une séquence pédagogique.....	75
2.1.	Procédures d'enseignement.	75
2.2.	Déroulement d'une séance avec jeu sérieux <i>Disney Stars</i>	77
2.3.	Documents supports à la réalisation du cours.....	81
3.	Limites et voies de recherche envisageables.....	87
3.1.	Limites de la recherche	87
3.2.	Voies de recherche envisageables	87
3.3.	Conclusion	88
Bibliographie		90
Table des annexes		92
Clé : Motivation extrinsèque – identifiée : 3, 10, 17, 24.....		115
Table des figures		132
Table des matières		133

INTRODUCTION

Nous vivons dans un monde où l'informatique et le numérique sont très importants. La société a évolué, notamment le comportement et les capacités de concentration de nos élèves qui ont aujourd'hui largement modifié le métier d'enseignant. Malgré cette considérable évolution et ce constat, l'objectif de tout enseignant reste bien de trouver des outils et des techniques qui permettent de varier les activités des séances pédagogiques, favoriser la transmission des savoir, savoir-faire et savoir-être et surtout d'intéresser et motiver les apprenants afin de les conduire vers la réussite.

Avec l'avènement des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) et en particulier d'Internet, les outils pédagogiques ont changé dans le monde. L'évolution technologique fait qu'aujourd'hui le jeu pédagogique a la possibilité de s'utiliser à travers l'outil informatique. Il y a eu une interaction au fil du temps entre les TIC et le jeu pédagogique qui ont abouti au développement des jeux sérieux en classe. Un jeu sérieux est un outil pédagogique parmi d'autres, qui s'intègre depuis quelques années dans les salles de classe de l'Éducation nationale mais aussi de toutes les formations, pour tous les niveaux et publics. Les nouvelles technologies d'aujourd'hui font partie des nombreux outils pédagogiques qui peuvent permettre d'améliorer l'enseignement et d'atteindre une plus-value pédagogique. Cela se justifie en partie, par ce point de vue, « *Aujourd'hui, il y a Internet, il y a les technologies, c'est impossible d'avoir un système où les gens, dans tout le reste de leur vie, seraient en permanence branchés et où lorsqu'ils seraient en transmission de savoirs ne le seraient pas* » cité par Jacques BARHY, directeur général du groupe CESI et président du Forum Français de la formation ouverte à distance (DEBON, 2009). Il paraît nécessaire d'intégrer à notre didactique des outils issus de nouvelles technologies comme le jeu sérieux.

En tenant compte de tous ces éléments, nous nous interrogeons dans un premier temps sur la manière dont les *Serious Game* peuvent nous aider dans notre pédagogie avec nos élèves. Notre interrogation se porte particulièrement sur l'impact que peut avoir un tel outil sur la motivation d'un apprenant, et si cet outil peut permettre d'intéresser les élèves et étudiants et ainsi favoriser l'apprentissage. De notre réflexion découle notre question de recherche : Quels sont les effets de l'utilisation d'un jeu sérieux sur la motivation des élèves en formation hôtelière ?

Pour mieux cerner notre question de recherche et ainsi être en mesure d'y répondre, il nous faudra exploiter des outils variés qui nous permettront de vérifier si l'utilisation d'un jeu sérieux en classe motive les élèves et apporte une plus-value à notre pédagogie. Nous allons organiser notre plan de mémoire de la façon suivante :

- La première partie sera dédiée au cadre théorique, c'est-à-dire à l'état de l'art dans le domaine de l'évolution de nouvelles technologies, du jeu sérieux, et de la motivation.
- La deuxième partie de ce mémoire sera consacrée à la recherche exploratoire. Notre première collecte de données se fera à partir d'un questionnaire éducation sur la motivation aux études secondaires. La seconde collecte débutera par la vérification de la validité du jeu sérieux sélectionné *Disney Stars*, à l'aide d'un outil développé par le CNAM et Univers Science dans le cadre du projet *Recensement*. Il s'agit d'une méthode d'évaluation des *Serious Game* qui fait suite au constat que beaucoup de *Serious Game* ne remplissaient pas leur mission. Ainsi, ils ont élaboré des critères de validation de la réussite des jeux. Ces critères permettent de différencier un jeu sérieux d'un jeu uniquement ludique. L'outil se concentre sur une caractérisation des principes de jeu sur la base d'une vision idéale *Serious Game*. Néanmoins, cet outil ne prend pas en compte le contexte d'utilisation, les contraintes techniques, ou les domaines d'utilisation. À partir de notre échantillonnage, nous réaliserons des entretiens semi-directifs. Le guide entretien ainsi que la grille de dépouillement seront élaborés sur la base du modèle de Mark MALONE. Ce modèle est basé sur la théorie de l'autodétermination permettant de mesurer si le jeu est intrinsèquement motivant pour un individu c'est-à-dire s'il permet de développer le challenge, la curiosité, le contrôle et la fantaisie. Les critères définis permettent de vérifier pour chacun des élèves si la motivation à travers le jeu a bien été développée.
- Pour terminer ce mémoire, la troisième et dernière partie nous amènera à présenter nos modestes préconisations pédagogiques dans l'utilisation d'un jeu sérieux en classe. Dans l'étude présente, il s'agit

de s'interroger sur une utilisation optimale pour les enseignants. Nous mettrons en évidence les limites ainsi que les voies de recherche envisageables pour conclure ce mémoire.

« La psychologie est une science, et l'enseignement est un art ; et les sciences n'ont pas, par elles-mêmes, le pouvoir d'engendrer des arts. Il y faut l'intermédiaire d'un esprit inventif, qui réalise des applications avec le secours de son originalité ». Burrhus Frédéric SKINNER, 1968.

PREMIÈRE PARTIE : La revue de littérature

1. Notions de nouvelles technologies de l'information et de la communication

Réinventer l'école avec le numérique ? Il s'agit du titre de l'article du 6 novembre 2014 des cafés pédagogiques.

Cette interrogation a reçu en partie la réponse suivante : « *Le numérique peut aider à mieux enseigner en mettant l'élève dans des situations de communication, de simulation, de jeu ou tout simplement d'exercices qui l'aident à maîtriser les savoirs et à les formaliser* ». Il faut admettre que la réflexion est d'actualité sur l'utilisation du numérique et de ces outils.

Nous aborderons dans cette partie, les définitions qui tournent autour du numérique, l'évolution des nouvelles technologies de l'information et de la communication, et nous terminerons par un état des lieux du numérique à l'école.

1.1. NTIC, TIC et TICE

Les notions de **Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication** (NTIC), sont devenues avec l'évolution les **Technologies de l'Information et de la Communication** (TIC). Elles regroupent les techniques principalement de l'informatique, de l'audiovisuel, des multimédias, d'Internet et des télécommunications qui permettent aux utilisateurs de communiquer, d'accéder aux sources d'information, de stocker, de manipuler, de produire et de transmettre l'information sous toutes les formes : texte, document, musique, son, image, vidéo, et interface graphique interactif.

Le terme NTIC se différencie de TIC dans les problématiques résultant de l'intégration de ces nouvelles technologies au sein des systèmes institutionnels, recouvrant notamment les produits, les pratiques et les procédés potentiellement générés par cette intégration. L'Éducation nationale a porté une attention particulière à cette tendance. C'est pour cette raison que nous retrouvons la notion du TICE qui signifie Technologie de l'information, de la communication pour l'enseignement. En effet, les TICE regroupent un ensemble d'outils conçus et utilisés pour produire, traiter, entreposer, échanger, classer, retrouver et lire des documents numériques à des fins d'enseignement et d'apprentissage. La réflexion est balbutiante dans ce domaine et l'application sur le terrain n'est pas encore une réalité constante.

Nous pourrions ajouter qu'à travers les Technologies de l'Information et de la Communication pour l'Éducation sont apparus différents termes associés tels que :

- Formation ouverte à distance (F.O.A.D), un des premiers termes de formation répandu et dont l'avantage principal était, selon son président Jacques BAHRY, l'individualisation. Mais elle constituait aussi une réponse appropriée à des différences de rythmes d'apprentissage (DEBON, 2009).
- *E-learning*, ou *e-formation*, termes désignant l'ensemble des solutions et moyens permettant l'apprentissage par des moyens électroniques.
- Le *Blended learning* se définit selon Béatrice LHUILLIER (2011) comme un dispositif de formation qui mélange le présentiel et les sessions de formation à distance dans lequel plusieurs modalités peuvent être retrouvées : formation en présentiel, *e-learning*, *Serious Game*, classe virtuelle, *coaching*, formation action, jeux de rôle, etc.

En France, la Délégation Générale à la Langue Française et aux Langues de France (DGLFLF) recommande **le terme de formation en ligne** ou encore l'apprentissage en ligne (au Canada). La formation en ligne inclut ainsi des sites web éducatifs, la téléformation, l'enseignement télématique, ou encore l'*e-training*, notamment.

Le laboratoire de soutien aux Synergies Éducation Technologie¹ définit la formation en ligne comme « *Apprentissage en ligne centré sur le développement de compétences par l'apprenant et structuré par les interactions avec le tuteur et les pairs* ».

¹ Le laboratoire de soutien aux Synergies Éducation Technologie, *LabSET*. [En ligne]. Disponible sur <http://www.labset.ulg.ac.be/portail/>. (Consulté le 30-01-2015)

1.2. Évolution des nouvelles technologies.

Avec l'apparition des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication, il y a eu une modification de l'accès à la connaissance grâce à l'expansion des technologies d'Internet. Quelle a été son évolution ?

- Dès la fin des années 60, les jeux vidéo étaient déjà utilisés dans l'idée « *d'aider* » l'envie d'apprendre selon Fabien FENOUILLET (2009).
En 1969, Jean PIAGET insistait déjà sur l'importance des pédagogies actives, selon Catherine CEREZO (2012).
- À la fin des années 80, Thomas LEPPER et Mark MALONE disaient que les différents logiciels, qui reposent sur la pédagogie active, ont comme conceptions sous-jacentes, non seulement le fait que l'apprentissage est meilleur de par les interactivités qu'ils créent, mais encore qu'ils vont nécessairement augmenter la motivation, donc l'envie d'apprendre. Fabien FENOUILLET (2009).
- Dans les années 90, Georges-Louis BARON et Éric BRUILLARD parlaient déjà des logiciels ludo-éducatifs. Le genre ludo-éducatif est pour Julien ALVAREZ une catégorie de *Serious Game*, qui utilise le « *fun* » d'une application informatique pour faire en sorte que l'individu apprenne. Fabien FENOUILLET (2009).

« Pendant les vingt dernières années, le développement des outils technologiques, pour aider à la formation, s'est fait avec des objectifs de formation qui restaient les mêmes. La technologie avait surtout comme but de pouvoir répondre à des besoins de plus en plus massifs sans financement proportionnel » selon Jacques BAHRY (2009²).

² Cité par Claude DEBON, 2009.

On distingue aujourd'hui trois modalités de mise en ligne des connaissances d'après POMIAN (2012) :

Le <i>rapid learning</i>	☐ Mise en ligne rapide des informations statiques non médiatisées. ☐ Type d'apprentissage en ligne « passif » apparenté aux modalités pédagogiques de type « salle de classe ». ☐ Information plus que formation.
L'apprentissage scénarisé	☐ Permet de rendre l'apprenant plus actif. ☐ Ces formations font appel à des scénarios. L'apprenant suit une histoire, et c'est autour de cette histoire que s'articule la formation. ☐ Les connaissances sont évaluées au fur et à mesure.
Le <i>Serious Game</i>	☐ Mise en œuvre d'un jeu vidéo au service de la formation. ☐ Les joueurs ont des missions à travers lesquelles, ils atteignent les objectifs pédagogiques. ☐ L'apprentissage par le biais d'un jeu est censé être universel et, de ce fait, accessible à chacun.

Le professeur américain Marc PRENSKY³ a écrit : « *Notre génération sera toujours celle d'émigrés dans le monde numérique, alors que les jeunes sont des autochtones dans le monde numérique. C'est impensable que le dispositif de formation n'utilise pas aussi les possibilités du numérique* » DEBON (2009). Notre travail s'inscrit donc dans la ligne droite de cette pensée. Intégrer dans notre enseignement l'apprentissage par le biais des jeux en général et des jeux sérieux en particulier tout en nous basant sur les possibilités que nous offre le numérique.

³ Auteur cité par Jacques BAHRY, Directeur Général du groupe CESI et président du Forum Français de Formation Ouverte à Distance dans un entretien avec Claude DEBON, « *Formation professionnelle et TIC* » point de vue d'un dirigeant de grand organisme de formation, distance et savoirs, 2009/2 Vol.7, p 321-334.

1.3. Utilisation du Numérique et des TICE à l'école

L'Éducation nationale s'efforce de former les élèves de la maternelle au baccalauréat à maîtriser les outils numériques et à vivre dans une société dont l'environnement technologique est en constante évolution. L'objectif de l'Éducation nationale est aussi de préparer les jeunes à agir comme des futurs citoyens responsables. Le développement des compétences et l'usage responsable du numérique sont évalués et validés par l'intermédiaire d'un Brevet informatique et internet (B2i) pour les élèves. Dans le cadre de la politique nationale de développement des technologies de l'information et de la communication, il a été créé aussi un certificat informatique et internet de l'enseignement supérieur de niveau 2 « *enseignant* » (C2i2e) pour les enseignants.

Deux outils numériques sont en voie de généralisation :

- ENT : espace numérique de Travail,
- Le cahier de texte numérique,

Plusieurs outils sont en cours d'expérimentation voire d'introduction :

- les manuels numériques de travail *via* l'ENT,
- les tablettes tactiles utilisées en classe,
- les jeux sérieux :

*« Plusieurs académies, comme Créteil ou Aix-Marseille, se sont engagées, avec le soutien du ministère, dans l'expérimentation d'utilisation de jeux sérieux en classe afin d'en mesurer l'apport pédagogique. Un retour d'analyse est en cours ».*⁴

Actuellement, les jeux sérieux sont pour l'Éducation Nationale un outil dont la réflexion et les questions sont toujours en cours. Lorsque j'ai choisi ce sujet en 2013 au cours de ma première année de formation au Master II, j'ignorais les projets et l'intérêt pour l'Éducation nationale en la matière. J'ai retenu ce sujet car l'outil me paraissait intéressant et il est en conformité avec le monde numérique dans lequel les jeunes évoluent.

2. Jeu sérieux ou *Serious Game*.

D'après l'IDATE⁵, le chiffre d'affaires du *Serious Game* au niveau mondial était de 1,5 milliard d'euros en 2010. Avec un taux de croissance annuel estimé à 47% sur la période 2010-2015. Ce chiffre devrait atteindre les dix milliards d'euros en 2015. Entre six cent millions et un milliard de personnes auraient déjà approché un jeu sérieux et 50% des grands donneurs d'ordre européens envisageaient d'intégrer des jeux sérieux dans leur formation professionnelle (Yasmine KASBY, 2012, p.12).

Dans cette partie, nous aborderons l'origine et l'historique de cet outil, les différentes définitions que nous pouvons rencontrer, et les théories pédagogiques sur lesquelles s'appuient ces jeux dits sérieux.

2.1. Historique et définition du jeu sérieux

Les nouvelles technologies ont été utilisées par des esprits novateurs dans un objectif à la fois récréatif et éducatif, créant ainsi les premiers *Serious Games*. Comment en sommes-nous arrivés à cet outil pédagogique dit révolutionnaire pour certains ?



Années

⁴ Site Éducation nationale, « L'utilisation du numérique à l'école », [en ligne]. Disponible sur <http://tinyurl.com/q6thwfp>. (consulté le 26-01-2015).

⁵ Institut De l'Audiovisuel et des Télécommunications en Europe. *DigiWorld*. [En Ligne] disponible sur <http://www.idate.org/fr/Accueil/> (consulté le 02-02-2015)

50

➤ Naissance des premiers jeux vidéo. À cette époque, ils étaient plus des expériences de laboratoire et pas très visibles du grand public.

60

➤ Création des premiers exemples de jeux vidéo de divertissement mais sans commercialisation comme le jeu *Spacewar* qui s'était répandu dans toutes les universités américaines. En pleine guerre froide, des recherches financées par le gouvernement américain font prendre forme au concept de « *Serious Game* ». L'aboutissement de ces travaux se trouve dans l'ouvrage intitulé *Serious Game* (1970) du chercheur CLARCK Abt un des nombreux chercheurs à avoir participé à ces recherches sur l'utilisation du jeu à des fins sérieuses citée par Julian ALVAREZ (2012, p).

70

➤ Commercialisation des premiers jeux vidéo de divertissement mais aussi apparition des logiciels à caractère éducatif sur le premier réseau informatique universitaire PLATO. Création par des étudiants des premiers jeux en réseau destinés au divertissement. C'est à cette époque que l'on observe les premiers liens entre le divertissement vidéo ludique et les applications « sérieuses », en particulier pour l'éducation et la défense.

80

➤ C'est l'époque de la crise de l'industrie du jeu vidéo. ATARI, le géant américain en souffre. Les Japonais arrivent et prennent le marché avec la console de salon, NINTENDO.

90

➤ Période de l'évolution technologique telle que la généralisation de la 3D et du CD-Rom. C'est aussi la période aux États-Unis où l'image des jeux vidéo devient négative.

2000

➤ Le potentiel du « *sérieux* » du jeu vidéo était dissimulé par le fleurissement de titres destinés au divertissement. Climat américain défavorable au concepteur des jeux sérieux. En 2002 la sortie d'« *América's Army* », diffusée avec succès par l'armée américaine et le rapport administratif de Benjamin SAWYER, permettent de réactualiser les efforts de plusieurs acteurs de cette notion élaborée dans les années soixante, militant auprès des institutions publiques pour qu'elles s'y intéressent. C'est le point de départ d'un grand mouvement qui a permis l'émergence de nouveaux jeux à objectif sérieux. Le mouvement s'est exporté dans les années 2000 et avec succès. La Corée y a adhéré totalement alors que l'Asie était mitigée et le Japon semblait ne pas en avoir besoin.

Nous avons retracé l'historique du jeu sérieux, et nous pouvons largement constater que son apparition ces quelques dernières années n'est pas une nouveauté mais bien le résultat d'un long parcours.

2.2. Définition du jeu sérieux

Les définitions sont nombreuses, nous avons sélectionné les principales et celles qui nous semblaient les plus pertinentes.

- Le CERIMES⁶ considère le *Serious Game* comme un véritable outil de formation, communication, simulation, [le jeu sérieux est] en quelque sorte une déclinaison utile du jeu vidéo au service des professionnels. Les *Serious Games* (ou jeux sérieux) sont des applications développées à partir des technologies avancées du jeu vidéo, faisant appel aux mêmes approches de design et savoir-faire que le jeu classique (3D temps réel, simulation d'objets, d'individus, d'environnements) mais qui dépassent la seule dimension du divertissement.
- Pour Armand AMATO (2007) les "*Serious Games peuvent être des jeux vidéo utilitaires, c'est-à-dire productifs, dont la conception vise à opérer une transformation chez leurs destinataires allant dans le sens d'une amélioration des compétences (entraînement), de l'adaptation au milieu (traitement des phobies), de la compréhension d'un phénomène (éducation) ou d'une plus grande adhésion au message véhiculé (promotion, publicité, jeux vidéo idéologiques, dits aussi political games).*"
- Les jeux vidéo pour Julian ALVAREZ (2012) peuvent aussi être un canal privilégié pour :
 - Diffuser des messages publicitaires (*Advergaming*),
 - Informer (*Games for health*),
 - Sensibiliser les utilisateurs (notamment les enfants) à un message socio-éducatif (*Edumarket Games*),

La fonction du *Serious Game* est de divertir au service d'actions informatives et d'apprentissages.

⁶ Centre de Ressources et d'Informations sur le multimédia pour l'Enseignement Supérieur. [En ligne] disponible sur <http://www.cerimes.education.fr>. (consulté le 17-11-2014)

- Julian ALVAREZ (2012) nous livre son approche, il s'agit d'une "application informatique, dont l'objectif est de combiner à la fois des aspects sérieux (Serious) tels, de manière non exhaustive, l'enseignement, l'apprentissage, la communication, ou encore l'information, avec des ressorts ludiques issus du jeu vidéo (Game). Une telle association a donc pour but de s'écarter du simple divertissement".

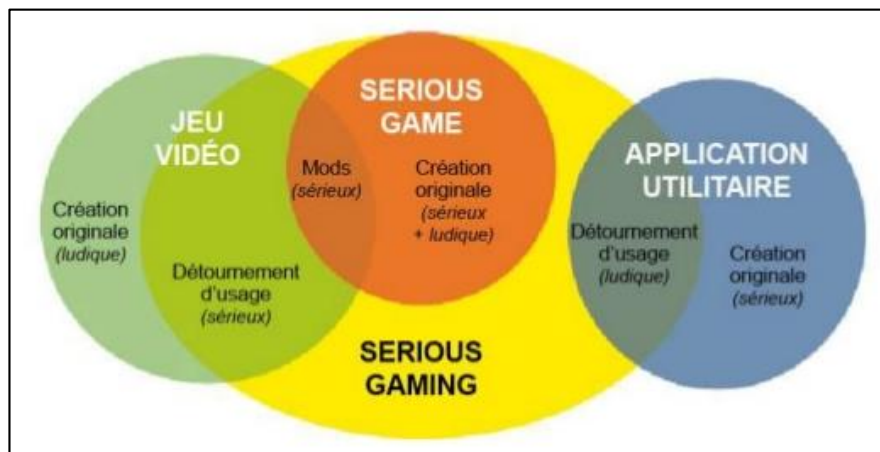


Figure 1 Les grands ensembles d'applications qui gravitent autour du Serious Gaming.

Julian ALVAREZ et Damien DJAOUTI, *Introduction au Serious Game*.

- Selon Louise SAUVE (2008) « un Serious Game est un jeu vidéo (avec un environnement réaliste ou artificiel) auquel les auteurs rattachent une composante pédagogique. L'intégration ou non de la composante réaliste rapproche les jeux sérieux des jeux de simulation qui sont définis comme un modèle simplifié et dynamique d'un système réel ou hypothétique, où les joueurs sont en position de compétition ou de coopération, où les règles structurent les actions des joueurs et où le but poursuivi est de gagner ».
- L'OQLF⁷ en donne l'acception suivante : « une œuvre audiovisuelle interactive et ludique dont le contenu est programmé et diffusé sur un support de stockage qui en permet l'affichage sur un écran, où le joueur contrôle l'action qui s'y déroule, à l'aide d'un périphérique de jeu dans un objectif de divertissement ou de compétition ».

⁷ Office Québécoise de la langue française. [En ligne] disponible sur <https://www.oqlf.gouv.qc.ca>. (consulté le 15-12-2014)

- Selon Yasmine KASBI (2012), il faut distinguer :

<i>Serious Game</i>	<i>Serious Gaming</i>
Jeux vidéo créés pour répondre à la définition qu'on leur donne.	Jeux vidéo classiques et ludiques, détournés de leur fonction de base à des fins sérieuses.

- Enfin, Fabien FENOUILLET (2009) préconise de différencier le jeu de simulation du jeu de modélisation :

Les jeux de modélisation permettent de :	Les simulateurs permettent de :
▪ Réaliser l'expérimentation avec des représentations physiques ou symboliques. ▪ Laisser libre cours à la construction des simulations. ▪ Programmer des règles élémentaires dans les algorithmes du logiciel et de développer à partir de celles-ci des œuvres nouvelles pour les tester, sans devoir recourir à une construction dans le réel.	▪ Faire l'expérience d'une interaction dans des situations qui combinent des lois (physiques, économiques) complexes. ▪ Attribuer aux simulateurs une prégnance aux rôles, alors que ce sont les règles qui priment dans les modélisations.

2.3. Théories et modèles sous-jacents au jeu sérieux.

Il y a différents modèles et théories que l'on peut classer soit par catégories ou par écoles qui sont à la base des théories d'apprentissage. Cela a donné lieu à des foisonnements de réflexions dont nous n'avons pas la prétention d'épuiser les contenus.

⇒ Modèle psychologique d'apprentissage

Il existe plusieurs modèles psychologiques d'apprentissage. Chacun ayant ses avantages et ses limites.

Yves BOUDREAULT et Anka STOYKOVA (2007, p.145), dans son étude s'appuie sur celui de Richard FELDER et Linda SILVERMAN (1996) pour qui l'apprentissage est un processus qui peut être divisé en deux parties :

- la réception de l'information et son traitement.
- les moyens pertinents qu'ils utilisent pour percevoir l'information et traiter cette information.

Types psychologiques d'apprentissage :

- Sensorium en latin, sensation en français soit sensoriel (se rapporte aux organes des sens, aux structures nerveuses qu'ils mettent en jeu et aux messages qu'ils véhiculent) ou intuitif faisant appel à son intuition,
- Visuel (représentations écrites ou imagées, vidéos ou graphiques) ou verbal,
- Inductif (du spécifique vers le général) ou déductif (général vers le spécifique),
- Entreprenant (énergique aimant le travail en équipe) ou autonome,
- Séquentiel (linéaire, ordonné) ou global.

⇒ L'apprentissage par l'action et l'expérience

Bruno BOURASSA (1999, p 56) considère que l'apprentissage est efficace lorsqu'il se fait par l'expérience et se situe en continuité avec les expériences passées de l'apprenant. L'apprenant est « *immergé* » dans un environnement dans lequel il va trouver son propre chemin et élaborer sa propre connaissance. Nous pouvons citer également Joanna POMIAN (2009), pour qui l'adulte est mis au niveau de l'enfant qui apprend le monde par le jeu, et pour qui il faut « *Réveiller l'enfant qui dort en nous* ». La théorie d'Edgar DALE date de 1969 (DALE, 1969) citée par Colas RIST (1997), est le résultat d'une recherche qui a abouti au développement du cône de l'expérience, dérivé du concept de Reginald REVANS 1940, de l'apprentissage par l'action ou concept de formation action. Ce dernier fait la distinction entre les apprentissages visuels et verbaux. Le cône d'expérience d'Edgar DALE est un concept qui incorpore plusieurs théories liées à la conception pédagogique et aux processus d'apprentissage. Pour lui, les apprenants conservent plus d'informations en ce qu'ils font par opposition à ce qu'ils ont entendu, lu ou observé. Aujourd'hui, cet apprentissage par l'expérience est connu comme apprentissage par l'expérientiel ou apprentissage par l'action.



Figure 2 Cône théorie d'Edgar DALE

Selon la théorie de la « *courbe d'apprentissage* » d'Edgar DALE, il ressort que la simulation et le jeu permettent à l'apprenant de retenir 90% du contenu, contre 50% en vision/écoute, et seulement 10% en lecture.

⇒ Théorie du **Learning by doing**.

À la fin du XIX^e siècle, John DEWEY (1938) expérimente le *learning by doing* « apprendre en faisant » et développe une pédagogie basée sur :

Rendre l'apprenant actif, partir de ses centres d'intérêt.

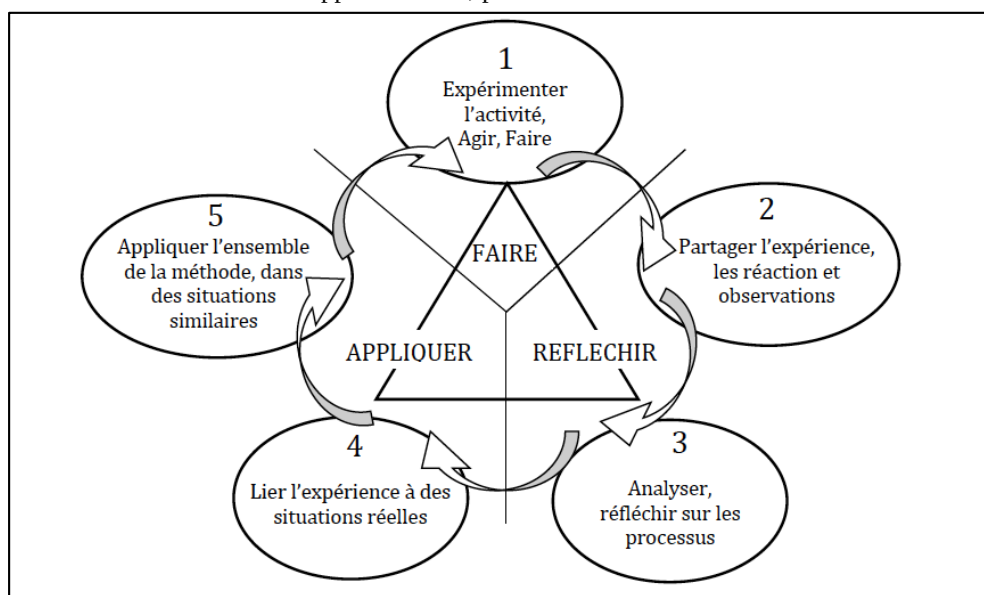


Figure 3 : Représentation du "Learning by doing" selon l'expérimentation et l'application

⇒ **L'influence du jeu sur le cerveau. Théorie de Ralf KOSTER** (Designer réputé de Everquest II, *Théorie de l'amusement pour la conception de jeu*, Déclaration des Droits d'Avatars).

Lorsque le cerveau se retrouve devant une situation nouvelle, il va créer ce qui s'appelle des « *patterns* » qui appartiennent à la mémoire. Elle se distingue en mémoire courte (représentée par l'hémisphère droit : le présent) et en mémoire longue (hémisphère gauche : le passé et le futur). Notre hémisphère droit sature rapidement. Quant à l'hémisphère gauche de notre cerveau, que Jacques ANDRÉ, maître de conférence en science de l'éducation à l'Université de Poitiers (ANDRÉ, 2005, p.124) compare à un ordinateur « car il est la partie la plus volumineuse du cerveau, sa fonction est de traiter, recevoir, stocker et communiquer les informations afin d'assurer la mémorisation et la réflexion ». Dans sa théorie Ralf KOSTER, la décompose en quatre sous mémoires : l'épisodique, le verbal, le procédural, le déclaratif. Les « *patterns* » demandent peu de ressources. Lorsque nous jouons, le cerveau nous informe qu'il n'a pas fini de mettre au point ses « *patterns* », c'est la raison pour laquelle nous continuons à nous amuser. (KASBI, 2012, p.156)

Jacques BAHRY pense que « *les Serious Games se rapprochent de tout un grand volet de l'histoire de la formation qui a été oubliée* » DEBON (2009).

En tout état de cause, cet outil que représente le jeu sérieux s'appuie sur les TICE dans le cadre de l'apprentissage et il est difficile d'en parler sans évoquer la notion de motivation.

3. Étude de la motivation.

Quels que soient le contexte et le public concerné, le didacticien chargé de mettre en place une action de formation se doit donc dans un premier temps d'essayer de définir ce que recouvre le terme.

Selon Rolland VIAU (2006), la motivation « *est l'une des conditions de toute première importance pour apprendre* ».

Il s'agit d'un terme générique dont il n'existe pas qu'une seule forme selon Fabien FENOUILLET (2009). Lorsque l'on parle de la motivation, il est souvent d'usage de la comparer à un moteur. À la lecture du dictionnaire le Petit Robert pour obtenir une définition, on découvre qu'elle est déclinée en sous-définition comme philosophie, économie, psychologique et linguistique.

Lors de sa conférence à Créteil, Fabien FENOUILLET (Ibid, 2009) nous donne sa définition « *la motivation désigne une hypothétique force intra-individuelle protéiforme, qui peut avoir des déterminants internes et/ou externes multiples, et qui permet d'expliquer la direction, le déclenchement, la persistance et l'intensité du comportement ou de l'action* », et, il nous explique par ailleurs que pour être plus précis lorsqu'on parle de motivation, il est nécessaire d'utiliser les notions suivantes : but, besoin, émotion, intérêt, désir, envie et bien d'autres encore. Pour lui, il s'agit d'un phénomène sur la puissance qui produit un comportement ou une action.

La définition de Pascal ROULOIS⁸ (2010) est proche de Fabien FENOUILLET(2009) , « *comportement affecté par un motif, une énergie et une direction* ».

L'anthropologue canadien Rolland VIAU (2006) définit la motivation dans le contexte scolaire comme « *un état dynamique qui a ses origines dans les perceptions qu'un élève a de lui-même et de son environnement et qui l'incite à choisir une activité, à s'y engager et à persévérer dans son accomplissement afin d'atteindre un but* » (VIAU, 2006, p.7). Il nous informe également que les chercheurs ont en partie démontré « *la valeur que l'élève accorde à une activité a un effet non seulement sur son apprentissage final, mais aussi sur le choix qu'il fait de s'engager et de persévérer dans l'accomplissement d'une activité* » (Ibid, 2006).

In fine, la motivation est généralement perçue comme une caractéristique individuelle faisant partie du domaine affectif au même titre que l'anxiété et les émotions.

Dans cette partie, nous nous intéresserons aux modèles théoriques de la motivation, nous nous appuierons sur les études ayant été réalisées sur l'incidence de l'utilisation des TICE et des jeux sérieux sur la motivation. Nous terminerons par l'étude des moyens de mesures de la motivation.

3.1.Modèles théoriques.

Les chercheurs et pédagogues ont fait naître un certain nombre de théories sur la motivation. Dans leur ouvrage Philippe CARRÉ et Pierre CASPAR (2011), ont recensé celles qui sont issues du concept de la motivation. Les théories dont le jeu sérieux fait en partie référence et les plus connues sont :

- le béhaviorisme, théories comportementales,
- le besoin d'accomplissement de soi,
- la théorie de l'autodétermination.

■ Théorie comportementale, Le béhaviorisme.

John Broadus WATSON, en 1913, établit les principes de base aux béhavioristes qui est une approche psychologie du comportement et qui consiste à se concentrer sur les comportements observables déterminés par l'environnement et les interactions de l'individu avec son milieu par exemple l'apprentissage qui est un comportement observable et surtout le rôle important de facteurs liés à l'individu et à son environnement.

• ⁸ Pascal ROULOIS, « La motivation », juillet 2010. [En ligne] disponible sur : <http://tinyurl.com/os6hws1>. (consulté le : 15-01-2015).

- **Besoin d'accomplissement de soi.**

Abraham MASLOW (MASLOW 1970) a élaboré l'une des théories les plus célèbres : Développer chez l'être humain son potentiel personnel.

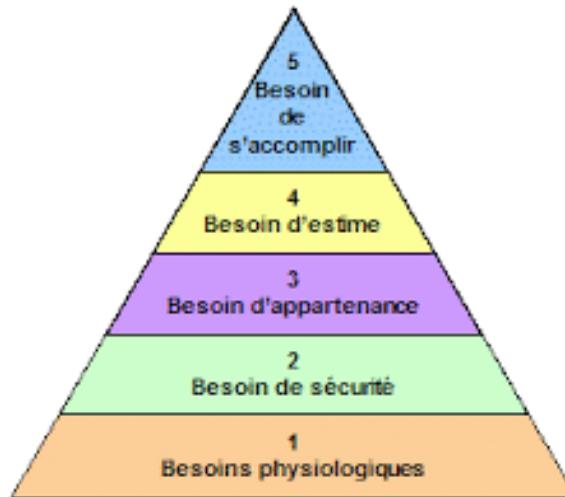


Figure 4 Pyramide de MASLOW

La pyramide des besoins schématise une théorie élaborée à partir des observations réalisées dans les années 1940 par le psychologue Abraham MASLOW sur la motivation. L'article où Abraham MASLOW expose sa théorie de la motivation, « A Theory of Human Motivation », est paru en 1943.

Le principe est que l'humain aspire à satisfaire divers types de besoins, des plus primaires comme le physiologique (faim, soif, sommeil, etc.) au plus existentiel, l'accomplissement de soi. Cette conception repose sur le principe que les besoins supérieurs ne peuvent être atteints que si les besoins inférieurs sont satisfaits.

- **Théorie de l'autodétermination.**

Cette théorie, initialement présentée par Richard DECI en 1975, a été enrichie par Edward DECI et Richard RYAN en 1985 auteur cité par Rolland VIAU 2006.

La théorie de l'autodétermination distingue dans la motivation : la motivation intrinsèque, la motivation extrinsèque et l'amotivation qui est représenté par le schéma suivante. Elle aborde le contrôle interne et externe, en fonction de l'accomplissement d'une tâche par un individu qui est directement sous sa responsabilité.

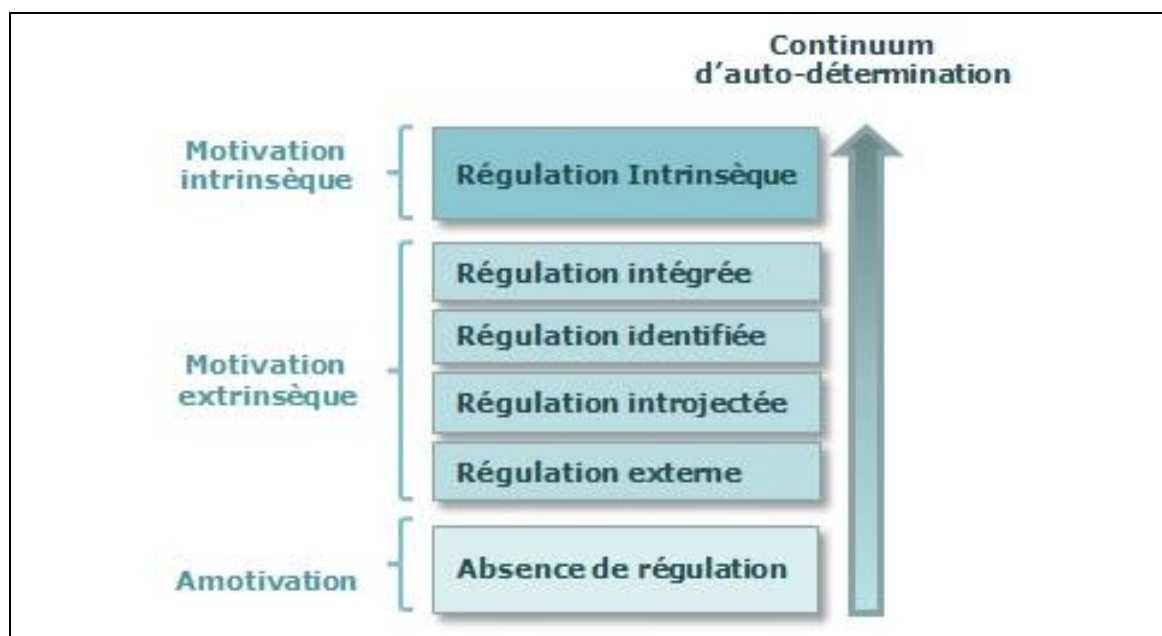


Figure 5 Représentation schématique de la théorie de l'autodétermination

1. La motivation intrinsèque :

Selon Alain LIEURY, le concept de la motivation intrinsèque définie par Edward DECI et Richard RYAN dans le cadre de la théorie de l'autodétermination « est lié au plaisir de pratiquer une activité » (2013, p189). Ils ajoutent également que « Les motivations intrinsèques n'auraient de but que l'intérêt pour l'activité en elle-même ».

La motivation intrinsèque caractérise les individus motivés par des besoins de compétence et d'autodétermination. Les comportements intrinsèquement motivés sont déclenchés de façon totalement libre et autodéterminée. La ludification s'appuie sur la théorie de l'autodétermination d'Edward DECI et Richard RYAN selon laquelle on peut stimuler la motivation intrinsèque si la compétence, les relations et l'autonomie sont réalisées. FENOUILLET (2009).

Selon Alain LIEURY et Fabien Fenouillet (2013, p.69), les facteurs de cette motivation sont :

- le sentiment de la compétence perçue (l'élève se sent capable d'effectuer la tâche),
- le sentiment d'auto efficacité et du sentiment d'autodétermination (l'élève a le sentiment d'avoir choisi la tâche à effectuer).

❖ La motivation extrinsèque :

Elle se caractérise par une circonstance extérieure à l'individu dont le comportement est guidé par une action, dont l'intention est d'obtenir une conséquence positive ou non située en dehors de toute activité (punition, récompense, pression sociale, obtention de l'approbation d'une tierce personne). L'envie d'apprendre pour faire plaisir à ses parents ou pour prouver à son entourage qui est le plus fort, est une motivation extrinsèque quel que soit le support d'apprentissage.

❖ L'amotivation :

C'est l'absence de motivation. L'individu a le sentiment d'être soumis à des facteurs hors de tout contrôle. Elle se distingue de la motivation extrinsèque par l'absence de motivation liée au sentiment de ne plus être capable de prévoir les conséquences de ses actions.

Pour Alain LIEURY et Fabien FENOUILLET la motivation est liée à la performance « *il n'y a pas de performance élevée sans motivation* ».

3.2. Incidence de l'utilisation des TICE sur la motivation, et des jeux sérieux sur l'apprentissage et la motivation.

Dans cette partie, nous aborderons les incidences de l'utilisation des TICE sur la motivation et des jeux sérieux sur l'apprentissage et la motivation.

- Études empiriques menées sur l'utilisation des TICE et la motivation selon Rolland VIAU (2009, p.174).

Chercheurs	Les conclusions
NEWHOUSE (2002)	« Les élèves qui aiment utiliser les ordinateurs développent de meilleures attitudes envers les matières scolaires et envers eux-mêmes (perception de compétence) ».
BURNS & UNGERLEIDER (2003) mentionnent des études qui démontrent	• L'effet positif des TICE sur la motivation et l'intérêt des élèves du secondaire. • L'effet est plus significatif chez les garçons que chez les filles. Néanmoins, ils restent prudents sur ces résultats car ils ont constaté que les recherches analysées souffraient de problèmes méthodologiques.

D'après l'analyse de 42 études de WAXMAN, LIN et MICHKO (2003)	« Les élèves qui utilisent les TICE ont une attitude plus positive envers ces technologies et envers eux-mêmes que ceux qui ne les utilisent pas » Ils ont relevé également les mêmes problèmes méthodologiques que BURNS & UNGERLEIDER.
Selon, Center for APPLIED RESEARCH in EDUCATIONAL TECHNOLOGY (CARET)	« Les TICE améliorent la motivation et l'intérêt »
D'après BARRETTE (2007 ; 2005)	« Les applications dont l'approche pédagogique est clairement centrée sur la performance de l'utilisateur diminuent l'intérêt et la motivation des élèves. (Études menées en post-secondaire) ».

Les expérimentations menées sur la motivation et l'utilisation des TICE révèlent que « l'utilisation à des fins pédagogiques suscite un intérêt spontané chez un grand nombre d'élèves et qu'ils prennent plaisir à accomplir des tâches d'apprentissage à l'aide des TICE », (VIAU, 2009, p. 174).

▪ **Études empiriques menées sur l'utilisation de jeu sérieux sur l'apprentissage et la motivation.**

Les expérimentations menées sur la motivation et l'apprentissage de jeu sérieux, donnent des résultats mitigés cités par Fabien FENOUILLET (2009) :

- HAYS, 48 études empiriques. Il estime que les résultats sont trop fragmentaires pour tirer une conclusion claire quant à leur capacité à susciter l'apprentissage.
- RANDEL et ses collaborateurs, 67 études empiriques montrent que pour plus de la moitié d'entre elles il n'y a pas d'augmentation significative des acquisitions en comparaison avec l'enseignement du même contenu en face à face pédagogique.
- VOGEL et ses collaborateurs montrent que le même enseignement prodigué par didacticiel ou de manière ludo-éducatif donne des performances comparables.
- Selon l'étude de Catherine CERESO (2012), le *Serious Game* peut développer la motivation.

Les études empiriques menées de l'utilisation des TICE sur la motivation ont démontré que les élèves aiment utiliser l'outil informatique. Les résultats sont plus mitigés sur l'apprentissage. Concernant les études de l'utilisation de jeu sérieux sur la motivation manquent encore à ce jour de résultats significatifs.

3.3.Mesure de la motivation

Bien que la recherche ait constaté qu'un lien fort existait entre jeu sérieux et motivation, cela n'intègre pas la manière de la susciter auprès des apprenants, de la développer et également l'entretenir. D'après Zoltan DÖRNYEI, (2001), « La principale difficulté est que la motivation n'est pas directement observable. C'est un concept abstrait et l'on ne peut l'examiner que par des moyens indirects ». C'est là le principal problème de ce concept qui semble être particulièrement difficile à maîtriser, et plus encore à mesurer. Mark SAWYER et Leyla RANTA (2001, p.135), en soulignent également la complexité « mesurer la motivation directement est plus difficile que de mesurer un facteur comme l'aptitude langagière ».

□ Questionnaire permettant de mesurer la motivation en milieu scolaire

Les questionnaires constituent l'un des outils les plus utilisés dans les études de la motivation. Il s'agit d'un ensemble de questions présentées à un public évalué. L'échelle de motivation en Éducation (ÉME), a été développée par Robert J.VALLERAND et ses collègues (VALLERAND, et al. 1989). L'original du questionnaire qui nous a servi de base à la construction de notre questionnaire est situé en annexe C. Il s'agit d'un questionnaire très utilisé dans le système éducatif. Il est basé sur la théorie de l'autodétermination étudiée dans le chapitre précédent. Il se présente sous la forme de 28 items répartis en 7 sous échelles en 7 points.

Il permet l'analyse de :

1. trois types de **motivations intrinsèques** : la connaissance, l'accomplissement et la stimulation,
2. trois types de **motivations extrinsèques** : identifiée, introjectée et à régulation externe,
3. à l'**amotivation**.

L'avantage principal du questionnaire est qu'il est simple à mettre en œuvre.

❑ Le modèle de John KELLER, le modèle ARCS, selon FENOUILLET (2009)

John KELLER a développé au cours de ses travaux un modèle qui se dénomme ARCS et qui représente les quatre lettres de chacun des mots suivants : Attention, Relevance qui se traduit en français par pertinence, Confidence dont la traduction française est confiance, et Satisfaction. Pour lui le principe de ce modèle est qu'il permet de décrire l'apprenant motivé. Les quatre catégories représentent les idéaux à atteindre par l'apprenant aidé par le tuteur.

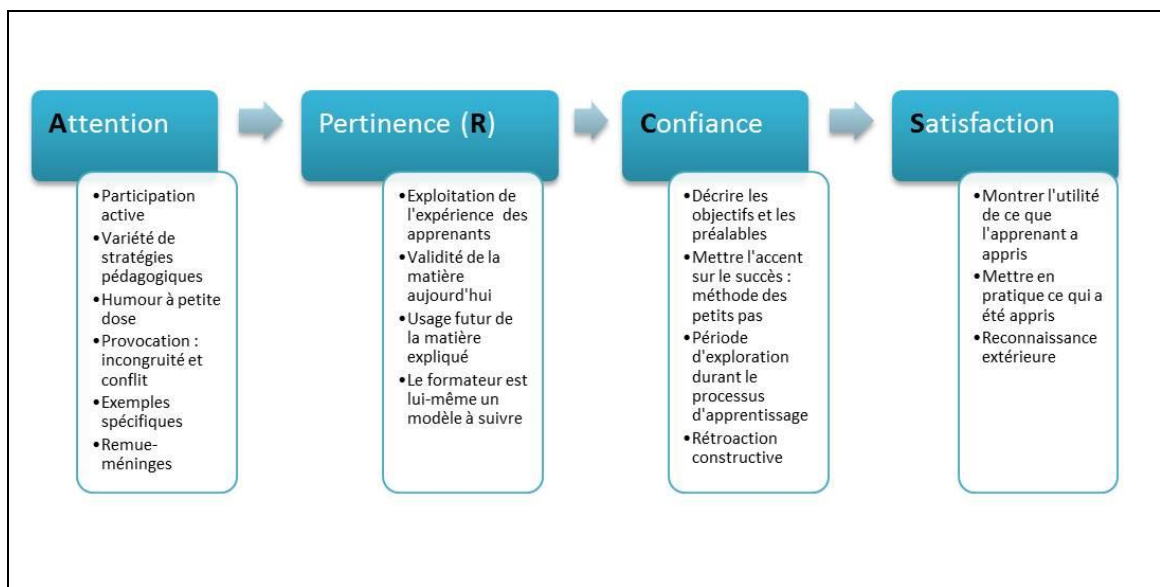


Figure 6 Modèle ARCS de motivation

John KELLER présente les méta-catégories : ARCS qui sont différentes de ce que propose Mark MALONE. Les deux conceptions s'appuient sur de nombreuses références communes en matière de théories motivationnelles. John KELLER est dans le *design* motivationnel, il propose une méthode de conception et de développement.

❑ Les travaux de Mark MALONE : les caractéristiques d'un *Serious Game* motivant selon FENOUILLET (2009)

Au début des années 80, Mark MALONE a proposé un cadre conceptuel qui s'appuie sur le concept de la motivation intrinsèque tel qu'il est encore défini actuellement par Edward DECI et Richard RYAN dans le cadre de la théorie de l'autodétermination.

Motivation	Principe
Challenge	<u>But</u> : l'activité doit reposer sur des objectifs clairs : l'environnement ludique doit permettre facilement d'auto-générer des objectifs.
	<u>Incertitude</u> : l'environnement doit rester incertain.
	<u>Feedback sur les performances</u> : les <i>feedbacks</i> doivent être très fréquents, clairs et constructifs.
	<u>Optimum</u> : les objectifs ne doivent ni être trop élevés ni trop faibles afin de procurer une sensation de compétence maximum (et de permettre l'émergence du <i>flow</i>)
Curiosité	<u>Sensorielle</u> : il est nécessaire de varier les effets audio et vidéo.
	<u>Cognitive</u> : l'individu doit être intrigué et surpris par des paradoxes et des choses incomplètes.
	<u>Contingence</u> : l'individu doit établir le lien le plus étroit possible entre son action et le résultat de son action.

Contrôle	<u>Choix</u> : la possibilité de personnaliser l'activité permet à l'individu d'augmenter sa perception de choix.
	<u>Puissance</u> : l'activité doit donner la sensation à l'utilisateur d'arriver à produire des effets dotés d'une puissance avérée.
Fantaisie (ou fantasmé)	<u>Émotionnel</u> : l'environnement doit favoriser l'implication émotionnelle de l'utilisateur.
	<u>Cognitive</u> : l'univers fantasmé doit être propice à fournir des métaphores ou des analogies en rapport avec le monde réel.
	<u>Endogène</u> : la compétence en jeu doit être étroitement liée à l'activité.

Figure 7 Modèle de MALONE.

Le modèle de Mark MALONE permet d'explicitier les quatre conditions qui doivent être remplies pour qu'un jeu vidéo ludo-éducatif soit intrinsèquement motivant. Les ingrédients nécessaires à tout bon jeu vidéo sont : le challenge, la curiosité, le contrôle, la fantaisie. Le modèle de MALONE présente le principal intérêt de résumer en un ensemble cohérent et compact des éléments disparates appartenant à des théories motivationnelles diverses. Il apparaît maintenant clairement au vue de notre recherche que, quel que soit le jeu sérieux utilisé par l'enseignant, le modèle de Mark MALONE doit permettre de vérifier la motivation. C'est pour ces différentes raisons qu'il semble que ce modèle soit le plus approprié à notre expérimentation.

Jacques BAHRY pense que « la motivation à la formation est un vrai problème et que si on arrive à motiver les gens à s'auto-former, 80% du chemin serait fait » DEBON (2009).

4. Question et méthode de recherche.

Forts de nos recherches, nous maintenons notre question de départ et nous pouvons poser notre question de recherche et exposer notre méthode de recherche envisagée dans la deuxième partie.

4.1. Rappel question de départ

Nos questions de départ étaient les suivantes :

Comment les *Serious Game* peuvent-ils nous aider dans notre pédagogie avec nos élèves ? Quel impact peut avoir un tel outil sur la motivation des élèves ?

4.2. Question de recherche

Dès lors, nous pouvons poser notre question de recherche :

Quels sont les effets de l'utilisation d'un jeu sérieux sur la motivation des élèves en formation hôtelière ?

4.3. Méthode de recherche

Au démarrage de notre recherche, nous étions partis sur la base d'une étude comparative de la motivation avec l'utilisation d'un jeu sérieux pour un groupe et sans l'utilisation d'un jeu sérieux dans l'autre groupe. Les collectes de données envisagées étaient :

- À partir du questionnaire d'évaluation de la motivation des élèves de toute la classe de première baccalauréat technologique hôtelier aux études secondaires à partir d'une échelle de mesure motivation.
- À partir de l'utilisation d'un jeu sérieux et la rédaction d'un guide d'entretien semi-directif, nous devons procéder à l'évaluation de la motivation après l'utilisation d'un jeu sérieux pour un groupe et sans utilisation d'un jeu sérieux pour l'autre groupe.

Au cours de l'avancée de la revue de littérature, nous nous sommes rendu compte que cette méthode ne pourrait pas s'appliquer aux deux groupes puisque le guide d'entretien aura été élaboré sur la base du modèle de Mark MALONE qui permet de vérifier si un jeu sérieux est intrinsèquement motivant. Ainsi, le guide d'entretien ne serait pas adapté au groupe sans utilisation de jeu sérieux.

Nous avons fait le choix de conserver la première collecte de données envisagée sur l'évaluation de la motivation aux études secondaires de la classe entière, ce qui nous permettra dans un premier temps de

dresser le bilan motivationnel de la classe, puis dans un second temps, nous avons décidé de réaliser à partir de cette collecte de données un profil motivationnel individuel de chaque élève ayant joué au jeu. Nous procéderons ensuite aux entretiens semi-directifs puis à l'analyse des données du groupe qui a joué au jeu sérieux. C'est le profil motivationnel qui sera mis en évidence en rapprochement de l'analyse des entretiens semi-directifs.

De ces faits, notre étude empirique se réalisera à partir des élèves de la classe 1^{ère} Baccalauréat Technologie hôtelier en cours d'hébergement au lycée commercial et hôtelier Auguste ESCOFFIER de Nouméa, parce qu'il s'agit de la seule classe à présenter deux groupes distincts et dont le programme permet l'expérimentation de ce jeu sérieux mais aussi parce qu'il nous fallait impérativement tenir le calendrier. Je rappelle que l'année scolaire en Nouvelle-Calédonie correspond au calendrier civil et, par conséquent, nous avons moins de trois mois pour réaliser notre étude.

Nous pensons que si l'outil informatique a la capacité à motiver l'élève, l'utilisation du jeu sérieux pourrait avoir les mêmes effets. C'est pour cette raison que nous avons choisie de réaliser notre étude empirique sur l'effet de l'utilisation d'un jeu sérieux sur la motivation des élèves.

C'est à partir de toutes ces observations, que nous concluons la première partie de ce mémoire et à partir de l'ensemble de ces considérations que nous travaillerons notre étude empirique dans la deuxième partie.

DEUXIÈME PARTIE : Étude empirique



[Accueil](#) > [Formation](#) > [Ma Formation](#)

Ma Formation

Disney Stars – L'Agence Virtuelle :

Êtes-vous prêt à devenir le MEILLEUR Agent de voyages Disney ?



Sur la base du travail réalisé dans notre première partie concernant la revue de littérature, il nous semble maintenant intéressant et approprié de procéder à l'étude empirique qui permettra de répondre à notre question de recherche. En tout état de cause, le jeu sérieux peut être un outil précieux pour l'enseignant car il permet de varier les méthodes d'apprentissage afin de favoriser et d'améliorer les connaissances voire les savoirs, savoir-faire et savoir-être des apprenants. D'ailleurs, Fabien FENOUILLET (2009) insiste sur l'intervention de plus en plus des jeux sérieux dans le processus d'apprentissage pour devenir les environnements les plus captivants et les plus motivants.

Notre méthodologie de travail sera la suivante :

- ✓ Notre première collecte de données se fera à partir d'un questionnaire éducation sur la motivation aux études secondaires, qui permet d'évaluer la motivation intrinsèque, extrinsèque et l'amotivation.
- ✓ La deuxième collecte débutera par la vérification de la validité du jeu sérieux sélectionné *Disney Stars*, à l'aide d'un outil développé par le CNAM et Univers Science dans le cadre du projet *Recensement*. Il s'agit d'une méthode d'évaluation des *Serious Game* qui fait suite au constat que beaucoup de *Serious Game* ne remplissaient pas leur mission. Ainsi ils ont élaboré des critères de validation de la réussite des jeux. Ces critères permettent de différencier un jeu sérieux d'un jeu uniquement ludique. L'outil se concentre sur une caractérisation des principes de jeu sur la base d'une vision idéale *Serious Game*. Néanmoins, cet outil ne prend pas en compte le contexte d'utilisation, les contraintes techniques, et les domaines d'utilisation.
- ✓ La troisième collecte se poursuivra à partir de notre échantillonnage où nous élaborerons un profil motivationnel pour chacun des élèves, puis ils joueront au jeu *Disney Stars*.
- ✓ La dernière collecte permettra d'évaluer si le jeu sérieux utilisé est intrinsèquement motivant. Pour cela, nous réaliserons des entretiens semi-directifs aux élèves ayant joué. Le guide entretien ainsi que la grille de dépouillement auront été élaborés sur la base du modèle de Mark MALONE. Ce modèle est basé sur la théorie de l'autodétermination permettant de mesurer si le jeu est intrinsèquement motivant pour un individu. Les critères définis permettent de vérifier pour chacun des élèves si la motivation à travers le jeu a bien été développée.

1. Choix du jeu sérieux *Disney Stars*

Nous avons fait le choix d'expérimenter le jeu de chez *Disney*. En quoi consiste ce jeu ? Quelles en sont les caractéristiques majeures ? Au final, il s'agit de présenter ce jeu, ses intérêts et sa grille d'analyse. Un tutoriel du jeu se trouve en annexe 1.

1.1. Présentation du jeu



Il s'agit d'un jeu sérieux gratuit et mis en ligne à l'adresse suivante :

<http://www.disneystars.com/fr/ma-formation.html>

Chaque joueur doit posséder un compte mail pour s'inscrire, et remplir la fiche de renseignements au préalable avant de pouvoir accéder au jeu. Il s'agit d'un jeu de simulation d'une situation d'accueil et de vente de prestations hôtelières et touristiques pour la destination *Disney*. Ce jeu a été créé par la société elle-même, il est utilisé à l'interne pour former les agents exclusivement *Disney*.

Objectifs du jeu :

- Réserver le meilleur accueil au client, et lui proposer une prestation globale (hébergement+transport+options) correspondant à ses attentes,
- Découvrir et mémoriser les prestations *Disney*.

Déroulement du jeu : Un client se présente au comptoir dans l'intention de passer des vacances ou un séjour à *Disney*. La mission qui est confiée au joueur est de cerner ses besoins, afin de lui faire des propositions adaptées en matière d'hôtels, de transports et d'options.

Disney propose à ses agents un argumentaire de vente par étapes : annexe 2.



1.2. Intérêts du jeu et caractéristiques

C'est dans la vente d'un produit hôtelier et des services annexes que l'on trouve un intérêt principal dans le jeu *Disney Stars*. Dans un contexte concurrentiel de plus en plus fort, les hôteliers doivent avoir conscience que la vente est un élément actif dont la fonction est primordiale dans tous les établissements quelle que soit la gamme. Tout doit être défini : ce qui est à vendre, à qui, quand, comment et à quel prix. Ce jeu permet à toute personne se destinant au métier de l'hôtellerie de mieux comprendre les techniques de vente dès la prise de contact avec un client et surtout le questionnement qui permet de cerner les besoins du client, afin de proposer le produit qui correspond le mieux aux attentes et aux besoins du client. Ce que l'on recherche est l'acquisition de la technique de vente. Les situations de vente des produits *Disney* sont duplicables pour n'importe quel autre établissement hôtelier.

Nous avons fait le choix de ce jeu pour plusieurs raisons :

- la possibilité de l'utiliser en classe au même moment par plusieurs élèves, au sein d'un établissement scolaire, présentant un réseau et un débit internet de très faible capacité,
- l'aspect ludique et féérique,
- le *design* et la convivialité,
- la pédagogie du jeu et son rôle de simulateur,
- la possibilité d'expérimenter un jeu par rapport au calendrier scolaire calédonien correspondant à un calendrier pédagogique et permettant d'analyser les résultats.

Après nous être interrogés sur différents aspects du jeu, nous avons pu élaborer un résumé de ces différents constats.

☐ Caractéristiques du jeu

Des clients se présentent pour éventuellement réserver un séjour *Disney*.

Le jeu est composé de simulation d'accueil et de vente des produits *Disney* depuis un comptoir qui peut être assimilé à une banque de réception d'hôtel ou d'agence de voyages.

Dans ce jeu, deux activités seront proposées au joueur :

1. Une activité d'accueil et de vente (celle qui présente le plus d'intérêt pédagogique)
2. Une activité d'orientation des clients au sein du parc Disney. Par exemple : un client cherche un distributeur de billets, il faut lui indiquer le distributeur le plus près à l'aide d'une carte du parc. Cela permet la découverte et/ou le renforcement de la partie « aide aux clients durant son séjour » du programme de première baccalauréat technologique et de tous les modules de formation pour l'exploitation hôtelière.

La mission est de cerner les besoins afin de faire des propositions adaptées.

Il est fortement conseillé de lire le tutoriel avant de commencer à jouer. La monnaie utilisée dans le jeu est exprimée sous forme de crédit. Comme nous l'avons décrit dans la présentation, le joueur qui a le rôle de commercial dans peut poser diverses questions aux clients :

Questions sur l'hébergement :

- À quelles dates souhaitez-vous séjourner ?
- De quel budget disposez-vous ?
- Quels sont vos critères pour le choix de l'hôtel ?

Questions sur les options :

- Quel âge ont vos enfants ? (pour leur proposer des activités adaptées)
- Votre séjour est-il lié à une occasion spéciale ? (possibilité de proposer une activité spéciale type « anniversaire »)

Toutefois, les contraintes auxquelles doivent faire face les joueurs :

- Contrainte d'ordre temporel : plus le temps d'attente est court, plus le score est élevé.
- Contrainte sur la quantité de questions qu'ils peuvent poser au client : les joueurs ne peuvent pas poser un nombre illimité de questions aux clients.

☐ Aspects ludiques et stimulants.

Le caractère de l'univers féerique sur lequel s'appuie l'environnement du jeu proposé par *Disney* est ludique. Nous pouvons dire que cet aspect réside en partie sur le réalisme de la situation d'accueil et de vente : les joueurs sont confrontés à des contraintes réelles (contraintes de temps pour répondre au client dans les plus brefs délais, contraintes liées à la satisfaction du client). Nous pouvons dire que le jeu a un aspect de simulation qui est captivant pour le joueur car il rend la situation proche de la réalité.

Le jeu a la particularité de s'adapter aux réponses du joueur. Par exemple, le score du joueur dépend :

- du temps que le joueur met pour répondre au client. Par exemple : plus le délai d'attente est court, plus la satisfaction du client augmentera, et plus le score sera fort.
- de la concordance entre les besoins des clients et les offres proposées.

Le jeu est évolutif, dans sa difficulté. Plus le joueur progresse dans le jeu, plus le nombre de clients à satisfaire augmente ; et plus leurs demandes sont précises, et difficiles à satisfaire.

À la fin de chaque vente réussie, le joueur voit le score qu'il a atteint, et des explications lui sont données :

- ☐ Quel nombre de points a-t-il acquis ?
- ☐ Quel nombre de points pouvait-il acquérir au maximum ?

Ce bilan permet au joueur de s'auto-évaluer, et de pouvoir corriger ses erreurs par la suite.

1.3.Évaluation de la qualité du jeu et de son caractère éducatif à l'aide d'une grille d'évaluation.

Nous allons procéder à l'évaluation du jeu sérieux à l'aide de la grille d'évaluation de notation⁹ créée en partenariat entre Universcience et le CNAM¹⁰ pour évaluer la qualité des jeux et leur caractère éducatif. Elles permettent de classer les jeux en fonction de critères de jeux vidéo classiques et de Serious Games afin de trouver le meilleur compromis entre les capacités d'apprentissage et les capacités ludiques des jeux évalués. Les résultats de chaque jeu apparaissent en bas de leur page descriptive.

Grille 1 - Viabilité

Chacun de ces items est noté par un " 1 " (viable) ou un " 0 " (non viable). En cas d'indécision, mettre 0.

- Présence d'une thématique professionnelle en rapport avec la cible,

Le jeu possède des contenus sur les thématiques professionnelles et ne se contente pas d'utiliser une thématique professionnelle comme fond d'univers ou de narration,

- Interface,

Estime la bonne prise en main des contrôles du jeu et si les interfaces matérielles et logicielles sont accessibles,

- Feedback,

Les feedbacks permettant au joueur d'estimer sa progression échec/victoire sont-ils clairs ?

- Objectifs/But,

Le joueur comprend-il rapidement et avec clarté les objectifs qu'il doit remplir et le but du jeu ?

- Compréhension du Gameplay,

Les mécaniques de jeu sont-elles facilement compréhensibles (règles, interactions possibles) ? Il ne s'agit pas d'évaluer le Gameplay en tant que tel, mais juste de savoir s'il est viable (utilisable) ou non,

Si le jeu obtient une note de 3 ou plus à la somme des éléments de la grille 1, il est déclaré comme viable.

Grille 2 – Motivation

La deuxième grille permet de mesurer les différents moyens de motivation du joueur pour passer du temps dans le jeu.

- Gameplay : Note / 3. Les mécanismes de jeu sont-ils suffisamment plaisants, voire addictifs, pour inciter le joueur à y jouer (indépendamment de l'esthétique et du scénario) ?
- Progression : Note / 3. Le jeu offre-t-il une bonne évolution de la courbe de difficulté et des défis motivants au joueur ?
- Univers : Note / 3. Le critère « Univers » pose donc la question de savoir si les éléments scénaristiques, graphiques et sonores contribuent à façonner une ambiance et/ou un univers de jeu qui motive le joueur à y jouer,
- Plaisir de jeu : Permet d'ajouter +1 point au total des trois précédents et se définit comme une appréciation subjective et générale du jeu indépendamment de toute justification rationnelle,

Si le jeu obtient une note de 6 ou plus pour la grille 2, il est déclaré comme jouable.

Grille 3 - Serious (oui/non)

Cette grille permet de classer les jeux en fonction de l'importance du caractère serious que les concepteurs y ont placé.

- ☐ Game Based Learning,
- ☐ Le message pédagogique et/ou le contenu scientifique sont-ils transmis au travers des mécanismes de jeu ?
- ☐ Informations utiles au Gameplay (regroupe l'ensemble des mécaniques du jeu d'un jeu. C'est le rapport entre la règle, l'univers ou la façon de jouer. C'est ce qui va structurer le jeu),
- ☐ Le contenu pédagogique et/ou scientifique n'est pas transmis au travers des mécanismes de jeu, mais contient des informations qui sont utiles au joueur pour comprendre certaines étapes du jeu et surmonter

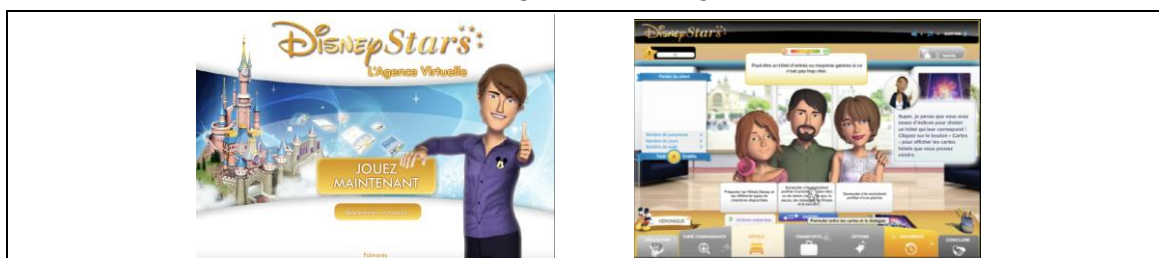
⁹ Universcience [En ligne] disponible sur <http://www.citesciences.fr/inmediats/seriousgame/analyse.php>, consulté le 02-03-2015

¹⁰ Conservatoire national des arts et métiers [En ligne] disponible sur <http://www.cnam.fr>, consulté le 02-03-2015

les obstacles,

- ❑ Contenus annexes au jeu, le contenu pédagogique et/ou scientifique est totalement dissocié du Gameplay (ex : fiche de renseignement), voire du jeu (ex : manuel ou site web d'information complémentaire),
- ❑ Apprentissage/entraînement par la pratique ludique,
- ❑ Le jeu n'est pas conçu comme un GBL (Game Based Learning). Cependant, il permet un apprentissage ou une découverte de contenus scientifiques, ou de techniques. Cela peut englober des jeux de simulation, comme des jeux détournés. Si un jeu ne possède que des contenus annexes au jeu, il est alors retiré du classement.

Résultats d'évaluation du jeu *Disney Stars*.



Viabilité	Motivation	Serious
❖ Présence d'une thématique professionnelle +1, ❖ Feedback +1, ❖ Rapport objectifs/buts +1, ❖ Compréhension du <i>Game play</i> +1. Gain minium : +3	❖ <i>Game play</i> +2/3 ❖ Progression +2/3 ❖ Univers +1/3 ❖ Plaisir du jeu +1 bonus. Gain minimum : +6	❖ <i>Game Based Learning</i> : oui, ❖ Message pédagogique est transmis à travers des mécanismes de jeu : oui, ❖ Apprentissage par la pratique du jeu : oui.
Le jeu est viable	Le jeu est jouable	Le jeu est Serious

Viabilité : Grâce à la présence d'une thématique professionnelle qui est la vente de produits touristiques et hôteliers (+1). De plus, le joueur visualise le niveau obtenu et les points acquis à l'aide de rétroactions régulières (+1). Le jeu présente des objectifs intermédiaires (comme questionner le client) permettant d'atteindre des buts (comme vendre un séjour à un client) (+1). Les mécanismes du jeu sont facilement compréhensibles et permettent de prendre facilement le jeu en main (+1). Chaque item comptant pour 1 point, cela nous permet d'atteindre le total de 4 pour la partie viabilité.

Jouable : Les mécanismes du jeu sont plaisants pour initier et inviter à jouer mais ils ne présentent pas de caractère addictif (+2/3). Le jeu offre une bonne évolution de difficultés et de défis motivants comme aider les clients dans le parc (+2/3). Les éléments scénaristiques et graphiques sont statiques, il n'y a pas de modification au niveau sonore, on peut noter le changement de clients avec style vestimentaire correspondant au segment de clientèle (+1/3). Le jeu est agréable et on prend plaisir à y jouer (+1). Le jeu est déclaré jouable pour cette partie étant donné qu'il a collecté 6 points sur 6.

Serious : Le jeu est basé sur l'apprentissage des techniques de vente à des clients. Le message pédagogique est transmis à travers le mécanisme du jeu par le gain si l'objectif est atteint. Dans le cas inverse, le joueur perd et c'est par ce mécanisme qu'il intègre indirectement le message pédagogique et comprend le chemin qu'il devra suivre pour réussir. Le joueur apprend par la pratique ludique.

2. Première collecte de données obtenues grâce au questionnaire motivation aux études secondaires

Nous allons dans un premier temps procéder à la mesure de la motivation à partir d'une échelle de motivation en éducation aux études secondaires.

2.1. Terrain d'étude et échantillonnage

La première collecte des données s'effectuera sur toute la classe de première baccalauréat technologique hôtelier commercial et hôtelier du lycée Auguste ESCOFFIER de Nouméa.

❖ Terrain d'étude.

Notre terrain d'étude présente une particularité qu'il nous paraît important de souligner afin de mieux comprendre l'analyse des collectes de données.

Les Kanak, premiers habitants de l'archipel, ont structuré leur société en clans qui se retrouvent autour d'un grand chef. La case, habitat traditionnel, est chargée d'éléments symboliques (flèche faîtière, chambranles...). Le calendrier annuel est marqué par la culture de l'igname, tubercule sacré qui est au centre des échanges rituels.

La culture kanak, est fondée sur la transmission orale, qui loin d'appartenir à un passé imaginaire, s'inscrit au coeur des problèmes contemporains de la Nouvelle-Calédonie. La société mélanésienne actuelle a dû abandonner nombre de ses pratiques d'autrefois.

Pour illustrer une partie de la problématique de la culture kanak, voici un extrait de l'article de Elvina INGHELS¹¹ :

*« Il s'agit de la remise en question principalement par les Kanak les plus jeunes de la plupart des règles de vie en communauté qui forment la Coutume. Celle-ci qui a toujours été très évolutive apparaît dépassée, tout comme ceux qui sont chargés de la faire appliquer. Les plus jeunes, ayant grandi dans les valeurs et le mode de vie kanak comme dans ceux occidentaux, évoluent dans deux systèmes en même temps. Dans un premier temps, ils ont du mal à se situer entre, d'une part, le système kanak, de tradition orale, où le collectif domine et où chacun possède une place préétablie selon sa filiation, et d'autre part, un système de tradition écrite, où le mérite personnel est favorisé et où chacun peut accéder à une position sociale élevée via ses propres actions ».*¹²

« Faire la coutume » consiste à accomplir un ensemble d'actes indispensables pour entrer dans le monde kanak. C'est s'engager dans une relation précise avec un individu ou un groupe d'individus à un moment et dans un lieu donné. C'est se connaître et se reconnaître l'un l'autre.

Le temps est différent en Nouvelle-Calédonie : *« Pour pouvoir dire qu'on perd du temps, il faut être dans un système où il est reconnu comme une valeur d'en gagner. Cette expression n'a pas de sens dans la société traditionnelle. Pour le Kanak, la durée est une expérience vécue du chaud et du froid, du pluvieux et de l'ensoleillé qui se renouvellent, de la vieillesse et de la jeunesse qui se succèdent, des fêtes qui réchauffent la communauté et ravivent l'âme ».*¹³

La maison de la Nouvelle-Calédonie résume parfaitement l'historique du pays : *« Les communautés descendantes d'Européens sont issues pour la plupart des bagnards et des colons qui sont arrivés après la prise de possession de l'archipel par la France en 1853. Au fil des générations, elles ont développé des coutumes et un mode de vie singuliers, caractérisés par le rapport étroit à la nature et des influences anglo-saxonnes.*

À la fin du XIXe siècle, les besoins (en main-d'œuvre) expliquent l'arrivée d'une importante communauté indonésienne, dans le contexte très difficile d'une économie coloniale naissante. Les Javanais furent recrutés pour travailler dans les champs puis dans les mines, dans des conditions éprouvantes. Cette communauté représente une partie des musulmans de Nouvelle-Calédonie.

Les années 1970 et le boom du nickel ont encouragé la venue de Polynésiens (Wallisiens et Futuniens, Tahitiens) qui fuyaient un contexte économique morose dans leurs îles d'origine. Les Wallisiens sont désormais plus nombreux dans leur île d'accueil qu'à Wallis-et-Futuna, et ajoutent au melting-pot

¹¹ Doctorante en Géographie, Université de Paris 4-Sorbonne et Université de la Nouvelle-Calédonie, Espaces, natures et cultures (ENEC), Centre des nouvelles études sur le Pacifique (CNEP)

¹² Elvina INGHELS, « Le tourisme, un moyen de sauvegarde et de transmission de la culture kanak ? », les cahiers d'Outre-Mer, n°252, octobre-décembre 2010. [En ligne] disponible sur <http://com.revues.org/index6118.html>. (consulté le 15-04-15)

¹³ Jean-Marie TJIBAOU, Philippe MISSOTTE, Michel FOLCO, Claude RIVES, extrait de l'ouvrage, *Kanaké, mélanésien de Nouvelle-Calédonie*. [En ligne] disponible sur <http://tinyurl.com/mcjo96z>. (consulté le 17-04-15)

calédonien des traditions et une langue spécifiques.

Dans la seconde moitié du XX^e siècle, l'immigration économique motive également l'installation plus récente de Métropolitains (baptisés « Zoreilles »). Descendants de Kabyles déportés, Vanuatais, Vietnamiens, Japonais, Antillais, venus pour le travail, participent à cette mosaïque complexe et jamais achevée. Surtout, la Nouvelle-Calédonie est une terre de métissage ; et nombreux sont aujourd'hui les enfants calédoniens fiers d'appartenir à plusieurs communautés ». ¹⁴

Comme nous l'avons exposé et démontré ci-dessus, la culture kanak est principalement basée sur la transmission orale. Même si les coutumes ont tendance à se perdre, surtout dans l'agglomération principale qu'est Nouméa, il n'en demeure pas moins que les jeunes conservent un mode de communication orale mais principalement non verbale, c'est-à-dire qu'un élève vous dira ou vous répondra par un « oui » en fronçant les sourcils par exemple, deux fois signifiant une réponse négative. De même dans la culture kanak, les jeunes doivent le respect aux anciens et ne sont pas autorisés à prendre la parole jusqu'à l'âge adulte, ce qui a pour conséquence d'avoir des jeunes qui présentent de grosses difficultés de communication (même si la culture kanak évolue) quel que soit le niveau. Dans la formation hôtelière où la communication est primordiale, ce n'est pas sans poser quelques difficultés.

- Échantillonnage le jour de la collecte de données :

Nous avons modifié les prénoms afin de garantir l'anonymat de la recherche.

Cette classe est composée pour l'année scolaire et civile 2015 de 20 élèves répartis en deux groupes de 10

Groupe 1	Groupe 2
1. A.Laura	1. C.Hélène
2. B.Sandra	2. M.Michele
3. B.Mathilde	3. M.Danielle
4. C.Emilie	4. N.Nathan
5. C.Clothilde	5. P.Pascal
6. D.Chantal	6. P.Quillian
7. F.Tristan	7. L.Estelle
8. G.Jean	8. L.Mélody
9. L.Orélia	9. T.Mona
10. L.Manon	10. W.Eva

élèves.

18 élèves présents sur 21 inscrits. Une démission qui était présente le jour de la collecte des données mais qui n'a pas souhaité répondre au questionnaire. 2 absents dont les noms apparaissent — dans le groupe 1.

2.2.Questionnaire éducation motivation aux études secondaires

Les questionnaires constituent l'un des outils les plus utilisés dans les études de la motivation. Il s'agit d'un ensemble de questions présentées à un public évalué. L'échelle de motivation en Éducation (ÉME), développée par Robert J.VALLERAND et ses collègues (VALLERAND, et al. 1989). Il s'agit d'un questionnaire très utilisé dans le système éducatif. Il est basé sur la théorie de l'autodétermination étudiée dans la revue de littérature. Il se présente sous la forme de 28 items répartis en 7 sous échelles en 7 points. Il permet l'analyse :

- De trois types de **motivations intrinsèques** : la connaissance, l'accomplissement et la stimulation,
- trois types de **motivations extrinsèques** : identifiée, introjectée et à régulation externe,
- et enfin à **l'amotivation**.

L'original de l'échelle de motivation en Éducation (ÉME) développée par Robert J.VALLERAND et ses collègues (1989) se trouve cf. annexe 3, qui a été la base de la construction de notre questionnaire. Il a été adapté à notre situation et contexte, et il se situe cf. annexe 4. Le dépouillement du questionnaire se

¹⁴ <http://www.mncparis.fr/nouvelle-caledonie/presentation/culture>

trouve en annexe 5. L'analyse du questionnaire a été ensuite réalisée par clés de motivation qui sont présentées à la suite du résumé du questionnaire.

Voici un résumé du questionnaire rédigé et utilisé en classe de première baccalauréat technologique hôtelier au lycée ESCOFFIER de Nouméa :

Clés de motivation intrinsèque	Questions des clés
Motivation intrinsèque à la connaissance : 2, 9, 16, 23.	2. Parce que j'éprouve du plaisir et de la satisfaction à apprendre de nouvelles connaissances. 9. Pour le plaisir et la satisfaction que j'ai à découvrir de nouvelles matières jamais vues auparavant. 16. Pour le plaisir d'en savoir plus sur la matière hébergement qui me plaît particulièrement. 23. Parce que les études hôtelières me permettent d'apprendre de nouvelles connaissances qui m'intéressent.

Motivation intrinsèque à l'accomplissement : 6, 13, 20, 27.	6. Pour le plaisir que je ressens à me surpasser dans mes études. 13. Pour le plaisir que je ressens lorsque je suis en train de me surpasser dans une activité qui me passionne. 20. Pour la satisfaction que je vis lorsque je suis en train de réussir des activités scolaires difficiles. 27. Parce que l'école me permet de vivre de la satisfaction personnelle dans ma recherche de l'excellence dans mes études.
Motivation intrinsèque à la stimulation : 4, 11, 18, 25.	4. Parce que j'aime vraiment ça, aller à l'école. 11. Parce que pour moi l'école c'est le « <i>fun</i> ». 18. Parce que j'aime me sentir « emporté-e » par les discussions avec les professeur(e)s intéressant(e)s. 25. Parce qu'en lisant différents sujets intéressants en hôtellerie, ça me fait « tripper ».

Clés de motivation extrinsèque	Questions des clés
Motivation extrinsèque identifiée : 3, 10, 17, 24.	3. Parce que selon moi des études secondaires vont m'aider à mieux me préparer à la carrière que j'ai choisie. 10. Parce que cela va me permettre de travailler plus tard dans un domaine qui me plaît. 17. Parce que cela va m'aider à mieux choisir le métier ou la carrière que je ferai plus tard. 24. Parce que je crois que mes études en baccalauréat technologique hôtelier vont me permettre de développer des compétences en hôtellerie.
Motivation extrinsèque introjectée : 7, 14, 21, 28.	7. Pour prouver à mes parents que je suis capable de faire des études secondaires. 14. Parce que le fait de réussir à l'école me permet de me sentir important aux yeux des autres. 21. Pour prouver que je suis une personne intelligente. 28. Parce que je veux prouver à mon entourage que je suis capable de réussir dans les études.

Motivation extrinsèque régulation externe : 1, 8, 15, 22.	1. Parce que ça va me permettre d'obtenir au moins un diplôme d'études secondaires en hôtellerie si je veux trouver un emploi dans un hôtel ou restaurant avec un bon salaire plus tard. 8. Pour pouvoir décrocher un emploi plus important plus tard. 15. Parce que je veux pouvoir avoir « une vie confortable matériellement » plus tard. 22. Pour avoir un meilleur salaire plus tard.
---	---

Clés de motivation amotivation	Questions des clés
amotivation : 5, 12, 19, 26	5. Honnêtement je ne le sais pas ; j'ai vraiment l'impression de perdre mon temps à l'école. 12. J'ai déjà eu de bonnes raisons pour aller à l'école, mais maintenant je me demande si je devrais continuer à y aller. 19. Je ne parviens pas à voir pourquoi je vais à l'école et sincèrement je m'en fiche pas mal. 26. Je ne le sais pas ; je ne parviens pas à comprendre ce que je fais à l'école.

Nous procéderons ensuite à l'analyse par clé de codification. Une synthèse de l'analyse sera présentée avant la discussion.

2.3. Résultats des questionnaires motivation aux études secondaires de la classe

Le dépouillement des questionnaires se trouve en annexe 5. Voici les résultats.

✚ Résultats de la motivation intrinsèque.

Les élèves de la classe 1TH suivent des études secondaires parce qu'ils sont motivés par l'accès à la

Motivation personnelle au savoir	94,4% des élèves présentent un grand intérêt aux études qui leur permettent d'enrichir et d'augmenter leurs connaissances. 83,3% des élèves éprouvent également du plaisir et de la satisfaction à découvrir de nouvelles matières jamais vues auparavant. Néanmoins, les résultats sont globalement plus mitigés (50%/50%) concernant la motivation liée à l'hôtellerie (accueil - réception - étages).
Motivation personnelle à l'accomplissement	50% des élèves interrogés suivent des études pour le besoin de se surpasser. 66,7% sont motivés à se surpasser pour une activité que par les études en général, et plus particulièrement lorsqu'ils réussissent une activité scolaire difficile. 83,3% sont majoritaires à vivre de la satisfaction personnelle dans la recherche de l'excellence à travers leurs études.
Motivation personnelle à la stimulation	27,8% des élèves suivent des études secondaires parce qu'ils aiment vraiment ça, venir à l'école. Ils sont motivés à raison de 55,6% parce qu'ils aiment se sentir emportés par des discussions avec les professeur(e)s intéressant(e)s. Pour finir, 33,3% des élèves ne se sentent pas stimuler en lisant des sujets intéressants en hôtellerie, d'où l'importance de la pratique et à travers elle, revenir à l'écrit.

connaissance, ils aiment découvrir de nouvelles matières jamais vues auparavant. Les élèves recherchent l'excellence à travers leur étude. Ils sont plus nombreux à vouloir se surpasser par une activité que par les études. Les élèves ont une motivation intrinsèque à la connaissance et à l'accomplissement plus importante qu'à la stimulation.

• Synthèse des résultats de la motivation extrinsèque.

Les élèves de cette classe accordent une part importante à travailler dans un domaine qui les intéresse pour l'employabilité, l'avancée de la carrière et le confort de vie. Néanmoins, ils sont motivés à suivre

Motivation extrinsèque identifiée	61,1% des élèves pensent que les études secondaires vont les aider à mieux se préparer à la carrière qu'ils ont choisie et pour 88,9% travailler dans un domaine qui leur plaît, que cela va les aider à mieux choisir le métier ou la carrière qu'ils feront plus tard, mais aussi développer des compétences en hôtellerie.
Motivation extrinsèque introjectée	50,2 % des élèves suivent des études secondaires afin de prouver à leurs parents qu'ils sont capables de faire des études. 44,4 % pour la reconnaissance intellectuelle, et pour 72,2 % afin de prouver à leur entourage qu'ils sont capables de réussir dans les études.
Motivation extrinsèque régulation externe	61,1% des élèves pensent que suivre des études va leur permettre d'obtenir au moins un diplôme d'études secondaires en hôtellerie, pour 94,4 % afin de pouvoir décrocher un emploi plus important plus tard. 77,8 % pour pouvoir avoir une vie matérielle confortable et aussi 83,4% pour avoir un meilleur salaire.

des études pour la reconnaissance ou pour démontrer à son entourage ses capacités.

Au niveau de la motivation extrinsèque, les élèves ont une motivation extrinsèque identifiée et à la régulation plus importante qu'à l'introjectée.

• Synthèse des résultats de l'automotivation

Enfin, les élèves de cette classe ne sont pas concernés par l'Amotivation.

Absence de motivation	94,4% des élèves n'ont pas le sentiment de perdre leur temps à l'école et 66,7% ont de bonnes raisons d'aller à l'école et ils ne se posent pas la question s'il devrait continuer à y aller. 88,9 % des élèves parviennent à voir pourquoi ils vont à l'école et ils ne s'en fichent pas. 66,7% des élèves savent pourquoi ils vont à l'école et ils parviennent à comprendre ce qu'ils font à l'école.
-----------------------	--

Globalement, Les élèves de cette classe présentent une motivation extérieure à l'individu plus forte que la motivation interne.

Le profil de motivation aux études secondaires reste très intéressant. En effet, ils aiment apprendre et découvrir de nouvelles matières, recherchent l'excellence à travers leur étude et à se surpasser à travers des activités.

Ils ont conscience de l'enjeu des études et de leur impact sur leur futur, leur carrière et leur projet personnel. Ils ont une forme de reconnaissance vis-à-vis de leur famille à qui ils souhaitent donner satisfaction par la réussite. Au-delà de se prouver à eux-mêmes leurs capacités, ils souhaitent les prouver à leur entourage.

Nous pouvons maintenant confirmer que dans cette classe, les élèves de première sont motivés à suivre des études secondaires en baccalauréat technologique hôtelier.

3. Seconde collecte de données obtenues grâce aux profils motivationnels et aux entretiens

Pour la seconde méthode de collecte de données, nous avons fait le choix de dresser les profils motivationnels des élèves ayant joué au jeu, avant les faire jouer au jeu *Disney Stars* puis de collecter des données à travers des entretiens semi-directifs. Nous souhaitons à l'issue de cette collecte mettre chaque élève en rapprochement de son profil et d'en mesurer les écarts.

3.1. Terrain d'étude et l'échantillonnage

Échantillonnage le jour de la mesure :

Un groupe de 10 élèves inscrits. Les absents à l'une des deux collectes de données sont rayés dans le tableau ci-dessous :

Groupe 1	
1. A. Laura	6. D. Chantal
2. B. Sandra	7. F. Tristan
3. B. Mathilde	8. C. Jean
4. C. Emilie	9. L. Manon
5. C. Clothilde	10. L. Orélia

Ainsi, nous aurons en entretien à la suite de l'utilisation du jeu sérieux six élèves du groupe 1.

3.2. Profils motivationnels du groupe et entretien semi-directif.

Nous allons maintenant dresser le profil motivationnel des élèves concernés. Les élèves que nous avons choisis d'interroger en entretien semi-directif sont les six élèves du groupe ayant répondu aux questionnaires et ayant joué au jeu *Disney Stars*, soit :

☐ B. Sandra	☐ B. Mathilde	☐ C. Clothilde
☐ F. Tristan	☐ L. Orélia	☐ D. Chantal

Les prénoms ont été modifiés pour conserver l'anonymat de la recherche.

Les six profils motivationnels des élèves ayant joué au jeu :

Pour établir les différents profils motivationnels, nous avons procédé de la manière suivante. À partir de chaque questionnaire à la motivation aux études secondaires des élèves ci-dessus, nous avons défini et attribué des points en fonction de l'item, c'est-à-dire :

- Pas du tout d'accord = 1 point,
- Un peu en accord = 2 points,
- Moyennement d'accord = 3 points,
- Assez d'accord = 4 points,

- Complètement d'accord = 5 points.

Chaque clé de motivation est composée de 4 questions, soit un maximum de 20 points par clé. C'est grâce à ce chiffre que nous avons établi nos pourcentages.

Exemple pour Sandra. À la motivation intrinsèque à la connaissance elle a obtenu les résultats suivants : question 2 : 4 points, question 9 : 4 points, question 16 : 2 points et question 23 : 5 points. Soit un total de 15 points sur 20. Puis à la motivation intrinsèque à l'accomplissement, elle obtenu un total de 13 points et pour finir 4 points pour la motivation à la stimulation.

Ce qui représente un total de 32 points sur 60 soit 53%.

Nous avons ramené chaque résultat à un pourcentage pour plus de visibilité à la lecture mais aussi pour pouvoir obtenir une échelle comparable.

☐ B.Sandra

Motivation intrinsèque à la						Motivation extrinsèque						amotivation	
connaissance	accomplissement	stimulation				identifiée	introjectée	régulation					
15	75 %	13	65 %	4	20 %	18	90 %	6	30 %	18	90 %	4	20 %
32 points soit 53 %						42 points soit 70 %						20 %	

Sandra a une motivation extrinsèque de 70 %, plus particulièrement élevée à la régulation et à l'identifiée. La motivation intrinsèque est plus mitigée à raison de 53% avec un point haut pour la connaissance.

☐ B.Mathilde

Motivation intrinsèque à la						Motivation extrinsèque						amotivation	
connaissance	accomplissement	stimulation				identifiée	introjectée	régulation					
19	95%	20	10%	11	55%	19	95%	20	100%	20	100%	3	15%
50 points soit 83,33 %						59 points soit 98,33 %						15 %	

Mathilde est l'élève du groupe 1 qui présente le profil motivationnel le plus élevé.

☐ C.Clothilde

Clothilde présente une motivation extrinsèque importante et plus élevée que sa motivation intrinsèque.

Motivation intrinsèque à la						Motivation extrinsèque						amotivation	
connaissance	accomplissement	stimulation				identifiée	introjectée	régulation					
17	85%	16	80%	10	50 %	20	100%	18	90%	19	95%	4	20%
43 points soit 71%						57 points soit 95 %						20 %	

C'est la motivation à la connaissance et à l'accomplissement qui la motive le plus.

☐ D.Chantal

Motivation intrinsèque à la						Motivation extrinsèque						amotivation	
connaissance	accomplissement	stimulation				identifiée	introjectée	régulation					
18	90%	14	70%	13	65%	16	80%	18	90%	20	100%	9	45%
45 points soit 75 %						54 points soit 90 %						45 %	

Chantal présente une motivation extrinsèque de 90% plus importante qu'intrinsèque. Toutefois, sa motivation intrinsèque reste élevée, particulièrement pour sa motivation à la connaissance.

☐ F. Tristan

Tristan présente une motivation extrinsèque élevée de 90% et plus importante qu'intrinsèque 66%.

Motivation intrinsèque à la						Motivation extrinsèque						amotivation	
connaissance	accomplissement	stimulation				identifiée	introjectée	régulation					
15	75%	15	75%	10	50%	19	95%	17	85%	18	90%	4	20%
40 points soit 66 %						54 points soit 90 %						20 %	

☐ L. Orélia

Motivation intrinsèque à la						Motivation extrinsèque						amotivation	
connaissance	accomplissement	stimulation				identifiée	introjectée	régulation					
19	95%	19	95%	16	80%	20	10%	18	90%	19	95%	4	20 %
54 points soit 90 %						57 points soit 95 %						20 %	

Orélia présente une motivation extrinsèque de 95% et intrinsèque de 90% très élevée. C'est le profil motivationnel le plus important du groupe.

Classement décroissant des profils motivationnels :

Ce tableau récapitulatif nous confirme que l'échantillonnage présente une motivation extrinsèque plus

Noms élèves Gr1	Motivation intrinsèque	Motivation extrinsèque	amotivation
L.Orélia	90%	95%	20%
B.Mathilde	83%	98%	15%
C.Clothilde	71%	95%	20%
D.Chantal	75%	90%	45%
F.Tristan	66%	90%	20%
B.Sandra	53%	70%	20%

importante qu'intrinsèque. Les écarts vont de 5 points à 24 points. Aucun élève n'obtient une motivation intrinsèque supérieure à l'extrinsèque. Pour la suite de notre recherche, les valeurs que nous allons retenir ici sont celles de la motivation intrinsèque étant donné que l'analyse du jeu va chercher à vérifier si le jeu est intrinsèquement motivant c'est-à-dire si il permet de développer chez les individus des caractéristiques comme le challenge, la curiosité, le contrôle et la fantaisie.

Guide d'entretien semi-directif.

L'entretien est une des méthodes qualitatives utilisées dans la recherche, afin de gagner en profondeur dans l'analyse de l'objet de l'étude. Ce type d'entretien vient compléter les résultats obtenus par l'enquête précédente. Les entretiens apportent une richesse et une précision dans les informations recueillies, grâce notamment aux possibilités de relance et d'interaction dans la communication entre interviewés et intervieweurs. L'avantage des entretiens est d'engendrer une puissance évocatrice des citations. Il révèle l'existence de représentations profondément inscrites dans l'esprit des personnes interrogées et qui ne peuvent s'exprimer au travers d'un questionnaire quantitatif.

Nous avons élaboré un guide d'entretien basé sur le modèle de MALONE permettant de mesurer si le jeu est intrinsèquement motivant. En effet, dans les années 80 Mark MALONE a proposé un cadre conceptuel qui repose sur la motivation. Il s'est appuyé sur la motivation intrinsèque encore présente dans la théorie de l'autodétermination de DECI et RYAN. Pour eux, les comportements sont déclenchés de manière libre et autodéterminée par intérêt et pour le plaisir de l'activité en elle-même. Ceci a permis d'effectuer une distinction entre les motivations relevant du « fun », du captivant ou de l'amusement et à l'inverse celles qui sont issues d'une obligation, d'un devoir ou d'une contrainte relevant de la motivation extrinsèque. Dans la motivation extrinsèque le caractère ludique de l'activité n'a aucune importance.

Le modèle de MALONE comme défini dans notre revue de littérature propose un cadre conceptuel permettant de formuler les quatre conditions qui doivent être remplies pour qu'un jeu vidéo ludo-éducatif soit intrinsèquement motivant. Ces quatre motivations sont :

- Le challenge,
- La curiosité,
- Le contrôle,
- La fantaisie.

Voici le guide d'entretien élaboré pour cette recherche :

Introduction	0. Tu as fait un stage l'année dernière en hébergement. Comment cela s'est-il passé ?
CHALLENGE	1. Concernant le jeu <i>Disney Stars</i> que tu as utilisé en cours d'hébergement, quel est le score que tu as réalisé ? Cela correspondait-il à tes attentes ?
	Relance : Serais-tu tenté(e) de recommencer afin d'obtenir un meilleur résultat ? As-tu rejoué en dehors du cours pour améliorer ton score ?
CURIOSITE	2. Est-ce qu'il y a des éléments du jeu qui t'ont étonné(e), surpris(e) ou stupéfait(e).
	Relance : As-tu fait des découvertes ?
CONTRÔLE	3. Y a-t-il des éléments du jeu que tu souhaiterais modifier ?
	Relance : Comment aurais-tu modifié certains points ou séquences de ce jeu ?
FANTAISIE	4. L'univers dans lequel tu as joué t'a-t-il fait rêver ?
	Relance : Est-ce que tu t'es imaginé(e) à <i>Disney</i> ?

3.3. Analyse des entretiens semi-directifs sur la base du modèle de Mark MALONE.

Nous avons poursuivi notre recherche par la collecte de données à travers différents entretiens semi-directifs. Nous avons rencontré les six élèves qui ont utilisé le jeu en cours. Ces entretiens avaient pour objectif de nous renseigner sur la capacité du jeu à déclencher la motivation intrinsèque des élèves par des comportements totalement libres et autodéterminés et pour le plaisir de l'activité elle-même. Nous avons procédé au dépouillement des entretiens (*Verbatim* des entretiens semi-directifs Cf. annexe 6). Pour réaliser l'analyse du *Verbatim* pour chacun des entretiens semi-directifs, nous avons élaboré une grille, reprenant les thèmes principaux du guide entretien (et du modèle de Mark MALONE) et nous avons pour chacun défini des indicateurs. Un pourcentage a été attribué de 25% par thème atteint.

Pour réaliser ce tableau d'aide à l'analyse, nous nous sommes appuyés sur le modèle de Mark MALONE qui présente le principal intérêt de résumer en un ensemble cohérent des éléments résultant de théories motivationnelles diverses.

Thèmes	Indicateurs	Les théories	%
1. Quel est le score que tu as réalisé ? Cela correspondait-il à tes attentes ?			
Challenge (but, incertitude, optimum et Feedback)	▪ Vérifier si le défi est à son maximum c'est-à-dire quand les compétences ne sont ni dépassées ni sous-utilisées. Vérifier si l'individu en a oublié le temps, la fatigue et tout ce qui l'entoure sauf l'activité. ▪ L'individu a-t-il attribué ses échecs aux difficultés inhérentes à l'environnement qu'il a dû affronter même si les objectifs n'étaient pas toujours explicites ? ▪ Vérifier si le jeu a bien généré davantage d'émotions positives que négatives. • Vérifier si l'environnement est bien incertain et que l'individu n'a aucune certitude quant à sa réussite ou son échec (caractérisé par l'ennui puis l'anxiété). ▪ Contrôler que le jeu fournit des <i>feedbacks</i> fréquents, clairs, constructifs et encourageants.	▪ Théorie du « flow » (CSIKSZENTMIHALYI et al). ▪ Théorie du positionnement d'objectif (COSNEFROY). ▪ Théorie des émotions d'accomplissement (PEKRUN). ▪ Théorie d'accomplissement (ATKINSON).	25%
2. Est-ce qu'il y a des éléments du jeu qui t'ont étonné(e), surpris(e) ou stupéfait(e) ?			
Curiosité (sensorielle, cognitive)	▪ Évaluer les similarités et les différences, c'est-à-dire en observant le stimulus présent et les stimuli qui ont été vécus précédemment (nouveau / changement). ▪ Évaluer les compatibilités et les incompatibilités entre éléments, c'est-à-dire entre un élément d'un <i>pattern</i> et d'autres éléments qui l'accompagnent (complexité), entre réactions provoquées simultanément (conflit), entre des stimuli et des attentes (effets de surprise), ou entre des attentes excitées en même temps (incertitude). ▪ Vérifier si le jeu est sensoriel notamment par une variation observée des effets visuels et/ou sonores. ▪ Permettre de mesurer si le jeu est cognitif c'est-à-dire si il repose sur des connaissances.	• Théorie de l'optimum d'activation (BERLYNE).	25%

3. Y a-t-il des éléments du jeu que tu souhaiterais modifier ?			
Contrôle (Contingence, choix, puissance)	▪ Vérifier que les organismes ont bien établi une contingence entre leur action et un résultat dans l'environnement. Dans le jeu, le joueur doit avoir la sensation que les réactions du jeu lui sont entièrement imputables. ▪ Vérifier et/ou mesurer le choix laissé à l'individu par la persistance et l'intérêt pour l'activité en général. (Tout ce qui concourt à laisser le choix à l'individu va augmenter son autodétermination.) ▪ Le choix est compatible avec la personnalisation, exemple : choix du nom ou de l'avatar qu'il incarne. ▪ Mesurer les impacts que peuvent avoir les actions du personnage pour l'individu, c'est-à-dire si les actions du personnage sont d'autant plus motivantes que le résultat de ses actions va être important. Cela permettra de mesurer la puissance dans le contrôle.	• Théorie de la contingence du comportement (PETERSON et al). • Théorie du choix (VALLERAND et al). • Selon Mark MALONE.	25%
4. L'univers dans lequel tu as joué, t'a-t-il fait rêver ?			
Fantaisie (émotionnelle, cognitive, endogène)	▪ Vérifier la capacité du jeu à convoquer le joueur à des univers fantastiques et irréels. ▪ Vérifier si l'environnement favorise l'implication émotionnelle de l'utilisateur, ▪ Évaluer si l'univers fantasmé est propice à fournir des métaphores ou des analogies en rapport avec le monde réel.	– Théorie de la fantaisie ou du fantasmé (MALONE et LEPPER).	25%

Analyse des *Verbatim* pour chacun des entretiens.

Chaque entretien semi-directif a été confronté au tableau de la page précédente, ainsi chaque résultat trouve son origine dans l'entretien.

B.SANDRA

Thèmes	En rapport aux Indicateurs et à l'entretien	Résultats
<i>Challenge</i>	L'activité a reposé sur des objectifs clairs. L'environnement ludique a permis d'auto-générer ses objectifs qui n'étaient pour elle ni trop élevés ni trop faibles et ont ainsi procuré une sensation de compétence chez cette élève. Le jeu a poussé l'élève à rejouer en dehors du cours, le jeu a développé le défi. L'élève a été impliquée dans l'activité, et a réalisé l'activité pour elle-même, même si l'objectif n'était pas encore atteint.	25%
<i>Curiosité</i>	Il a également suscité la curiosité. Elle dit avoir fait beaucoup de découvertes qui sont, d'après le descriptif, d'ordre cognitif et reposent sur des connaissances techniques, notamment comment les gens peuvent réagir en fonction des questions posées. Néanmoins, elle ne soulève à aucun moment des aspects du jeu qui pourraient être sensoriels et donc principalement visuels et/ou sonores qui peut s'expliquer par le guide d'entretien qui ne prévoyait pas de questions dans ce sens.	25%
<i>Contrôle</i>	Elle ne se souvient pas des résultats de ses actions.	/
<i>Fantaisie</i>	L'univers fantasmé a été propice à fournir des métaphores et des analogies en lien avec le monde réel.	25%
Total		75%

Rappelons que Sandra présentait une motivation intrinsèque de 53%. Le jeu a principalement développé une motivation liée en partie au challenge, à la curiosité (pour la partie cognitive) mais aussi au fantasmé. En conclusion et globalement, le jeu a été apprécié et a été motivant par les caractéristiques décrites ci-dessus.

 B.MATHILDE

Thèmes	En rapport aux Indicateurs et à l'entretien	Résultats
<i>Challenge</i>	Le jeu se caractérise par le positionnement d'objectifs qui n'étaient pas toujours explicites, mais qui lui ont permis d'attribuer ses échecs à l'environnement qu'elle a dû affronter, comme « parfois je perdais car ce n'était pas les questions que les clients s'attendaient à avoir... ». Néanmoins, le jeu a généré des émotions positives puisque son résultat lui convenait même si elle ne s'en souvient pas. L'élève est prête à retenter le défi contre elle-même à travers le jeu qui est une sorte de révélateur des limites pour elle-même.	25%
<i>Curiosité</i>	Le jeu a suscité la curiosité du point de vue cognitif. Elle dit avoir fait des découvertes. Elle souligne plus particulièrement les repas des personnages et également la vente de ces derniers. Elle ne fait à aucun moment référence à l'environnement sensoriel, c'est-à-dire visuel et/ou sonore du jeu. Encore une fois, le guide d'entretien n'a pas mis l'accent sur cet aspect. À travers ces découvertes, Mathilde a eu une connaissance du comportement, c'est-à-dire la contingence entre son action et son résultat dans l'environnement, comme les questions possibles à poser aux clients pour savoir leurs attentes.	25%
<i>Contrôle</i>	Elle a bien eu la sensation que les réactions du jeu lui étaient imputables. L'impact qu'ont pu avoir les actions du personnage a été plus motivant que le résultat de ses actions a été important. Elle en mesure même l'impact dans le monde réel sur ses futures compétences professionnelles et souligne que lors de son prochain stage, cela va lui permettre de savoir poser des questions aux clients.	25%
<i>Fantaisie</i>	Mathilde a bien été convoquée grâce aux formidables capacités du jeu, à un univers fantastique et irréel. L'environnement fantasmé a permis d'évoquer des images ou des situations physiques et sociales qui n'étaient pas de fait présent.	25 %
Total		100 %

Enfin Mathilde présentait une motivation intrinsèque de 83 %.

Le jeu a augmenté sa motivation.

 C. Clothilde

Thèmes	En rapport aux Indicateurs et à l'entretien	Résultats
<i>Challenge</i>	Clothilde ne se souvient pas de son résultat, mais comme sa camarade le jeu se caractérise par le positionnement d'objectifs qui ne n'étaient pas toujours explicites, mais qui lui ont permis d'attribuer ses échecs à l'environnement qu'elle a dû affronter. Clothilde a montré une motivation à la compétition à travers le jeu envers ses camarades. Autrement dit le défi était optimum, l'implication de Clothilde dans l'activité a fonctionné au maximum de ses capacités même si l'objectif n'était pas atteint. Ainsi, nous pouvons en déduire qu'elle a été motivée par l'aspect challenge qu'a procuré le jeu.	25%
<i>Curiosité</i>	Clothilde a découvert dans le jeu le système de questions. Elle avait déjà découvert cette technique de vente durant son stage mais elle ne savait pas vraiment comment s'y prendre. C'est la motivation dans son aspect curiosité qui a été suscité pour cette partie.	/
<i>Contrôle</i>	Clothilde a très vite compris l'impact qu'ont pu avoir les actions du personnage sur le résultat de ses actions. Comme elle le précise, elle perdait au début parce qu'elle n'avait pas posé les bonnes questions, et n'avait pas compris qu'il fallait poser les bonnes questions pour que ça fonctionne avec la clientèle, c'est la motivation dans le contrôle.	25%
<i>Fantaisie</i>	Comme ses camarades, elle a été emportée par l'aspect féérique du jeu au point qu'elle envisagerait d'aller y travailler.	25%
Total		75%

Globalement, même si l'entretien a été moins développé que ses camarades. Clothilde dit s'être amusée avec le jeu, et avoir été satisfaite des résultats obtenus. Elle avait une motivation intrinsèque de 71% et extrinsèque de 95%. Le jeu Disney Star a plu, il a dans certaines caractéristiques motivé Caroline et maintenu sa motivation intrinsèque.

 D. CHANTAL

Thèmes	En rapport aux Indicateurs et à l'entretien	Résultats
<i>Challenge</i>	Lorsque Chantal s'est retrouvée plongée dans le jeu, son implication dans l'activité a été telle qu'elle en a oublié le temps, la fatigue et tout ce qui l'entourait sauf l'activité elle-même. C'est dans cet état que Chantal a fonctionné au maximum de ses capacités. Cet état surgit lorsque les compétences ne sont ni dépassées ni sous-utilisées, autrement dit quand le défi est optimum. Son implication a eu un impact sur son résultat puisqu'elle est montée jusqu'au niveau dix. L'ordinateur est devenu en quelque sorte un révélateur des limites de l'individu, un défi contre elle-même. Le positionnement d'objectif comme satisfaire les clients a permis à Chantal d'attribuer ses échecs à l'environnement qu'elle devait affronter.	25%
<i>Curiosité</i>	La curiosité de cette élève a été suscitée sur le plan cognitif, c'est-à-dire sur les connaissances, mais aussi Chantal a été attirée par un aspect visuel du jeu, qu'elle est la seule à soulever : les personnages qui ne varient pas assez.	25%
<i>Contrôle</i>	Elle a eu la sensation que les réactions du jeu lui étaient imputables, elle a, dans le jeu, le choix ce qui a augmenté son autodétermination à sa motivation.	25%
<i>Fantaisie</i>	Elle fait partie des élèves à être convoquée par l'univers fantastique et irréel du jeu. Le jeu a chez l'élève, évoqué des images mentales et des situations physiques qui n'étaient pas de fait présent.	25%
Total		100%

Chantal présentait à l'issue du questionnaire un profil motivationnel intrinsèque à 75%. Nous pouvons conclure cette analyse sur le fait que le jeu *Disney Stars* a complètement motivé Chantal.

 F. TRISTAN

Thèmes	En rapport aux Indicateurs et à l'entretien	Résultats
<i>Challenge</i>	Tistran ne se souvient pas de son résultat. Le déficit ne semble pas avoir été à son maximum même si les compétences n'ont été ni dépassées ni sous-utilisées. Néanmoins, l'activité semble avoir été utilisée pour elle-même même si les objectifs n'ont pas été atteints. Il est prêt à rejouer en dehors de la classe.	25%
<i>Curiosité</i>	Le jeu a suscité la curiosité chez cet élève, d'ordre principalement cognitif.	25%
<i>Contrôle</i>	Ce jeu a eu un apport de connaissances d'un point de vue technique commerciale, connaissance des attentes du client et du comportement. Notamment l'impact qu'ont pu avoir, les actions du personnage sur le résultat dans l'environnement.	25%
<i>Fantaisie</i>	Contrairement à ses camarades, il n'a pas été emporté par l'aspect féerique du jeu car il n'apprécie plus les parcs d'attractions. L'environnement fantasmé a permis d'évoquer des images ou des situations physiques et sociales qui n'étaient pas de fait présent mais appartenant au souvenir.	/
Total		75%

Tristan est un élève présentant des difficultés scolaires depuis le démarrage de sa scolarité en baccalauréat technologique hôtelier (rigueur, absentéisme, respect des règles). Il a été autorisé à accéder au niveau supérieur en raison de son âge. Les résultats de sa motivation intrinsèque aux études secondaires étaient de 66%. Il a été difficile de faire parler Tristan qui présente les problèmes de communication propres à beaucoup de jeunes Mélanésien, la raison est culturelle (cf. présentation du terrain d'étude). Son profil demeure très intéressant pour notre étude empirique.

Globalement, même si l'entretien a été moins développé que le reste du groupe et s'explique par la culture Mélanésienne, Tristan dit s'être amusé. Il souhaite recommencer à jouer, le jeu lui a apporté des connaissances et il a compris l'impact de l'action du personnage sur son résultat.

Nous pouvons conclure que Titouan qui avait une motivation intrinsèque de 66%, a maintenue sa motivation intrinsèque à travers cette activité en raison des caractéristiques présentées ci-dessus.



Thèmes	En rapport aux Indicateurs et à l'entretien	Résultats
<i>Challenge</i>	L'activité a reposé sur des objectifs clairs. L'environnement ludique a permis d'auto générer ses objectifs qui n'étaient pour elle ni trop élevés ni trop faibles et ont ainsi procuré une sensation de compétence chez cette élève. Le jeu se caractérise par le positionnement d'objectifs qui n'étaient pas toujours explicites, mais qui lui ont permis d'attribuer ses échecs à l'environnement qu'elle a dû affronter. L'élève a été impliquée dans l'activité, et a réalisé l'activité pour elle-même, même si l'objectif n'était pas encore atteint. Le jeu a généré des émotions positives puisqu'elle ne pensait pas vendre aussi bien, même si elle ne se souvient de son résultat qu'à travers la remarque de son professeur. L'élève est prête à retenter en dehors de la classe le défi contre elle-même à travers le jeu qui est une sorte de révélateur des limites pour elle-même. Le jeu a développé le challenge.	25%
<i>Curiosité</i>	À travers ces découvertes, Orélia a eu une connaissance du comportement, c'est-à-dire la contingence entre son action et son résultat dans l'environnement, comme la possibilité de proposer aux clients des repas avec les personnages. Elle a bien eu la sensation que les réactions du jeu lui étaient imputables. L'impact qu'a pu avoir les actions du personnage a été plus motivant que le résultat de ses actions a été important. Le jeu lui a apporté des connaissances et elle a compris l'impact de l'action du personnage sur son résultat.	25%
<i>Contrôle</i>	Elle ne trouve rien à changer dans le jeu parce qu'elle le trouve « génial », et ne soulève à aucun moment des aspects du jeu qui pourraient être sensoriels et donc principalement visuels et/ou sonores.	25%
<i>Fantaisie</i>	Néanmoins, l'univers fantasmé a été propice à fournir des métaphores et des analogies en lien avec le monde réel. Elle a bien été convoquée par l'univers fantastique et irréel du jeu. Le jeu a également évoqué des images mentales et des situations physiques qui n'étaient pas de fait présent.	25%
Total		100%

Orélia est l'élève présentant le meilleur résultat de motivation intrinsèque quatre vingt dix pour cent.

L'élève souligne l'aspect innovant de la formule pédagogique proposée ce jour. La motivation intrinsèque d'Orélia a bien fonctionné dans le jeu.

Synthèse des résultats des entretiens semi-directifs par thème et élève :

Thèmes	Indicateurs de vérification	Élèves	Résultats*
1. Quel est le score que tu as réalisé ? Cela correspondait-il à tes attentes ?			
Challenge (but, incertitude, optimum et Feedback)	▪ Vérifier si le défi est à son maximum c'est-à-dire quand les compétences ne sont ni dépassées ni sous-utilisées. Vérifier si l'individu en a oublié le temps, la fatigue et tout ce qui l'entoure sauf l'activité. ▪ L'individu a-t-il attribué ses échecs aux difficultés inhérentes à l'environnement qu'il a dû affronter même si les objectifs n'étaient pas toujours explicites ? ▪ Vérifier si le jeu a bien généré davantage d'émotions positives que négatives. • Vérifier si l'environnement est bien incertain et que l'individu n'a aucune certitude quant à sa réussite ou son échec (caractérisé par l'ennui puis l'anxiété). ▪ Contrôler que le jeu fournit des <i>feedbacks</i> fréquents, clairs, constructifs et encourageants.	Sandra Mathilde Chantal Chlotilde Orélia	25 % 25 % 25 % 25 % 25 %
2. Est-ce qu'il y a des éléments du jeu qui t'ont étonné(e), surpris(e) ou stupéfait(e) ?			
Curiosité (sensorielle, cognitive)	▪ Évaluer les similarités et les différences, c'est-à-dire en observant le stimulus présent et les stimuli qui ont été vécus précédemment (nouveau / changement). ▪ Évaluer les compatibilités et les incompatibilités entre éléments, c'est-à-dire entre un élément d'un <i>pattern</i> et d'autres éléments qui l'accompagnent (complexité), entre réactions provoquées simultanément (conflit), entre des stimuli et des expectations (effets de surprise), ou entre des expectations excitées en même temps (incertitude). ▪ Vérifier si le jeu est sensoriel notamment par une variation observée des effets visuels et/ou sonores. Permettre de mesurer si le jeu est cognitif c'est-à-dire si il repose sur des connaissances.	Sandra Mathilde Chantal Chlotilde Tristan Orélia	25 % 25 % 25 % 25 % 25 % 25 %

3. Y a-t-il des éléments du jeu que tu souhaiterais modifier ?			
Contrôle <i>(Contingence, choix, puissance)</i>	▪ Vérifier que les organismes ont bien établi une contingence entre leur action et un résultat dans l'environnement. Dans le jeu, le joueur doit avoir la sensation que les réactions du jeu lui sont entièrement imputables. ▪ Vérifier et/ou mesurer le choix laissé à l'individu par la persistance et l'intérêt pour l'activité en général. (Tout ce qui concourt à laisser le choix à l'individu va augmenter son autodétermination.) ▪ Le choix est compatible avec la personnalisation, exemple : choix du nom ou de l'avatar qu'il incarne.	Mathilde	25 %
	Mesurer les impacts que peuvent avoir les actions du personnage pour l'individu, c'est-à-dire si les actions du personnage sont d'autant plus motivantes que le résultat de ses actions va être important. Cela permettra de mesurer la puissance dans le contrôle.	Chantal	25 %
		Tristan	25 %
		Orélia	25 %
4. L'univers dans lequel tu as joué t'a-t-il fait rêver ?			
Fantaisie <i>(émotionnel, cognitive, endogène)</i>	▪ Vérifier la capacité du jeu à convoquer le joueur à des univers fantastiques et irréels. ▪ Vérifier si l'environnement favorise l'implication émotionnelle de l'utilisateur, ▪ Évaluer si l'univers fantasmé est propice à fournir des métaphores ou des analogies en rapport avec le monde réel.	Sandra	25 %
		Mathilde	25 %
		Chantal	25 %
		Chloïlde	25 %
		Tristan	25 %
		Orélia	25 %

Le thème qui a remporté le moins de résultat est « le contrôle », qui peut s'expliquer par une ou des questions absentes ou mal définies dès le guide entretien. Ce qui n'a pas empêché de révéler les bons résultats suite à l'utilisation du jeu.

Comparaison des résultats du questionnaire à la motivation aux études secondaires et de la motivation suscitée par le jeu :

Prénoms	Sandra	Mathilde	Chantal	Chlotilde	Tristan	Orélia
Motivation jeu	75%	100%	75%	100%	75%	100%
Motivation intrinsèque	53%	83%	71%	75%	66%	90%

Tous les élèves ayant joué au jeu *Disney Stars* présentent des résultats supérieurs à la motivation de départ.

Cette mesure du *Serious Game Disney Stars* nous a permis de vérifier si le jeu était intrinsèquement motivant pour un individu à travers le challenge, la curiosité, le contrôle et la fantaisie.

Être en mesure d'estimer l'impact de la motivation intrinsèque d'un jeu peut permettre d'anticiper et d'éviter de manquer son objectif ludo-éducatif et mesurer les coûts et les bénéfices selon le projet envisagé. Nous pouvons maintenant confirmer que le jeu *Disney Stars* est utilisable et recommandable à son utilisation en classe car il déclenche bien une motivation intrinsèque à l'individu.

- Analyse des résultats par « nuage » de mots-clés.



Pour analyser par sémantique les réponses sur la motivation que le jeu suscite chez l'apprenant, nous avons procédé à des regroupements dans les termes.

Nous avons utilisé un logiciel de terminologie qui nous permet de regrouper les mots-clés à l'aide de *Wordle*. C'est un logiciel en ligne qui permet de créer des nuages de mots à partir d'un texte que nous avons écrit et/ou sélectionné. C'est une représentation graphique de mots où les mots les plus répétés dans un texte sont les plus gros et les mots les moins répétés sont les plus petits. C'est ce qui permet de réaliser rapidement l'analyse sémantique d'un texte.

Pour l'analyse sémantique, nous n'avons pas conservé le mot « ça » et « fait ».

Le mot qui revient le plus souvent est en premier « jeu » qui est l'objet de l'interview. Les « Clients » car ce sont les acteurs principaux. Les « questions » parce qu'il s'agit de l'outil principal du jeu. « Disney » parce que c'est le décor principal du jeu. On termine par « personnages » car ce sont les acteurs /clients qui permettent au jeu de se rapprocher de la réalité (style, habillement, âge, le nombre d'adultes et d'enfants). Ce sont eux qui donnent le sens au jeu.

1	2	3	4	5
Jeu	Clients	Questions	<i>Disney</i>	Personnages
Quoi	Qui	Comment	Où	Pourquoi

Nous associons et établissons un lien avec le modèle de MALONE et le résultat du nuage de mots de la manière suivante :

- « Jeu » = le challenge ;
- « Clients » et « questions » = la curiosité,
- « personnage » = le contrôle
- et « Disney » = le fantasmé.

4. Synthèse des résultats et discussions.

Nous pouvons maintenant procéder à la synthèse des résultats puis à la discussion.

4.1. Synthèse des résultats du jeu

- Le jeu Disney est :
 - Viable,
 - Jouable,
 - *Serious*.

Viabilité : Grâce à la présence d'une thématique professionnelle qui est la vente de produits touristiques et hôteliers (+1). De plus, le joueur visualise le niveau obtenu et les points acquis à l'aide de rétroactions régulières (+1). Le jeu présente des objectifs intermédiaires (comme questionner le client) permettant d'atteindre des buts (comme vendre un séjour à un client) (+1). Les mécaniques du jeu sont facilement compréhensibles et permettent de prendre facilement le jeu en main (+1). Chaque item comptant pour 1 point, cela nous permet d'atteindre le total de 4 pour la partie viabilité.

Jouable : Les mécanismes du jeu sont plaisants pour initier et inviter à jouer mais ils ne présentent pas de caractère addictif (+2/3). Le jeu offre une bonne évolution de difficultés et de défis motivants comme aider les clients dans le parc (+2/3). Les éléments scénaristiques et graphiques sont statiques, il n'y a pas de modification au niveau sonore, on peut noter le changement de clients avec style vestimentaire correspondant au segment de clientèle (+1/3). Le jeu est agréable et on prend plaisir à y jouer (+1). Le jeu est déclaré jouable pour cette partie étant donné qu'il a collecté 6 points sur 6.

Serious : Le jeu est basé sur l'apprentissage des techniques de vente à des clients. Le message pédagogique est transmis à travers le mécanisme du jeu par le gain si l'objectif est atteint. Dans le cas inverse, le joueur perd et c'est par ce mécanisme qu'il intègre indirectement le message pédagogique et comprend le chemin qu'il devra suivre pour réussir. Le joueur apprend par la pratique ludique.

4.2.Synthèse des résultats motivation intrinsèque

❖ **Synthèse des résultats du questionnaire motivation aux études secondaires.**

Les élèves de la classe 1TH suivent des études secondaires parce qu'ils sont motivés par l'accès à la connaissance, ils aiment découvrir de nouvelles matières jamais vues auparavant. Ils recherchent l'excellence à travers leurs études. Ils sont plus nombreux à vouloir se surpasser par une activité que par les études. Les élèves ont une motivation intrinsèque à la connaissance et à l'accomplissement plus importante qu'à la stimulation.

Les élèves de cette classe accordent une part importante au travail dans un domaine qui les intéresse pour l'employabilité, l'avancée de la carrière et le confort de vie. Néanmoins, ils sont motivés à suivre des études pour la reconnaissance ou pour démontrer à leur entourage leurs capacités.

Au niveau de la motivation extrinsèque, les élèves ont une motivation extrinsèque identifiée et à la régulation plus importante qu'à l'introjectée.

Globalement, Les élèves de cette classe présentent une motivation extérieure à l'individu plus forte que la motivation interne.

Le profil de motivation aux études secondaires reste très intéressant. En effet, ils aiment apprendre et découvrir de nouvelles matières, recherchent l'excellence à travers leurs études et à se surpasser à travers des activités.

Ils ont conscience de l'enjeu des études et de l'impact sur leur futur, leur carrière et leur projet personnel.

Ils ont une forme de reconnaissance vis-à-vis de leur famille à qui ils souhaitent donner satisfaction par la réussite. Au-delà de se prouver leur capacité, ils souhaitent les prouver à leur entourage. Enfin, les élèves de cette classe ne sont pas concernés par l'Amotivation.

Nous pouvons maintenant confirmer que dans cette classe, les élèves de première sont motivés à suivre des études secondaires en baccalauréat technologique hôtelier.

❖ **Synthèse des résultats des entretiens.**

Les résultats et analyses des entretiens révèlent que le jeu a suscité la motivation intrinsèque chez les élèves. Ils ont obtenu entre 75% et 100%.

Tous les élèves ayant joué au jeu *Disney Stars* présentent des résultats supérieurs à la motivation de départ.

Cette mesure du *Serious Game Disney Stars* nous a permis de vérifier si le jeu était intrinsèquement motivant pour un individu à travers le challenge, la curiosité, le contrôle et la fantaisie. Être en mesure d'estimer l'impact de la motivation intrinsèque d'un jeu peut permettre d'anticiper et d'éviter de manquer son objectif ludo-éducatif et mesurer les coûts et les bénéfices selon le projet envisagé. Nous pouvons maintenant confirmer que le jeu *Disney Stars* est utilisable et recommandable à son utilisation en classe car il déclenche bien une motivation intrinsèque à l'individu.

❖ **Synthèse des résultats de l'analyse sémantique des entretiens.**

Les mots qui reviennent le plus souvent sont :

- en premier, « jeu » qui est l'objet de l'interview,
- les « clients » car ce sont les acteurs principaux,
- les « questions » parce qu'il s'agit de l'outil principal du jeu.
- « *Disney* » parce que c'est le décor principal du jeu.
- On termine par « personnages » car ce sont les acteurs /clients qui permettent au jeu de se rapprocher de la réalité (style, habillement, âge, le nombre d'adultes et d'enfants). Ce sont eux qui donnent le sens au jeu.

1	2	3	4	5
Jeu	Clients	Questions	<i>Disney</i>	Personnages
Quoi	Qui	Comment	Où	Pourquoi

Nous associons et établissons un lien avec le modèle de Mark MALONE et les résultats du nuage de mots, de la manière suivante :

« Jeu » = le challenge ; « Clients » et « questions » = la curiosité, « personnage » = le contrôle et « *Disney* » = le fantasmé.

Chaque mot semble confirmer et s'allier avec les quatre caractéristiques principales d'un jeu sérieux.

4.3. Discussion au regard de la revue de littérature

La motivation repose sur la motivation intrinsèque et extrinsèque, l'intérêt de l'apprenant pour l'activité en elle-même et les conséquences de l'activité en cours. Les deux grandes clefs de la motivation qui se dégagent de cette théorie sont l'autodétermination et la perception des compétences. Ainsi, l'enseignant doit faire en sorte de susciter chez l'élève l'autodétermination et la perception de son gain de compétence. Si le jeu sérieux a été bien conçu comme celui de chez *Disney*, il permet de soulever ces deux points de la motivation chez l'apprenant, d'où l'intérêt de vérifier à l'aide du modèle de MALONE la capacité du jeu à motiver. En effet, Il prend appui sur la théorie de l'autodétermination. Il permet aussi de vérifier si le jeu répond aux différents besoins des élèves comme le besoin de compétence lorsque l'élève reçoit des feedbacks par exemple, ou d'autonomie lorsqu'il doit prendre une décision et faire un choix, ou encore de reconnaissance lorsque la mission est suivie d'un gain. Le jeu sérieux permet de répondre à différents modèles d'apprentissage comme l'apprentissage par le visuel, sensoriel, inductif, autonomie. Il permet également de favoriser l'apprentissage par l'expérience et par l'action. L'apprenant va à travers le jeu trouver son chemin et construire sa connaissance par déduction. Il répond également à la théorie d'Edgar Dale pour qui la simulation à laquelle le jeu fait appel permet de retenir 90% du contenu. Nous n'avons pas dans cette étude mesuré l'apprentissage, mais nous pouvons noter les bienfaits complémentaires que le jeu sérieux a en complément de la motivation. Le jeu rend l'élève actif en partant d'un de ses centres d'intérêt, l'outil informatique.

N'aurait-il pas été intéressant de réaliser une mesure à l'aide du questionnaire après l'utilisation du jeu sérieux et d'en mesurer les écarts avec celui réalisé avant le jeu ? Mais n'aurait-il pas été intéressant de réaliser cette étude sur un échantillonnage d'élèves en grande difficulté, c'est-à-dire en amotivation ? Néanmoins, nous pouvons dès à présent nous interroger sur l'impact à long terme de la motivation de l'utilisation de jeu sérieux. En effet, il paraît difficile d'imaginer que l'utilisation d'un jeu sérieux aurait le pouvoir de modifier l'intérêt des individus aux études en général. Les élèves en amotivation y verraient-ils un intérêt lors de la séance ? La séance deviendrait-elle intéressante ?

Notre étude a utilisé des outils et des méthodes afin de répondre à une question de recherche qui était la suivante : Quels sont les effets de l'utilisation d'un jeu sérieux sur la motivation des élèves en formation hôtelière ?

Les résultats révèlent que le jeu en lui-même a suscité de l'intérêt et a généré de la motivation chez les élèves qui présentaient une base motivationnelle intéressante à suivre des études secondaires. Notre échantillonnage présentait une certaine prédisposition étant donné qu'ils étaient 67% à être motivés à se surpasser tant par une activité que par les études en général.

À l'issue de notre recherche, nous pouvons dire qu'utiliser un jeu sérieux peut déclencher la motivation intrinsèque chez les élèves à condition que le jeu présente les caractéristiques d'un jeu sérieux motivant chez les joueurs, c'est-à-dire le challenge, la curiosité, le contrôle et la fantaisie. Le jeu *Disney Star* aura eu sur notre échantillonnage des effets positifs sur la motivation des élèves étant donné que le jeu *Disney Star* présentait bien les caractéristiques d'un jeu intrinsèquement motivant. Il aura suscité chez les élèves le challenge, la curiosité, le contrôle et la fantaisie. Notre étude ne pourra s'arrêter qu'au jeu utilisé et ne pourra pas en établir une généralité.

Nous avons durant tout ce mémoire, très peu évoqué la motivation extrinsèque au travers du jeu sérieux.



En observant l'extrait du jeu, nous nous sommes aperçus que le jeu *Disney Stars* suscitait indirectement la motivation extrinsèque : gagner quelque chose en jouant, n'est-ce pas une circonstance extérieure à l'individu dont le comportement sera guidé par l'action dont l'intention est d'obtenir une conséquence positive (gagner des récompenses) située en dehors de l'activité ?

Cette recherche aura également permis d'établir un lien entre nos impressions et la réalité, c'est-à-dire de révéler les écarts entre résultats scolaires et la motivation des élèves. Globalement, les élèves en difficulté sont très motivés et les élèves obtenant de bons résultats ont une motivation parmi les plus faibles de la classe en proportion. On s' imagine souvent que les élèves ayant de bons résultats sont motivés par les études.

TROISIÈME PARTIE : Préconisations pédagogiques

Le jeu sérieux a beaucoup à offrir dans l'apprentissage mais sa mise en place et l'adéquation avec l'environnement de l'apprentissage restent encore à développer. En effet, il modifie la relation apprenant / enseignant, et le rôle de l'enseignant est différent. L'enseignant devient un guide. C'est peut-être une des raisons des freins à la mise en place du jeu sérieux au sein de l'Éducation nationale. D'après Marie Moreau¹⁵, qui a assisté à différentes conférences au salon Educatec spécialisé dans l'introduction du numérique dans l'enseignement qui s'est déroulé du 20 au 22 novembre 2012 au parc des expositions de Versailles, il ressort que la problématique est que les enseignants ont peur de la mise en place d'un tel procédé. Les enseignants craignent une « gamification » de l'enseignement et qu'ainsi les élèves s'amuse plus qu'ils n'apprennent.

Il reste visiblement encore un grand travail de communication et d'information à réaliser auprès des enseignants. C'est pourquoi, dans cette troisième partie, nous nous efforcerons de donner aux enseignants les clés de l'utilisation pédagogique de façon optimale du jeu sérieux en classe. Nous aborderons les possibilités et les modalités de mise en place d'une séance pédagogique autour d'un jeu sérieux. Pour cela, nous aborderons le rôle de l'enseignant dans l'utilisation d'un jeu sérieux en classe. C'est à partir de ces caractéristiques que nos préconisations à l'utilisation de jeu sérieux en classe vont être dressées.

1. Préconisations des pratiques pédagogiques avec jeu sérieux

Notre axe de travail s'appuiera sur les questions clés : quoi, qui, comment, où, quand, combien, pourquoi ?

¹⁵ Marie MOREAU, étudiante F.B.S France Business School, mémoire « Gameuses et jeux video on line, un nouveau marché ? », disponible en ligne http://fr.slideshare.net/Nyissie/gameuse-et-jeux-vido-onligne-un-nouveau-march?qid=fc2e120c-5b24-4111-a97c-fa734deef495&v=default&b=&from_search=4

1.1.Recommandations dans les pratiques pédagogiques de l'utilisation d'un jeu sérieux.

Pour cela, nous allons essayer de répondre aux différentes questions suivantes :

Quoi ?	Un jeu sérieux (<i>Serious Game</i>) est un jeu vidéo destiné à l'apprentissage. Il s'utilise en formation présentielle (dans une salle) ou l'e-learning (formation à distance). Le <i>Serious Game</i> permet également de former plusieurs personnes en même temps, sur la base d'une plate-forme en ligne. Il peut être mobilisé pour apprendre à mener un entretien d'embauche, à découvrir un produit hôtelier ou à progresser dans la vente du produit chambre. Le <i>Serious Game</i> met en scène des personnages et des situations comme dans un vrai jeu vidéo.
Qui ?	Il est utilisé par les entreprises et les centres de formation pour former les salariés. Il est utilisé par des enseignants ou formateurs (public ou privé y compris les entreprises) à destination d'élèves, étudiants ou encore stagiaires/apprenants.
Quand ?	Lorsqu'on dispose d'un jeu répondant à un objectif pédagogique relevant du programme de formation. Méthode 1 : Situer la ou les parties du référentiel proposant d'utiliser un <i>Serious Game</i> , par exemple le nouveau référentiel de seconde baccalauréat technologique hôtelière. Situer dans sa progression la séquence et la séance. Méthode 2 : Rechercher des <i>Serious Game</i> , et les placer dans vos programmes de formation.
Comment ?	Utiliser un moteur de recherche pour accélérer vos recherches : http://serious.gameclassification.com ; Chercher le jeu qui correspond à vos besoins. Réaliser un test pour vérifier si le jeu répond bien à des objectifs pédagogiques. Contrôler ensuite avec la grille d'évaluation d'un <i>Serious Game</i> établi par le CNAM afin de vérifier si le jeu est bien sérieux. Vérifier le débit depuis votre établissement scolaire.
Où ?	En classe et en ligne. Le jeu sérieux s'utilise le plus souvent en ligne et depuis la salle de classe.
Combien ?	Le gouvernement a débloqué 30 millions d'euros en 2009 pour deux appels à projets dédiés aux SG et au Web 2.0. Les éditeurs numériques profitent de ce soutien pour développer leurs jeux dans des domaines de plus en plus nombreux (management, gestion de projets, cours de langue, etc.). Ils sont le plus généralement gratuits ou peuvent faire l'objet d'abonnement annuel pour le lycée. Les jeux peuvent être utilisés en même temps si le débit est satisfaisant.
Pourquoi ?	Par une interaction, une approche ludique et une structure narrative, le <i>Serious Game</i> rend plus attrayants l'apprentissage, la problématique « sérieuse ». La motivation des apprenants est ainsi optimisée. L'immersion dans le jeu vidéo permet de simuler des situations difficiles à reproduire dans la réalité et lève les craintes liées à la prise de risques. L'apprentissage par « essai-erreur » est ainsi facilité et offre aux apprenants une approche ludique et innovante de la formation, tout en les rendant plus acteurs de leur formation. Au service de la conduite du changement, il déclenche une prise de conscience des comportements. Combiné à un dispositif de formation animée par un expert de la thématique, le <i>Serious Game</i> prend toute sa dimension pédagogique.

1.2. Les avantages et les inconvénients

« On n'a pas assez vu qu'avec l'utilisation de ces nouvelles technologies ce n'était pas tant l'économie qu'elles représentaient qui était intéressante, mais l'amélioration du processus d'acquisition des savoirs, autrement dit, la performance pédagogique » Jacques BAHRY (DEBON, 2009). C'est pourquoi, nous pouvons dès lors en ressortir un bilan mettant en relief les points positifs et les points négatifs.

Les avantages	Les inconvénients
Avec le <i>Serious Game</i> , le jeu devient constitutif de l'apprentissage. La génération Y (20-30 ans) est parfaitement à l'aise avec cette méthode de formation qui contourne la relation professeur / élève d'une formation classique. Enfin, le stagiaire conserve un suivi statistique de ses progrès et gère ses données à distance.	Les <i>Serious Game</i> sont encore réservés à une offre de formation sur-mesure. Les <i>Serious Game</i> ne sont pas encore disponibles sur smartphone au contraire de l'e-learning et de la vidéo-formation. Enfin, c'est une méthode qui doit souvent être complétée d'une formation en présentiel.

1.3. Le rôle de l'enseignant dans l'utilisation d'un jeu sérieux en classe

Le premier ingrédient dans l'utilisation est que « tout *Serious Game* est nécessairement fondé sur un objectif pédagogique, dont la propriété est de susciter l'envie d'apprendre » selon ALVAREZ.

Les enseignants recherchent de nouveaux supports qui puissent motiver et valoriser les apprenants. Selon trois postulats forts et discutables :

- le jeu procure du plaisir,
- le jeu est facile,
- tout le monde aime jouer.

L'appropriation des connaissances peut être facilitée par le jeu si :

- le jeu est en lien avec le sujet d'apprentissage,
- les connaissances relèvent de ce que l'on appelle les « savoir-faire », exemples : accueillir un client, diriger un hôtel...

« Comme le montre CARRE et Jean-MONTCLER, les approches pédagogiques sont multiples et les classifications reposent plus sur des principes généraux que sur des nomenclatures claires et précises » (FENOUILLET, 2009). Les approches qui en découlent et qui peuvent s'appliquer aux logiciels éducatifs sont les suivantes :

- Transmettre un savoir (pédagogie transmissive),
- Chercher par soi-même (pédagogie active), prendre des initiatives et explorer les possibilités qui sont offertes.

Avec l'utilisation de *Serious Game*, nous nous situons dans la pédagogie active comme nous l'avons déjà évoqué dans la revue de littérature, l'apprenant est immergé dans un environnement dans lequel il va trouver son propre chemin et élaborer sa propre connaissance. Dans ce contexte, le rôle de l'enseignant change, il crée les conditions dans lesquelles un apprenant apprend. Il reste le référent qui maîtrise le cadre d'apprentissage. Il endosse le rôle d'accompagnateur, de facilitateur, de révélateur, de coach, plutôt que d'expert.

« Le jeu de simulation apporte un gain effectif en terme d'apprentissage, il faut que l'apprenant soit en mesure de prendre un certain recul et ce afin d'abstraire des règles de fonctionnement sur le monde simulé qu'il manipule. C'est à ce niveau que le rôle de l'enseignant peut être capital. Il peut aider l'apprenant à prendre conscience de ce qu'il a fait et des éléments qu'il a pu observer, ce faisant il lui permet de capitaliser ce qu'il a appris ». (HAYS & DORN¹⁶). Si l'objectif premier du *Serious Game* est d'être utile et sérieux, le deuxième objectif pourrait bénéficier de l'intervention d'un agent éducatif. L'enseignant devient fournisseur de matériels, observateur, guide.

Jacques BAHRY pense qu'il y a un risque pour une formation qui est trop dans le monde du zapping et que pour se former il faut être concentré et être un peu à l'abri et qu'aujourd'hui la concentration devient une vertu difficile, parce que nous sommes complètement dans une société de zapping.

Une étude de IDATE¹⁷ présente une analyse complète et distingue les types de savoirs pour l'enseignement :

- **Savoir** : Il s'agit du savoir livresque que l'apprenant doit mémoriser et restituer en l'état. Par exemple : les différents fromages français, les différents cocktails et leur composition, les procédures réservation, arrivées et départ à la réception.
- **Savoir-faire** : il s'agit ici pour l'apprenant d'être capable d'effectuer une tâche précise. Par exemple, résoudre un problème de planning client ou avec un client, réaliser un accueil client.
- **Savoir-être** : il s'agit pour l'apprenant de connaître les codes à adopter dans des contextes sociétaux précis. Par exemple : quelle attitude adopter face à un client énervé, comment se comporter dans une situation d'accueil.
- **Savoir-apprendre** : il s'agit pour l'apprenant d'accéder aux différents types de savoirs par lui-même en sachant où et comment trouver les données idoines.

Il y a un professionnalisme du formateur à développer avec ces nouveaux outils. Le formateur doit prendre conscience que son rôle n'est plus de transmettre mais bien d'aider l'apprenant, qu'il devient une personne-ressource, un accompagnateur d'auto-formation en accompagnement. Un coach, qui connaît les endroits où chercher.

Si nous devons élaborer le référentiel des bonnes pratiques de l'utilisation de jeu sérieux pour l'enseignant, il serait : être capable de

- + bien définir le profil des apprenants,
- + exploiter toutes les possibilités du jeu sérieux au sein de la formation,
- + s'adapter en rendant nécessaire un professionnalisme complet,
- + élaborer le lien entre le monde virtuel et le réel à l'issue du jeu sérieux par un débriefing, et une adaptation au métier par exemple.

2. Mise en place du jeu sérieux *Disney Stars* au sein d'une séquence pédagogique

Selon KAFAI (2006), on peut considérer deux approches pédagogiques dans l'utilisation des Serious Game :

- « L'instructionnisme » qui se base sur l'encadrement de l'utilisation d'un jeu sérieux,
- « Le constructionnisme » qui se base sur la construction d'un jeu avec les élèves.

Nous développerons nos préconisations sur la base de l'instructionnisme.

2.1.Procédure d'enseignement.

Voici une procédure en 5 étapes :

ETAPE 1	Rechercher un jeu sérieux répondant à votre thème d'enseignement à l'aide d'un moteur de recherche. Vous pouvez utiliser ce moteur de recherche pour accélérer vos recherches : http://serious.gameclassification.com . Exemple : <i>Disney Stars</i>
---------	---

¹⁶ Cité par FENOUILLET 2009

¹⁷ Institut De l'Audiovisuel et des Télécommunications en Europe.

ETAPE 2	Réaliser l'évaluation de la qualité du jeu et de son caractère éducatif à l'aide de la grille du jeu. Un exemplaire est placé dans la partie document d'enseignement.
ETAPE 3	Tester vous-même le jeu, vérifier qu'il répond à vos objectifs d'apprentissage.
ETAPE 4	Réaliser un tutoriel en procédant à des captures d'écran. Exemple Annexe A : Tutoriel jeu <i>Disney Stars</i> .
ETAPE 5	Faire un lien après le jeu avec une activité en lien avec la réalité. Exemple : Exercice de rédaction des argumentaires de vente de votre hôtel d'application à l'aide de l'argumentaire de vente de chez <i>Disney</i> voir Annexe B : argumentaire de vente par étapes proposées par <i>Disney</i> pour la vente.

2.2.Déroulement d'une séance avec jeu sérieux Disney Stars

FICHE D'INTENTIONS PÉDAGOGIQUES

Date :/...../..... Durée : 03h50	<u>TITRE du COURS :</u> Initiation négociation commerciale, vente de prestations hôtelières et prise de réservation.
<u>Classe :</u> Première baccalauréat technologie hôtelière ou mise à niveau.	
<u>RÉFÉRENTIEL :</u> Baccalauréat technologique hôtelier et mise à niveau hôtellerie.	<u>ÉVALUATIONS :</u> <u>Sommative :</u> Évaluation sur la connaissance du produit hôtelier : hôtel d'application « Kaledonya ».
<u>OBJECTIFS GÉNÉRAUX :</u> être capable de : Réaliser des négociations commerciales avec les clients afin de formaliser une vente et maîtriser la procédure de prise de réservation d'un client à l'hôtel.	
<u>OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :</u> être capable de : 1. Identifier les techniques de vente à l'aide du jeu sérieux <i>Disney Stars</i> . 2. Questionner un client afin de connaître ses attentes et ses besoins. 3. Proposer le produit correspondant le mieux aux attentes et aux besoins du client. 4. Connaître son produit hôtelier.	

<u>DURÉES</u>	<u>PLAN, ÉTAPES du COURS</u>	<u>MÉTHODES PÉDAGOGIQUES</u>	<u>ACTIVITÉS / COMPÉTENCES ÉLÈVE</u>	<u>SUPPORTS / OUTILS</u>
5'	Réaliser l'appel à l'aide du logiciel Pronote en terminant par « appel terminé »		Répondent à l'appel de leur nom	Logiciel Pronote.
10'	Évaluation des connaissances sur le produit hôtelier de référence « hôtel Kaledonya ».		Réalisent l'évaluation sommative des connaissances de l'hôtel Kaledonya.	Documents d'évaluation sommative
5'	Présenter le plan du cours et les objectifs du jour à réaliser.		Prennent connaissance de la séance du jour.	
15'	1^{ère} Partie : Identifier les techniques de vente à l'aide du jeu sérieux Disney Stars. Activité n° 1: Le jeu Disney Stars À partir du jeu Disney Stars : Identifier les techniques de vente à l'aide du jeu sérieux Disney Stars.			
5'	✓ Réaliser une démonstration et donner les explications nécessaires concernant la mise en route et le fonctionnement ainsi que les objectifs. Répondre aux différentes interrogations.			
5'	✓ Remettre aux élèves/étudiants le tutoriel rappelant notamment le mode de mise en route.			
15'	✓ Autoriser les élèves/étudiants à mettre en route les ordinateurs et à se connecter sur la page d'accueil de Disney Stars.com.			
	✓ Procéder aux formalités d'enregistrement en ligne.			
	✓ Vérifier et venir en aide aux élèves et étudiants si nécessaire pour la mise en route.			
			Observent la démonstration et les explications données par le professeur concernant le jeu et sa mise en route. Questionnent le professeur. Écoutent les consignes. Lisent le tutoriel. Se connectent à leur poste informatique, sur leur session puis sur le site du jeu.	Ordinateur Jeu Disney Stars.



35'	Activité n°2 : Jouer au jeu Disney Stars ✓ Contrôler le bon déroulement de l'exercice et que tous les élèves comprennent le fonctionnement du jeu et son appropriation. ✓ À travers le jeu, les élèves/étudiants questionnent les clients afin de connaître leurs attentes et besoins, proposent le produit correspondant le mieux aux attentes et aux besoins du client. ✓ Réaliser au tableau un classement des scores réalisés.	Expérimentale/ Inductif	Réalisent l'activité pédagogique. Les élèves expérimentent le jeu et découvrent les techniques de vente. Ils questionnent les clients et proposent le produit le mieux adapté aux attentes des clients.	Jeu Disney stars Ordinateur Tableau
20'	2^{ème} Partie : Réaliser le lien avec la vente à l'hôtel Kaledonya. Activité n°3 : Argumentaire de vente de l'hôtel d'application. Après avoir joué au jeu : ✓ Demander d'exprimer les difficultés rencontrées, ✓ Réaliser un <i>débriefing</i> sur ce que le jeu leur a permis de comprendre. Faire une synthèse en quelques points précis au tableau. Établir un lien avec la vente à l'hôtel et les similitudes,	Participative		Tableau
15'	✓ Faire établir un argumentaire de vente selon les mêmes étapes proposées par Disney pour la vente et à l'aide d'un document support.	Inductive	Participent au débriefing. Répondent aux questions du professeur. Notent les différents éléments de synthèse.	Annexe B : argumentaire de vente Disney Plaquette hôtel Document guide à remplir



10'	Pause			
20'	Activité n°4 : Réaliser un document professionnel en utilisant les logiciels de bureautique. Après un contrôle des documents par le professeur et une correction puis validation, demander aux élèves de saisir le document sur informatique sans oublier de noter son nom et prénom en note de bas de page, et enregistrer sur leur serveur personnel.	  	Rédigent l'argumentaire de vente de notre hôtel d'application à l'aide du document support distribué par le professeur et de la plaquette de l'hôtel. Soumettent la rédaction à leur professeur. Saisissent l'argumentaire de vente à l'aide d'un logiciel de bureautique.	Plaquette hôtel. argumentaire de vente de chez Disney annexe B. document support pour notre hôtel. Ordinateur + Logiciel + imprimante.
20'	Activité n°5 : Utiliser l'argumentaire de vente dans la réalisation d'une mise en situation professionnelle <u>À partir de l'argumentaire de vente qui a été rédigé, et à l'aide d'un sujet de mise en situation pour une demande de réservation à l'hôtel, demander aux élèves/étudiants de réaliser cette activité :</u> - six élèves/étudiants se positionnent comme réceptionniste puis réalisent l'activité, - six élèves/étudiants prennent connaissance de leur rôle et de l'attitude à tenir en tant que client puis réalisent l'activité.	Expérimentale +  Évaluation formative à la réception	Réalisent l'activité pédagogique demandée. Le professeur écoute, contrôle le bon déroulement de l'activité et corrige ou intervient si nécessaire.	Réception d'hôtel Tableau
40'	Évaluation sommative après situation d'entraînement en binôme.			
20'	Bilan de la séance. Évaluation formative des objectifs de la séance du jour.			



2.3. Documents supports à la réalisation du cours.

Support activité n°3 du cours : **Mon argumentaire de vente !**

Travail à faire : Après avoir joué au jeu *Disney Stars*, réaliser pour notre hôtel d'application l'argumentaire de vente selon les mêmes étapes proposées par Disney pour la vente en remplissant le tableau ci-dessous :

La plaquette de votre hôtel vous sera nécessaire pour la réalisation de cette activité.

ÉTAPE 1	Faire connaissance avec son client : <i>Énumérez les questions que vous pouvez lui poser pour faire connaissance.</i> ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
ÉTAPE 2	Connaître son produit : <i>Énumérez les activités à l'intérieur de l'hôtel.</i> ➤ ➤ ➤ ➤ ➤ ➤
ÉTAPE 3	Choisir le bon produit chambre ou le bon forfait. Aidez votre client à choisir le bon produit chambre qui lui convient au sein de l'hôtel Kaledonya. <i>Énumérez les différents confort chambres en décrivant les différents thèmes de chambre et informez des tarifs.</i> ❖ ❖ ❖ ❖ ❖

ÉTAPE 4	Comment se rendre jusqu'à nous ? Informez de notre parking sécurisé.       
ÉTAPE 5	Réalisez de la vente additionnelle en proposant les offres spéciales ou encore tous les services annexes.       
ÉTAPE 6	Soyez sûr de vous : Une bonne connaissance des conditions générales de vente de notre hôtel contribuera à rassurer le client. <i>Énumérez les principales composantes.</i>

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE**Réservation en directe**

Cette situation se déroulera sous forme de mise en situation professionnelle. L'un de vos camarades tiendra le rôle du client et vous du réceptionniste, un troisième jouera l'observateur/évaluateur et notera tous les points positifs et les points à améliorer.

Pendant cette mise en situation professionnelle, vous pourrez, dans un premier temps, travailler sur les documents manuscrits « fiche de réservation ».

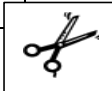
CAS de Madame ou Monsieur LEBLANC

Un élève client jouera le rôle de Madame ou Monsieur LEBLANC Claude.

- ⇒ Madame ou Monsieur LEBLANC Claude souhaite réserver une chambre pour des amis qui viendront lui rendre visite prochainement du 15 au 18 juillet 2015.
- ⇒ Ils seront six personnes avec deux chambres à grands lits et une chambre à deux lits. Des chambres confortables, avec une belle vue et une bonne exposition. Ils n'auront pas d'animaux et occuperont tous des chambres non fumeurs. Ils souhaitent également que leurs chambres ne soient pas trop éloignées des unes et des autres.
- ⇒ Madame ou Monsieur LEBLANC Claude souhaite une attention particulière dans les chambres de leurs amis qui ne connaissent pas la région.
- ⇒ Madame ou Monsieur LEBLANC Claude prendra en charge l'intégralité de la facture des 3 chambres.
- ⇒ Mme ou M. LEBLANC est très exigeant(e) et veut un service parfait, même si le prix est un peu élevé ; M.LEBLANC réside à Nouméa, N°4 Rue des Niaouli. 98 800 Nouméa.
- ⇒ Le nom des occupants : M. et Mme Lairoux ; M. Green et Mr Golden ; M. et Mme Dupain.

RÉSULTATS ATTENDUS PAR UN CLIENT DANS CETTE SITUATION

- ☺ Accueillir Madame, ou Monsieur LEBLANC Claude
- ☺ Écouter la (le) client(e)
- ☺ Contrôler les disponibilités
- ☺ Vendre les chambres en décrivant la chambre et en informant des tarifs et formules
- ☺ Informer le client des tarifs
- ☺ Conseiller la (le) client(e) sur les prestations de l'hôtel
- ☺ Faire des propositions sur les attentions particulières possibles
- ☺ Si accord prendre la réservation
- ☺ Demander une garantie de réservation
- ☺ **Récapituler la réservation, les conditions de facturation et de garantie.**
- ☺ Conclure la transaction avec Mme ou M. LEBLANC



Fiche de réservation Hôtel d'application « Kaledonya ».

FICHE DE RÉSERVATION☐ Réservation ☐ Modification ☐ Annulation

Date d'arrivée	Date de départ	Heure d'arrivée	Nbre de nuits	Nbre de personnes	Nbre de chambres

Type de chambre et tarifs

Chambre standard 2 lits	☐ 1 personne : 150 € ☐ 2 personnes : 200 €	☐ Voh ☐ Hienghène ☐ Lagon ☐ Bourail ☐ Le Sud
Chambre standard grand lit	☐ 1 personne : 150 € ☐ 2 personnes : 200 €	☐ Voh ☐ Hienghène ☐ Lagon ☐ Bourail ☐ Le Sud
Suite	☐ 1 personne : 300 € ☐ 2 personnes : 400 €	☐ Ile des pins ☐ Maré ☐ Lifou ☐ Ouvéa
Lit supplémentaire	☐ 1 personne : 50 € ☐ 2 personnes : 50 €	
Petit déjeuner	☐ 1 personne : 25 €	

Forfaits et tarifs

<u>½ pension</u> : chambre standard, PDJ, 1 repas midi ou soir (hors boissons)	☐ 1 personne : 170 € ☐ 2 personnes : 280 €
<u>Pension complète</u> : chambre standard, PDJ, 2 repas (hors boissons)	☐ 1 personne : 190 € ☐ 2 personnes : 320 €
<u>Soirée étape</u> : chambre, dîner hors boissons, PDJ	☐ 1 personne : 120 €
<u>B&B</u> : chambre, PDJ	☐ 1 personne : 140 € ☐ 2 personnes : 180 €

Coordonnées client individuel et garanties

Nom	Prénom	Téléphone fixe	Mobile
Adresse		Code postal	Ville
Arrhes	Heure limite d'arrivée	N° carte bancaire	Autres (Précisez)

Coordonnées et garanties ☐ société ☐ agence

Nom contact		Téléphone	
Adresse facturation		Code postal	Ville
Bon de prise en charge :			
Bon d'agence :			
Voucher 1	Voucher 2	Voucher 3	Voucher 4

Observations

Enregistrée le :	Par :

Document observateur : Grille d'observation prise de réservation.

La prise de réservation en directe à l'hôtel				
N°	SF/SE	Éléments d'observations	Points	Observations
1	SE	Le réceptionniste est-il debout ou s'est-il levé lorsqu'il a aperçu le client ?	2	
2	SF	Le client est-il accueilli par la formule "Hôtel Kaledonya" + (nom de la ville) + Prénom du réceptionniste "bonjour/bonsoir, + une formule de politesse" ?	1	
3	SE	Le réceptionniste se présente-t-il (nom-prénom) ? Exemple : « Je suis et je vais prendre en charge votre demande, pour cela »	2	
4	SF	Le réceptionniste demande-t-il les dates de séjour ?	1	
5	SF	Le réceptionniste consulte-t-il les disponibilités sur le planning journalier ?	1	
6	SF	Le réceptionniste demande-t-il au client ses besoins pour son séjour ? - le type de chambre souhaitée - nombre de personnes, nombre d'adultes et nombre d'enfants - type de lit souhaité (ou précise-t-il qu'il ne reste plus qu'une seule sorte de chambre) ? - le thème de sa chambre - fumeur/non-fumeur, animaux ? - petit-déjeuner ou formule demi-pension ?	1	
7	SF	Le réceptionniste réalise-t-il une proposition adaptée à la demande et informe-t-il des tarifs ?	1	
8	SF	Le réceptionniste indique-t-il spontanément au client le prix de sa chambre ?	1	

9	SF	Le réceptionniste demande-t-il au client s'il s'agit d'une société : d'un bon de prise en charge ; et d'un bon d'agence s'il s'agit d'une agence ?	1	
10	SF	Le réceptionniste informe-t-il le client de la possibilité de se restaurer à l'hôtel (dîner), ou dans le cas d'un hôtel sans restaurant, lui précise-t-il les possibilités de se restaurer dans les environs ?	1	
11	SF	Le réceptionniste donne-t-il au client des indications d'accès pour se rendre à l'hôtel, ou lui propose-t-il de lui envoyer un plan d'accès ?	1	
12	SF	À la fin de l'entretien, la réservation est-elle reformulée dans sa globalité (date + nombre de nuits + nom du client + nombre de personnes, type de garantie enregistrée) ?	1	
13	SE	Lors de cet entretien, l'interlocuteur se montre-t-il courtois (utilise-t-il des formules de politesse adaptées...) ?	2	
14	SE	Le client est-il remercié et salué ?	2	
15	SE	Le réceptionniste a-t-il une tenue vestimentaire irréprochable et en conformité avec la réception, son apparence physique est-elle soignée (coiffure, maquillage, rasage, etc)	2	

3. Limites et voies de recherche envisageables

Nous pouvons présenter les limites et voies de recherche de notre étude.

3.1.Limites de la recherche

Dans la recherche effectuée, nous avons identifié deux principales limites. D'une part, nous n'avons pas considéré la motivation sur le plan quantitatif après utilisation du jeu sérieux Disney Stars, et étudier les écarts. D'autre part, l'analyse de l'utilisation d'un jeu sérieux sur la motivation des élèves présentant une motivation aux études secondaires est limitée par la motivation intrinsèque des élèves.

3.2.Voies de recherche envisageables

Les futurs travaux pourront s'orienter vers :

- une étude de recherche sur les effets de l'utilisation des *Serious Game* sur un plus large échantillonnage et avec des profils de motivation différents dont un groupe d'étude en amotivation, un groupe avec une motivation intrinsèque importante en comparaison avec un groupe avec une motivation extrinsèque afin d'analyser si le profil motivationnel de départ n'aurait pas un impact sur la motivation lors de l'utilisation du jeu.
- une étude quantitative sur l'utilisation des *Serious Game* par les enseignants en hôtellerie.

Le souhait récent de l'utilisation dans les enseignements de ce nouvel outil par le gouvernement a permis de le faire apparaître clairement dans les référentiels rénovés, cependant nombreux sont les enseignants à ignorer cet outil et à ne pas avoir été informés et sensibilisés à son utilisation. Ces deux paramètres prouvent qu'il est bien nécessaire d'insister sur l'aspect formation des enseignants afin d'éviter le décalage générationnel.

3.3.Conclusion

Depuis l'Antiquité jusqu'à nos jours, les jeux ont été présents dans toutes les civilisations et cultures sous des formes diverses et variées. L'évolution dans le domaine du jeu pédagogique intègre aujourd'hui les Technologies de l'Information et de la Communication qui sont devenues des outils au service de la pédagogie et de l'enseignement.

La revue de littérature révèle l'importance et énumère les intérêts de l'utilisation du jeu sérieux chez un apprenant, outil qui peut être intéressant d'exploiter par tout enseignant. Les études empiriques menées sur l'utilisation des TICE sur la motivation des élèves prouvent et confirment que les élèves aiment utiliser l'outil informatique, que cela suscite un intérêt spontané chez eux, qu'ils développent de meilleures aptitudes envers les matières scolaires et envers eux-mêmes. C'est chez les garçons que l'effet positif est plus présent. Globalement, les TICE améliorent la motivation et l'intérêt. Néanmoins, les études empiriques menées sur l'utilisation de jeu sérieux et l'apprentissage ont démontré que cela n'apportait pas d'acquisition supplémentaire ou supérieure, et donnait des performances comparables. Soit pas de résultats significatifs pour l'apprentissage à travers un jeu sérieux. Les résultats des études empiriques sont plus probants concernant l'utilisation de jeu sérieux sur la motivation mais ils restent en nombre encore insuffisants pour tirer des conclusions claires. À juste titre, Fabien FENOUILLET (2009) dit, comme Thomas LEPPER et Mark MALONE, que nous manquons encore de preuve empirique permettant d'attester qu'une telle approche est à même d'avoir un impact positif sur la motivation en général. C'est pourquoi, nous avons choisi de réaliser une recherche sur les effets de l'utilisation de jeux sérieux sur la motivation des élèves.

Notre étude a utilisé des outils et des méthodes afin de répondre à une question de recherche. Concernant la méthode envisagée et effectuée, elle est le reflet d'un débutant dans l'exercice de la recherche, pour se rendre compte au fur et à mesure des limites envisagées par ses choix de départ. Nous avons choisi un jeu sérieux répondant après analyse et vérification à la classification d'un jeu aux caractéristiques sérieuses. Ce jeu s'intégrait à l'intérêt de la démarche mais aussi à la progression et l'intérêt pédagogique visés. Les résultats révèlent que le jeu en lui-même a suscité de l'intérêt et a généré de la motivation chez les élèves qui présentaient une base motivationnelle intéressante à l'éducation dans les études secondaires. Rappelons la question de recherche : Quels sont les effets de l'utilisation d'un jeu sérieux sur la motivation des élèves en formation hôtelière ?

Au terme de ce mémoire, nous sommes capables d'affirmer que l'utilisation de *Serious Game* a un impact sur la motivation des élèves en hôtellerie restauration. Grâce à la revue de littérature, nos recherches ont confirmé nos convictions à savoir que les *Serious Game* ont beaucoup à apporter aux élèves dans nos cours, ils aident à la motivation et à l'apprentissage. Ils apparaissent comme un outil apportant une plus-value à notre pédagogie.

C'est aujourd'hui un thème qui est désormais au centre des projets gouvernementaux de l'Éducation nationale. Comme toutes nouveautés, sa mise en place n'est pas d'une grande évidence. En effet il semble que du temps soit nécessaire afin de communiquer, informer, convaincre et former les enseignants à l'utilisation de ce nouvel outil, ce qui ne sera pas sans une certaine implication, conviction et motivation de leur part. Nous savons que les jeunes sont en contact presque permanent avec les avancées technologiques de l'information et de la communication. Durant leurs loisirs, ils utilisent régulièrement des jeux vidéo à caractère ludique. C'est à nous d'utiliser comme levier l'intérêt que les jeunes portent à tous ces outils. Il ne nous reste plus qu'à les maîtriser et à savoir les utiliser en classe.

Ainsi, il nous est apparu intéressant de montrer comment utiliser un jeu sérieux en classe.

Je souhaite conclure ce travail de recherche par une citation qui me paraît refléter toute cette étude :
« L'acte de formation ou d'enseignement doit être en harmonie avec son époque et que toutes ces

technologies ne sont que des aides à l'efficacité de la transmission du savoir » selon Jacques BAHRY. (DEBON, 2009).

Bibliographie

1. Ouvrages :

- ANDRÉ Jacques, *Éduquer à la motivation. Cette force qui fait réussir*, L'Harmattan, 2005.
- ALVAREZ Julian et DJAOUTI Damien, *Introduction au serious game*, 2^{ème} édition. Paris 8, Éditions Questions théoriques, 2012.
- BOUDREAULT Yves et STOYKOVA Anka, *À la recherche de caractéristiques d'un modèle de l'apprenant des concepts fondamentaux de la programmation*, (CFP), INRP, juin 2007.
- BOURASSA Bruno, SERRE Fernand, ROSS Denis, *Apprendre de son expérience*, Presses Universitaires du Québec, 1999.
- CARRÉ Philippe et CASPAR Pierre, *Traité des sciences et techniques de la formation*, 3^{ème} édition Dunod, 2011.
- DALE Edgar, *Audio-Visuel Methods in Teaching*, New York, 3^{ème} édition, Holt, Rinehart & Winston, 1969.
- DEWEY, John. (1938), *Experience and Education*, New York: Touchstone. 1997 edition.
- DÖRNYEI Zoltan, *Motivational strategies in the language classroom*, Cambridge University Press. 2001.
- KASBI Yasmine, *Les Serious Games, une révolution*. Liège Belgique, Edipro, Collection E-management, 2012.
- LHUILLIER Béatrice, *Concevoir un serious game pour un dispositif de formation*, Limoges, éditions Fyp, collection : Entreprendre / Développement professionnel 2011.
- LIEURY Alain et FENOUILLET Fabien, *Motivation et réussite scolaire*, Paris, 3^{ème} édition, Dunod collection : psycho sup, 2013.
- RIST Colas, *L'illusion téléphile, communication et langages*, n°111, 1997.
- SAWYER Mark et RANTA Leila, Aptitude, individual differences and L2 instruction, in P. Robinson, Cognition and second language instruction p 319-353. Cambridge : Cambridge University Press. 2001
- VIAU Rolland, *La motivation en contexte scolaire*, Belgique, éditions De Boeck, collection pratiques pédagogique, 2006.

2. Articles académiques :

- AMATO Armand, « Vers une instrumentalisation communicationnelle des jeux vidéo : quelles formes de séduction idéologique ou publicitaire ? », Colloque international, EUTIC 2007 : Enjeux et usages des TIC, 7-10 novembre 2007. <http://tinyurl.com/nn7dx8s>
- CEREZO Catherine, « Un Serious Game junior, vecteur d'estime de soi et d'apprentissages pour des élèves de CM2 », *Adolescence*, 2012/1 n°79, p.133-143.
- DEBON Claude, « Formation professionnelle et TIC, point de vue d'un dirigeant de grand organisme de formation », *distance et savoirs*, 2009/2 Vol.7, p321-334.

- KAFAI Yasmin B., « Playing and Making Games for Learning ». Games and Culture n°1, 36-40, 2006, [En ligne] disponible sur <http://tinyurl.com/n425faj> (consulté le 25-05-15)
- FENOUILLET Fabien, KAPLAN Jonathan, YENNEK Nora, « Serious games et motivation », conférence EIAH, Le Mans 2009, 12 p. <http://tinyurl.com/nqjjnm2>.
- POMIAN Joanna, « “Serious Games” apprendre en jouant », Quaderni en ligne, printemps 2009. n°69. Mis en ligne le 05 avril 2012, consulté le 19 décembre 2014. <http://quaderni.revues.org/332>
- SAUVE Louise, « Concevoir des jeux éducatifs en ligne : un atout pédagogique pour les enseignants », communication du colloque Ludovia 2008, <http://tinyurl.com/osy8co5>.
- Watson John Brodus « Psychology as the behaviorist views it ». Psychological Review, (1913). 158-177.

3. Sitographie :

- Les jeux sérieux. Etat des lieux. Centre de ressources en économie-gestion.
- Wikipédia : http://fr.wikipedia.org/wiki/Jeu_s%C3%A9rieux
- Classification collaborative des jeux sérieux : <http://serious.gameclassification.com/>
- Le site seriousgames.fr proposé par le groupe ingenious : <http://www.serious-game.fr/tag/metier/>
- Eduscol : <http://eduscol.education.fr/numerique/dossier/apprendre/jeuxserieux>
- Réaliser son *Serious Games* avec ITY STUDIO : <http://itystudio.com>
- CERIMES <http://www.cerimes.education.fr/>
- ROULOIS Pascal, « La motivation », juillet 2010. [En ligne] disponible sur : <http://tinyurl.com/os6hws1>. (consulté le : 15-01-2015).
- Laboratoire de soutien Synergies Education-Technologie <http://www.labset.ulg.ac.be/portail/>

Table des annexes

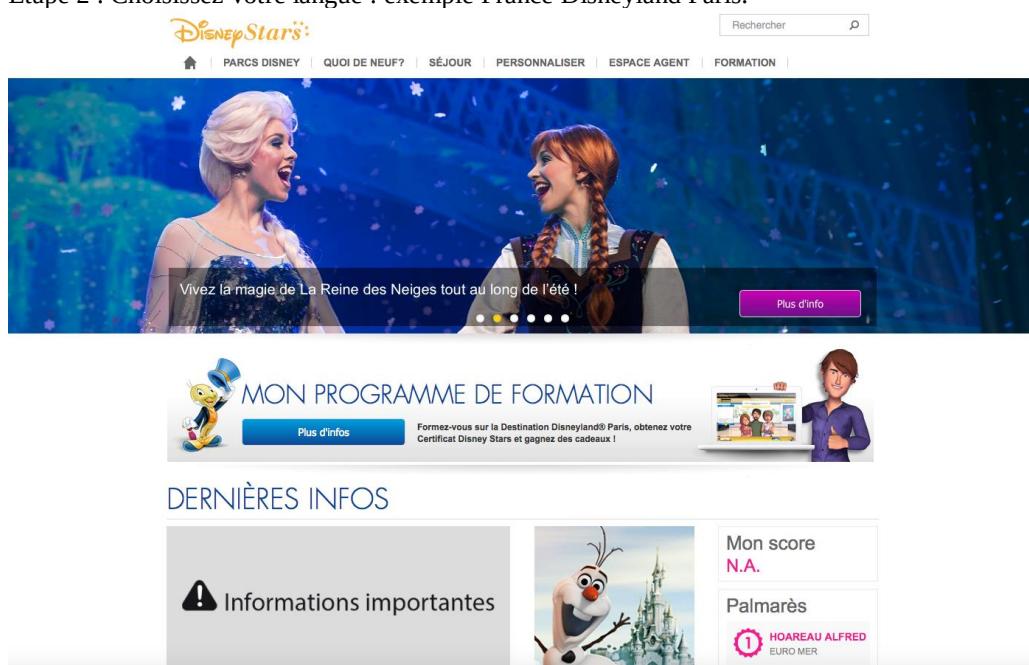
Annexe A - tutoriel jeu <i>Disney Stars</i>	93
Annexe B - Argumentaire de vente par étapes proposées par Disney pour la vente.	102
Annexe C - Échelle mesure motivation	104
Annexe D - Enquête éducation études secondaires	107
Annexe E - Résultats des questionnaires aux études secondaires de la classe	110
Annexe F - Verbatim des entretiens semi directifs.	123
Annexe G - Inventaire des jeux sérieux en hôtellerie	131

Annexe A - tutoriel jeu *Disney Stars*.

Etape 1 : Afin de pouvoir jouer au jeu *Disney Stars*, veuillez vous rendre à l'adresse suivante :
<http://www.disneystars.com/fr/ma-formation.html>



Etape 2 : Choisissez votre langue : exemple France Disneyland Paris.



Etape 3 : Cliquez sur « plus d'infos » dans mon programme de formation.

The screenshot shows the DisneyStars website interface. At the top, there is a navigation bar with the DisneyStars logo and a search bar. Below the navigation bar, there is a section titled "Log on Disneystars". On the left, there is a cartoon mouse holding a key. On the right, there is a large yellow key. The main content area is divided into two sections: "Déjà enregistré(e) ?" and "Pas encore enregistré(e) ?".

Déjà enregistré(e) ?

Votre nom d'utilisateur *
Votre mot de passe *
Garder ma session ouverte ☐
Valider

Identifiants oubliés ?
Veuillez indiquer votre adresse email afin de recevoir vos identifiants par email.
Adresse Email *
Envoyer

* Informations obligatoires

Pas encore enregistré(e) ?

Qui êtes-vous ?

Vous êtes *
Civilité *
Nom *
Prénom *

Créez vos identifiants :

Nom d'utilisateur *
Mot de passe *
Confirmer Mot de passe *

Vos Coordonnées

Réseau *
Adresse
Code postal
Ville
Pays * France
Téléphone

Etape 4 : Veuillez vous remplir le formulaire afin de vous inscrire. Une fois votre inscription réalisée, indiquez dans « déjà enregistré(e) » votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.



Vous pouvez commencer à jouer.

OBJECTIFS DU JEU :



COMMENT FONCTIONNE LE JEU :

Il s'agit de l'humeur de nos clients. Lorsque nous leur vendons une carte qui leur convient, leur humeur augmente. À l'inverse, si nous leur proposons une carte qui ne convient pas, leur humeur baissera. Si l'humeur tombe à 0, ils partiront de l'agence et nous perdrons la vente.





Pour choisir les cartes qui conviennent le mieux à nos clients, on doit au préalable cerner leurs besoins. Pour cela, nous pouvons réaliser des actions dans chacune des catégories suivantes : faire connaissance, hôtels, transports et options.

Carte action : Il s'agit du nombre d'actions restantes. Chaque fois que l'on clique sur une action, ce nombre diminue. Nous avons un nombre d'actions limité pour chaque vente, alors il faut les utiliser intelligemment.



Dans la partie « faire connaissance », plusieurs cartes au choix sont disponibles :

- Demander combien d'enfants et d'adultes viendront à *Disneyland* Paris,
- Demander s'ils connaissent déjà *Disneyland* Paris ou s'ils en ont déjà entendu parler,
- Demander s'ils viennent à *Disneyland* pour une occasion particulière.

En cliquant sur « historique », on retrouve la liste de toutes les interactions. Ainsi, il est possible de consulter l'historique de ce que nos clients nous ont dit.

En cliquant sur Hôtels, différentes actions à choix apparaissent, choisir en cliquant sur une des propositions qui permettront de recueillir des informations.

Lorsque nous avons recueilli suffisamment d'indices pour proposer un hôtel qui correspond à ce qu'attend le client, alors il faut cliquer sur le bouton « Cartes » pour afficher les cartes hôtels que l'on peut vendre.

En cliquant sur le bouton « vendre cette carte », nous pouvons vendre cet hôtel au client. Il est préférable de bien vérifier que la description de l'hôtel correspond bien aux besoins de notre client.

Comme dans l'exemple ci-dessus, si la vente est réussie, il faut passer la souris sur l'étoile pour obtenir les points et augmenter notre niveau de performance. La vente n'est pas terminée puisqu'il reste la partie transport ainsi que les options.

Exemple d'options : Vente de petit déjeuner avec les personnages *Disney*.

La vente est terminée, un nombre d'étoiles est attribué au joueur.

La vente réussie est passée en revue et les points sont attribués.

Annexe B - Argumentaire de vente par étapes proposées par Disney pour la vente.

ETAPE 1 : Faire connaissance avec votre client

Demandez-lui ce qu'il attend de son séjour magique à Disneyland® Paris, s'il s'agit d'un premier séjour ou s'il a déjà fréquenté les Parcs. A-t-il des besoins spécifiques ? (Situation de handicap, femme enceintes, allergies, etc.)

Calculez le budget prévisionnel de ses vacances. Demandez-lui combien de personnes se rendront à Disneyland® Paris (adultes, enfants). L'âge des enfants vous permettra d'établir plus facilement une estimation car il détermine souvent la validité d'une offre.

ETAPE 2 : Connaître ses classiques

Il y a tant à voir et à faire à Disneyland® Paris :

Parcs étonnants - le Parc Disneyland® et le Parc Walt Disney Studios®

Plus de 50 attractions, des parades et des spectacles réputés dans le monde entier

50 restaurants pour tous les goûts et toutes les bourses

7 Hôtels Disney® dans le Resort et 7 Hôtels Conseillés et Associés tout près

Disney® Village, pour la détente et le shopping

Une fabuleuse aire de shopping située à proximité, à La Vallée Village *Outlet Shopping* (à 5 minutes en voiture ou une station de RER)

Des événements saisonniers toute l'année, notamment pour *Halloween* et Noël

ETAPE 3 : Choisir le bon hôtel

Aidez votre client à choisir l'hôtel qui lui convient, dans le Resort ou à proximité. Séjourner dans un Hôtel Disney ou à l'Hôtel l'Elysée Val d'Europe permet de profiter des Parcs situés tout à côté, mais aussi d'un grand nombre d'avantages :

Les Heures de Magie en plus : un accès privilégié à certaines attractions des Parcs Disneyland® et Parc Walt Disney Studios® jusqu'à deux heures avant l'horaire habituel d'ouverture (sur présentation d'un billet d'entrée)

Les Rencontres avec des Personnages Disney

Le service de navettes* entre les hôtels et les Parcs Disney et Disney® Village

Les Formules demi-pension : réglez vos coupons-repas avant le début du séjour et utilisez-les dans certains restaurants des Hôtels Disney, des Parcs Disney et de Disney® Village. Si votre client a un besoin spécifique ou est en situation de handicap, aider votre client en fonction de ses besoins et des services proposés de l'hôtel (voir [fiche Description des chambres](#))

KIT mallette :

Dans une démarche visant à améliorer l'accueil de personnes handicapées à Disneyland Paris, chaque hôtel dispose désormais d'une mallette à disposition de nos Visiteurs sourds ou malentendants.

Cette mallette peut être proposée aux Visiteurs lors de leur enregistrement à leur arrivée à l'hôtel ou lors de leur réservation auprès de CRO. Il n'y a pour l'instant qu'une mallette par hôtel.

Des brochures seront bientôt disponibles, listant les produits proposés pour nos Visiteurs souffrant de différents handicaps. Il n'y a pour l'instant qu'une mallette par hôtel. Ce service est gratuit (dépôt de garantie de 150€ requis).

Contenu de la mallette :

Un réveil Digital (fonctionnant à pile 9v type LR22 fournie par DLRP ou secteur)

Un « *Module Flash* » (fonctionnant à pile 9v type LR22 fournie par DLRP)

Un câble de liaison réveil Digital - Lampe Flash

Un élément vibreur (fonctionnant à l'aide de 3 piles 1.5v type LR6 fournies par DLRP)

Un câble de liaison *Module Flash* - Elément vibreur

Un interrupteur de porte sans fil (bouton d'appel) muni d'adhésif double-face (fonctionnant à piles 1.5v type LR1, fournies par DLRP)

Un panneau pour poignée de porte.

Mode d'emploi en plusieurs langues pour les 3 éléments contenus dans la mallette : (Réveil digital – Module flash – Interrupteur de porte sans fil) (FR-GB-ALL-NL-ES-IT)

transformateurs à utiliser pour alimenter le réveil et le “module flash” si ce dernier ne dispose pas de piles.

NB : L'utilisation de piles réduit les risques de panne en cas de coupures électriques.

ETAPE 4 : Choisir le meilleur moyen de transport

Présentez à votre client les différents moyens de transport possibles : TGV, voiture, métro/RER, avion Service Disney Express*: ce service comprend l'enregistrement et le transfert des bagages à l'hôtel.

Navette VEA * l'achat du billet d'avion en même temps que du forfait séjour donne droit à un service de navette gratuit entre l'aéroport et l'hôtel.

Les navettes VEA ne sont pas accessibles aux personnes en fauteuil roulant (marches pour accéder dans le bus, le fauteuil devant être placé en soute). En revanche VEA peut réserver un véhicule adapté pouvant effectuer ce transfert, vous devrez contacter VEA 48h à l'avance pour faire la réservation par e-mail à l'adresse suivante : contact@vea.fr ou en contactant le service commercial par téléphone au 00 331 53 48 39 53 ou par fax au 00 33 1 53 48 39 34.

ETAPE 5 : Choisir quelques offres spéciales

Augmentez votre chiffre d'affaires sur chaque réservation en parlant à votre client des offres spéciales et de leurs avantages.

Formules demi-pension permettant d'économiser jusqu'à 15 % sur le prix des repas tels le dîner spectacle. La Légende de Buffalo Bill ou les repas avec Personnages Disney, etc.

ETAPE 6 : Soyez sûr de vous !

Votre client s'adresse à vous, professionnel du tourisme, pour l'aider à planifier ses vacances de rêve.

Une bonne connaissance des conditions générales de vente exposées dans la brochure vous donnera confiance et contribuera à le rassurer.

Annexe C - Échelle mesure motivation

Description de l'échelle

Cette échelle est très similaire à l'échelle qui a été validée et publiée au niveau des études collégiales (voir Vallerand & al., 1989). Elle mesure les trois types de motivation intrinsèque : motivation intrinsèque à la connaissance, à l'accomplissement, à la stimulation, la régulation extrinsèque identifiée, introjectée et la motivation externe et enfin, l'amotivation. Elle comprend 28 énoncés qui sont évalués sur une échelle de 1 à 5.

Références

VALLERAND, R.J., BLAIS, M.R., BRIERE, N.M., & PELLETIER, L.G. (1989). Construction et validation de l'Échelle de Motivation en Éducation (ÉME). Revue canadienne des sciences du comportement, 21, 323-349

ÉCHELLE DE MOTIVATION EN ÉDUCATION (ÉME-S 28) ÉTUDES SECONDAIRES

Robert J. VALLERAND, 1991

Adaptée de l'ÉME-C 28 - Études collégiales (CEGEP)

Robert J. VALLERAND, Marc R. Blais, Nathalie M. Brière, Luc G. Pelletier, 1989
Revue canadienne des Sciences du comportement 21(3)

ATTITUDES FACE À L'ÉCOLE

Indique dans quelle mesure chacun des énoncés suivants correspond actuellement à l'une des raisons pour lesquelles tu vas à l'école.

POURQUOI VAS-TU À L'ÉCOLE ?

- 1. Parce que ça me permet d'avoir au moins un diplôme d'études secondaires si je veux me trouver un emploi assez payant plus tard.** 1 2 3 4 5
- 2. Parce que j'éprouve du plaisir et de la satisfaction à apprendre de nouvelles choses.** 1 2 3 4 5
- 3. Parce que selon moi des études secondaires vont m'aider à mieux me préparer à la carrière que j'ai choisie.** 1 2 3 4 5
- 4. Parce que j'aime vraiment ça aller à l'école.** 1 2 3 4 5
- 5. Honnêtement je ne le sais pas ; j'ai vraiment l'impression de perdre mon temps à l'école.** 1 2 3 4 5
- 6. Pour le plaisir que je ressens à me surpasser dans mes études.** 1 2 3 4 5
- 7. Pour me prouver à moi-même que je suis capable de faire mon cours secondaire.** 1 2 3 4 5
- 8. Pour pouvoir décrocher un emploi plus important plus tard.** 1 2 3 4 5
- 9. Pour le plaisir que j'ai à découvrir de nouvelles choses jamais vues auparavant.** 1 2 3 4 5

10. Parce que cela va me permettre de travailler plus tard dans un domaine que j'aime. 1 2 3 4 5
11. Parce que pour moi l'école c'est le "fun". 1 2 3 4 5
12. J'ai déjà eu de bonnes raisons pour aller à l'école, mais maintenant je me demande si je devrais continuer à y aller. 1 2 3 4 5
13. Pour le plaisir que je ressens lorsque je suis en train de me surpasser dans une de mes réalisations personnelles. 1 2 3 4 5
14. Parce que le fait de réussir à l'école me permet de me sentir important à mes propres yeux. 1 2 3 4 5
15. Parce que je veux pouvoir faire "la belle vie" plus tard. 1 2 3 4 5
16. Pour le plaisir d'en savoir plus long sur les matières qui m'attirent. 1 2 3 4 5
17. Parce que cela va m'aider à mieux choisir le métier ou la carrière que je ferai plus tard. 1 2 3 4 5
18. Parce que j'aime me sentir "emporté-e" par les discussions avec des professeurs-es intéressants-es. 1 2 3 4 5
19. Je ne parviens pas à voir pourquoi je vais à l'école et franchement je m'en fous pas mal. 1 2 3 4 5
20. Pour la satisfaction que je vis lorsque je suis en train de réussir des activités scolaires difficiles. 1 2 3 4 5
21. Pour me prouver que je suis une personne intelligente. 1 2 3 4 5
22. Pour avoir un meilleur salaire plus tard. 1 2 3 4 5
23. Parce que mes études me permettent de continuer à en apprendre sur une foule de choses qui m'intéressent. 1 2 3 4 5
24. Parce que je crois que mes études de niveau secondaire vont augmenter ma compétence comme travailleur-euse. 1 2 3 4 5
25. Parce que j'aime "tripper" en lisant sur différents sujets intéressants. 1 2 3 4 5
26. Je ne le sais pas ; je ne parviens pas à comprendre ce que je fais à l'école. 1 2 3 4 5
27. Parce que l'école me permet de vivre de la satisfaction personnelle dans ma recherche de l'excellence dans mes études. 1 2 3 4 5
28. Parce que je veux me prouver à moi-même que je suis capable de réussir dans les études. 1 2 3 4 5

© Robert J. Vallerand Ph. D., 1991

CLÉ DE CODIFICATION

ÉMÉ-28 Secondaire

2, 9, 16, 23 Motivation intrinsèque à la connaissance

6, 13, 20, 27 Motivation intrinsèque à l'accomplissement

4, 11, 18, 25 Motivation intrinsèque à la stimulation

3, 10, 17, 24 Motivation extrinsèque - identifiée

7, 14, 21, 28 Motivation extrinsèque - introjectée

1, 8, 15, 22 Motivation extrinsèque - régulation externe

5, 12, 19, 26 Amotivation

Annexe D - Enquête éducation études secondaires

ENQUÊTE ÉDUCATION ÉTUDES SECONDAIRES.

Votre nom : Votre Prénom :

Consigne : Répondre à chaque question située dans le tableau par une croix en fonction du degré de votre accord.

Pourquoi suis-tu des études en baccalauréat technologique hôtelier ?	1 Pas du tout d'accord	2 Un peu en accord	3 Moyen- nement d'accord	4 Assez d'accord	5 Complè-tement d'accord
1. Parce que ça va me permettre d'obtenir au moins un diplôme d'études secondaires en hôtellerie si je veux trouver un emploi dans un hôtel ou restaurant avec un bon salaire plus tard.					
2. Parce que j'éprouve du plaisir et de la satisfaction à apprendre de nouvelles connaissances.					
3. Parce que selon moi des études secondaires vont m'aider à mieux me préparer à la carrière que j'ai choisie.					
4. Parce que j'aime vraiment ça aller à l'école.					
5. Honnêtement je ne le sais pas ; j'ai vraiment l'impression de perdre mon temps à l'école.					

Page 2 du questionnaire motivation aux études secondaires.

Pourquoi suis-tu des études en baccalauréat technologique hôtelier ?	1 Pas du tout d'accord	2 Un peu en accord	3 Moyen- nement d'accord	4 Assez d'accord	5 Complè-tement d'accord
6. Pour le plaisir que je ressens à me surpasser dans mes études.					
7. Pour prouver à mes parents que je suis capable de faire des études secondaires.					
8. Pour pouvoir décrocher un emploi plus important plus tard.					
9. Pour le plaisir et la satisfaction que j'ai à découvrir de nouvelles matières jamais vues auparavant.					
10. Parce que cela va me permettre de travailler plus tard dans un domaine qui me plaît.					
11. Parce que pour moi l'école c'est le « fun ».					

12. J'ai déjà eu de bonnes raisons pour aller à l'école, mais maintenant je me demande si je devrais continuer à y aller.					
13. Pour le plaisir que je ressens lorsque je suis en train de me surpasser dans une activité qui me passionne.					
14. Parce que le fait de réussir à l'école me permet de me sentir important aux yeux des autres.					
15. Parce que je veux pouvoir avoir « une vie confortable matériellement » plus tard.					

Page 3 du questionnaire motivation aux études secondaires.

Pourquoi suis-tu des études en baccalauréat technologique hôtelier ?	1 Pas du tout d'accord	2 Un peu en accord	3 Moyen- nement d'accord	4 Assez d'accord	5 Comple- ment d'accord
16. Pour le plaisir d'en savoir plus sur la matière hébergement qui me plaît particulièrement.					
17. Parce que cela va m'aider à mieux choisir le métier ou la carrière que je ferai plus tard.					
18. Parce que j'aime me sentir « emporté-e » par les discussions avec les professeur(e)s intéressant(e)s.					
19. Je ne parviens pas à voir pourquoi je vais à l'école et sincèrement je m'en fiche pas mal.					
20. Pour la satisfaction que je vis lorsque je suis en train de réussir des activités scolaires difficiles.					
21. Pour prouver que je suis une personne intelligente.					
22. Pour avoir un meilleur salaire plus tard.					
23. Parce que les études hôtelières me permettent d'apprendre de nouvelles connaissances qui m'intéressent.					
24. Parce que je crois que mes études en baccalauréat technologique hôtelier vont me permettre de développer des compétences en hôtellerie.					

Pourquoi suis-tu des études en baccalauréat technologique hôtelier ?	1 Pas du tout d'accord	2 Un peu en accord	3 Moyen- nement d'accord	4 Assez d'accord	5 Comple- ment d'accord
25. Parce qu'en lisant différents sujets intéressants en hôtellerie, ça me fait « tripper ».					
26. Je ne le sais pas ; je ne parviens pas à comprendre ce que je fais à l'école.					
27. Parce que l'école me permet de vivre de la satisfaction personnelle dans ma recherche de l'excellence dans mes études.					
28. Parce que je veux prouver à mon entourage que je suis capable de réussir dans les études.					

Motivation intrinsèque	Motivation intrinsèque à la connaissance : 2, 9, 16, 23. Motivation intrinsèque à l'accomplissement : 6, 13, 20, 27. Motivation intrinsèque à la stimulation : 4, 11, 18, 25.
Motivation extrinsèque	Motivation extrinsèque – identifiée : 3, 10, 17, 24. Motivation extrinsèque – introjectée : 7, 14, 21, 28. Motivation extrinsèque – régulation externe : 1, 8, 15, 22.
amotivation	amotivation : 5, 12, 19, 26

Annexe E - Résultats des questionnaires aux études secondaires de la classe

Clé : Motivation intrinsèque à la connaissance : 2, 9, 16, 23.

2. Parce que j'éprouve du plaisir et de la satisfaction à apprendre de nouvelles connaissances.

33,3% des élèves éprouvent complètement du plaisir à apprendre de nouvelles choses. 61,1% sont assez d'accord sur le fait qu'ils éprouvent du plaisir à apprendre de nouvelles choses. 5,6% des élèves se révèlent être moyennement d'accord, sur la satisfaction à apprendre de nouvelles choses.

9. Pour le plaisir que j'ai à découvrir de nouvelles matières jamais vues auparavant.

1	0	0 %
2	6	33.3 %
3	3	16.7 %
4	1	5.6 %
5	2	11.1 %
3	1	5.6 %
4	11	61.1 %
5	6	33.3 %

38,9% et 44,4% des élèves suivent des études secondaires pour le plaisir à découvrir de nouvelles choses jamais vues auparavant.

Seulement 5,6% des élèves interrogés se partagent entre pas du tout d'accord, 5,6% un peu d'accord et 5,6% moyennement d'accord. Ces élèves ne suivent pas des études secondaires pour le plaisir à la connaissance.

16. Pour le plaisir d'en savoir plus long sur la matière hébergement qui me plaît particulièrement.

Les élèves suivent des études secondaires en baccalauréat technologique hôtelier parce qu'ils ont le plaisir d'en savoir plus long sur la matière hébergement complètement d'accord pour 16,7 % élèves qui se partagent et 33,3 % sont assez d'accord. Ce qui n'est pas le cas du reste des élèves qui visiblement ne suivent pas d'études secondaires pour cette matière pour 16,7% moyennement d'accord et 33,3% un peu d'accord.

23. Parce que les études hôtelières me permettent d'apprendre de nouvelles connaissances qui m'intéressent.

55,6% des élèves sont complètement d'accord voire assez d'accord pour 38,9 % que les études secondaires suivies en baccalauréat technologique hôtelier permettent d'apprendre sur une foule de choses les intéressent. 5,6% des élèves sont moyennement d'accord sur le fait ces études permettent d'apprendre sur une foule de choses qui les intéressent.

A cette question, aucun n'élève n'est pas du tout d'accord ou un peu d'accord.

1	1	5.6 %
2	1	5.6 %
3	1	5.6 %
4	8	44.4 %
5	7	38.9 %
2	0	0 %
3	1	5.6 %
4	7	38.9 %
5	10	55.6 %

qui
que

Clé : Motivation intrinsèque à l'accomplissement : 6, 13, 20, 27.

6. Pour le plaisir que je ressens à me surpasser dans mes études.

Seulement, 11,1% des élèves soit 2 élèves sur 18 interrogés suivent des études pour le plaisir de se surpasser. 38,9 % des élèves sont assez d'accord sur cette affirmation, donc ils ressentent en partie du plaisir à se surpasser dans les études. 38,9% des élèves sont moyennement d'accord et 11,1 % des élèves sont un peu en accord, ils ne suivent pas d'études pour le plaisir de se surpasser.

1	0	0 %
2	2	11.1 %
3	7	38.9 %
4	7	38.9 %
5	2	11.1 %

13. Pour le plaisir que je ressens lorsque je suis en train de me surpasser dans une activité qui me passionne.

38,9% des élèves suivent des études en baccalauréat technologique hôtelier pour le plaisir de ce qu'ils ressentent à se surpasser dans une activité.

27,8% sont assez d'accord avec cette affirmation.

22,2% sont moyennement d'accord et 11,1% un peu d'accord et donc ne ressentent pas de plaisir à se surpasser dans une activité.

1	0	0 %
2	2	11.1 %
3	4	22.2 %
4	5	27.8 %
5	7	38.9 %

20. Pour la satisfaction que je vis lorsque je suis en train de réussir des activités scolaires difficiles.

33,3% des élèves suivent des études secondaires en baccalauréat technologique hôtelier pour la satisfaction vivent lorsqu'ils sont en train de réussir des activités scolaires. 27,8% des élèves sont assez d'accord avec affirmation.

33,3 % des élèves sont moyennement d'accord, ils ne pas d'études secondaires en baccalauréat technologique pour la satisfaction qu'ils vivent lorsqu'ils sont en train réussir des activités scolaires.

5,6% sont un peu d'accord avec cette affirmation et pouvons en déduire qu'ils ne suivent pas d'études secondaires en baccalauréat technologique hôtelier pour la satisfaction qu'ils vivent lorsqu'ils sont en train de réussir des activités scolaires.

1	0	0 %	qu'ils
2	1	5.6 %	cette
3	6	33.3 %	suivent
4	5	27.8 %	hôtelier
5	6	33.3 %	de

nous

27. Parce que l'école me permet de vivre de la satisfaction personnelle dans ma recherche de l'excellence dans mes études.

44,4% des élèves sont tout à fait d'accord et 38,9% d'accord sur le fait que l'école leur permet de vivre de satisfaction personnelle dans leur recherche de l'excellence dans leur étude. 16,7% sont moyennement

1	0	0 %	assez
2	0	0 %	la
3	3	16.7 %	d'accord.
4	7	38.9 %	
5	8	44.4 %	

Clé : Motivation intrinsèque à la stimulation : 4, 11, 18, 25.

4. Parce que j'aime vraiment ça aller à l'école.

27,8% suivent des études secondaires parce qu'ils aiment ça aller à l'école.

Ce n'est pas la seule ou unique raison qui stimule 38,9% à suivre des études secondaires.

33,3% des élèves sont un peu d'accord, ils ne suivent pas secondaires pour l'amour d'aller à l'école.

1	2	11.1 %	vraiment
2	4	22.2 %	
3	7	38.9 %	des élèves
4	4	22.2 %	
5	1	5.6 %	des études

11. Parce que pour moi l'école, c'est le « fun ».

Aucun élève ne se trouve complètement motivé à suivre des études secondaires pour le motif que l'école est « fun », cela ne fait pas partie de leur motivation.

11,1% des élèves sont assez d'accord, et donc trouvent du dans l'école et sont donc motivés en partie par cela.

16,7% sont moyennement d'accord, et ils présentent une motivation mitigée par le « fun » d'aller à l'école.

50% d'entre eux soit 9 élèves sont un peu d'accord, ce pas la raison qui les motive à suivre des études secondaires.

22,2% ne sont pas du tout d'accord avec cette affirmation.

1	4	22.2 %	fun
2	9	50 %	
3	3	16.7 %	
4	2	11.1 %	
5	0	0 %	n'est

18. Parce que j'aime me sentir «emporté(e)» par les discussions avec les professeur(e)s intéressant(e)s.

Seulement 5,6% des élèves aiment se sentir emporté par les discussions avec les professeurs-es intéressants-es. 50% sont assez d'accord et sont motivés à suivre des études secondaires pour cette raison. 38,9% sont moyennement d'accord à cette affirmation. 5,6% des élèves sont un peu d'accord à cette affirmation.

1	0	0 %
2	1	5.6 %
3	7	38.9 %
4	9	50 %
5	1	5.6 %

25. Parce que en lisant différents sujets intéressants en hôtellerie, ça me fait « tripper ».

Aucun élève ne se sent « tripper » en lisant différents sujets intéressants en hôtellerie. Néanmoins, 33,3% des élèves suivent des études secondaires parce que la lecture de différents sujets intéressants en hôtellerie les fait « tripper ». 27,8% des élèves sont mitigés sur ce sujet. 38,9% des élèves interrogés sont négatifs, ils ne se sentent pas « tripper » en lisant différents sujets intéressants en hôtellerie.

1	2	11.1 %
2	5	27.8 %
3	5	27.8 %
4	6	33.3 %
5	0	0 %

Clé : Motivation extrinsèque – identifiée : 3, 10, 17, 24.

3. Parce que selon moi des études secondaires vont m'aider à mieux me préparer à la carrière que j'ai choisie.

61,1% des élèves pensent que les études secondaires vont les aider à mieux se préparer à la carrière qu'ils ont choisie, 22,2% sont assez d'accord et 16,7% sont un peu en accord.

10. Parce que cela va me permettre de travailler plus tard dans un domaine qui me plaît.

88,9% des élèves pensent que suivre des études secondaires va leur permettre de travailler plus tard dans un domaine qui leur plaît.

1	0	0 %
2	2	11.1 %
3	1	5.6 %
4	4	22.2 %
5	11	61.1 %
2	2	11.1 %
3	0	0 %
4	4	22.2 %
5	12	66.7 %

17. Parce que cela va m'aider à mieux choisir le métier ou la carrière que je ferai plus tard.

88,9% des élèves pensent que suivre des études secondaires va les aider à mieux choisir le métier ou la carrière qu'ils feront plus tard.

24. Parce que je crois que mes études en baccalauréat technologique hôtelier vont me de développer des compétences en hôtellerie.

88,9% des élèves pensent que suivre des études en baccalauréat technologique hôtelier va leur de développer des compétences en hôtellerie.

1	0	0 %	permettre
2	0	0 %	
3	2	11.1 %	permettre
4	3	16.7 %	
5	13	72.2 %	

1	0	0 %
2	0	0 %
3	2	11.1 %
4	4	22.2 %
5	12	66.7 %

Clé : Motivation extrinsèque – introjectée : 7, 14, 21, 28.

7. Pour prouver à mes parents que je suis capable de faire des études secondaires.

50 % des élèves suivent des études secondaires afin de prouver à leurs parents qu'ils sont capables de faire des études.

14. Parce que le fait de réussir à l'école me permet de sentir important aux yeux des autres.

33,3 % des élèves suivent des études secondaires pour sentir important aux yeux des autres. 33,3% des sont mitigés sur le sujet. Les autres ne sont pas ou peu d'accord avec cette affirmation.

	1	3	16.7 %	me se élèves très
	2	4	22.2 %	
	3	2	11.1 %	
	4	1	5.6 %	
1	4	4	22.2 %	
	5	8	44.4 %	
2		2	11.1 %	
3		6	33.3 %	
4		2	11.1 %	
5		4	22.2 %	

21. Pour prouver que je suis une personne intelligente.

44,4 % des élèves suivent des études pour la reconnaissance intellectuelle.

28. Parce que je veux prouver à mon entourage que capable de réussir dans les études.

72,2 % suivent des études afin de prouver à leur entourage qu'ils sont capables de réussir dans les études.

1	4	22.2 %
2	2	11.1 %
3	3	16.7 %
4	2	11.1 %
5	6	33.3 %

je suis

1	0	0 %
2	3	16.7 %
3	2	11.1 %
4	0	0 %
5	13	72.2 %

Motivation extrinsèque – régulation externe : 1, 8, 15, 22.

1. Parce que cela va me permettre d'obtenir au moins un diplôme d'études secondaires en hôtellerie si je veux trouver un emploi dans un hôtel ou restaurant avec un bon salaire plus tard.

61,1% des élèves pensent que suivre des études va leur permettre d'obtenir au moins un diplôme d'études secondaires en hôtellerie. 33,3 % sont assez d'accord avec cette affirmation et 5,6% des élèves moyennement d'accord.

8. Pour pouvoir décrocher un emploi plus important plus tard.

94,4 % suivent des études pour pouvoir décrocher un emploi plus important plus tard.

1	0	0 %
2	0	0 %
3	1	5.6 %
4	6	33.3 %
5	11	61.1 %

1	0	0 %
2	0	0 %
3	1	5.6 %
4	4	22.2 %
5	13	72.2 %

15. Parce que je veux pouvoir avoir « une vie confortable matériellement » plus tard.

77,8 % suivent des études pour pouvoir avoir une vie confortable matériellement plus tard.

22. Pour avoir un meilleur salaire plus tard.

83,4% des élèves suivent des études pour avoir un meilleur salaire plus tard.

1	0	0 %
2	0	0 %
3	4	22.2 %
4	4	22.2 %
5	10	55.6 %

1	0	0 %
2	0	0 %
3	3	16.7 %
4	3	16.7 %
5	12	66.7 %

Amotivation : 5, 12, 19, 26.

5. Honnêtement je ne le sais pas ; j'ai vraiment l'impression de perdre mon temps à l'école.

94,4% des élèves n'ont pas le sentiment de perdre leur temps à l'école.

12. J'ai déjà eu de bonnes raisons pour aller à l'école, mais maintenant je me demande si je devrais continuer à y aller.

66,7% ont de bonnes raisons d'aller à l'école et ils ne se posent pas la question s'ils devraient continuer à aller à l'école.

1	17	94.4 %
2	1	5.6 %
3	0	0 %
4	0	0 %
5	0	0 %

1	12	66.7 %
2	2	11.1 %
3	2	11.1 %
4	1	5.6 %
5	1	5.6 %

19. Je ne parviens pas à voir pourquoi je vais aller à l'école et sincèrement je m'en fiche pas mal.

88,9 % des élèves parviennent à voir pourquoi ils vont à l'école et ils ont de l'intérêt pour leurs études.

26. Je ne le sais pas ; je ne parviens pas à comprendre ce que je fais à l'école.

66,7% des élèves savent pourquoi ils vont à l'école parviennent à comprendre ce qu'ils font à l'école.

1	14	77.8 %
2	2	11.1 %
3	1	5.6 %
4	1	5.6 %
5	0	0 %

et ils

1	12	66.7 %
2	3	16.7 %
3	2	11.1 %
4	0	0 %
5	1	5.6 %

Annexe F - Verbatim des entretiens semi directs.

B. Sandra

« Tu as fait un stage l'année dernière en hébergement et comment cela s'est-il passé ? »

...Les responsables ne s'occupaient pas de moi, ils me laissaient derrière, j'ai appris quelques informations mais pas tout.

« Tu étais plutôt aux étages ou à la réception ? »

... Aux étages, ils m'ont donné des chambres à faire mais après quand j'ai fait les deux semaines à la réception, ils me donnaient des trucs faciles à faire en fait, que je pouvais faire vite fait ! Exemple : comme vous nous avez expliqué trier les dossiers des clients dans le parapheur par ordre alphabétique et contrôler le bac à factures avec le numéro de chambre. Ils me donnaient aussi le courrier à glisser sous la porte des clients et puis c'est tout !

Concernant le jeu Disney Star que tu as utilisé en cours d'hébergement, te souviens-tu du score que tu as réalisé ?

Non, pas vraiment...

Cela correspondait-il à tes attentes ?

Oui, déjà j'ai beaucoup aimé le jeu. C'est une autre façon de.... de.... on est devant les clients maisc'est déjà....ça....ça nous apprend beaucoup de choses, beaucoup de questions à poser...comment les gens peuvent réagir en fonction des questions que l'on pose...

Serais-tu tentée de recommencer afin d'obtenir de meilleurs scores ?

Oui, ça y est ! Car je sais maintenant comment il faut faire.

As-tu déjà rejoué en dehors du cours ?

Oui, j'ai déjà recommencé un peu à la maison !

Est-ce qu'il y a des éléments du jeu qui t'ont étonné(e), surpris(e) ou stupéfait(e) ? Non !

As-tu fait des découvertes ?

Oui, j'ai fait beaucoup de découvertes comme comment poser des questions et comment formuler les questions. Nous avons eu beaucoup de différents clients aussi. Ils n'ont pas les mêmes demandes, ça m'a permis de voir les différents clients qu'il peut y avoir à la réception à l'hôtel. Oui, j'ai quand même fait des découvertes.

Y a-t-il des éléments que tu souhaiterais modifier ?

Rien du tout ! C'était bien. Oui, c'était bien !

Comment aurais-tu modifié certains points ou séquences de ce jeu ?

Non ! Rien du tout ! Ça m'a plu comme ça !

L'univers dans lequel tu as joué t'a-t-il fait rêver ?

Oui ! Ça m'a donné envie de partir à Disney et de manger avec les personnages... Ça fait rêver ! Et aussi de visiter les hôtels. Je me suis beaucoup amusée dans ce jeu.

Est-ce que tu t'es imaginée à Disney ?

Oui, j'ai imaginé comment cela pouvait être et surtout comment les hôtels sont faits. Ça m'a donné envie d'y aller au Parc surtout que je ne suis jamais allée dans un Parc d'attractions.

B. Mathilde

Tu as fait un stage l'année dernière en hébergement et comment cela s'est-il passé ?

Oui, c'était à l'hôtel le Lagoon à Nouméa. On a travaillé dans les étages, on a fait les lits, on a nettoyé les douches, les toilettes, on a dépoussiéré le balcon, on a lavé la vaisselle, on a changé les draps. J'ai fait de la réception, je me suis occupée des check-in et des check-out, j'ai répondu quelques fois au téléphone, j'ai fait des bons cadeaux pour le SPA ou pour les petits déjeuners.

Concernant le jeu Disney Star que tu as utilisé en cours d'hébergement, te souviens-tu du score que tu as réalisé ?

Non, je me souviens pas ... oui ça me convenait, dès fois je gagnais dès fois je perdais ! Car ce n'était pas les questions que les clients s'attendaient à poser et après j'ai perdu des clients comme je posais mes questions mais ils avaient déjà répondu au début et comme je reposais encore... ben voilà !

Serais-tu tenté(e) de recommencer afin d'obtenir de meilleurs scores ? Oui.

As-tu déjà rejoué en dehors du cours ? Non.

Est-ce qu'il y a des éléments du jeu qui t'ont étonné(e), surpris(e) ou stupéfait(e) ?

OUI, les petits déjeuners avec les personnages Disney et il y avait beaucoup de familles qui aimaient ça. Ce qui m'a surprise, c'est de pouvoir manger avec les personnages, je ne pensais pas que c'était possible mais aussi de vendre cette prestation. Et aussi, j'ai été surprise par les transports, il y avait le Disney drive, je ne savais qu'il y avait ça, je pensais qu'il y avait seulement des taxis et des bus, mais je ne sais toujours pas ce qu'est le Disney Drive.

As-tu fait des découvertes ?

Non, enfin je ne sais pas Les personnages ... les coins fumeurs et les coins non-fumeurs, les guichets bancaires...J'ai découvert que les clients prenaient plus de nuitées que ce que je pensais, ils prenaient plus de repos, mais aussi j'ai découvert qu'il y avait plus d'animations pour les enfants que je ne le pensais pas. J'ai découvert les questions qu'on pouvait poser aux clients, il y a des questions qu'on posait en réalité aux clients et les questions qu'on pouvait poser pour savoir leurs attentes et ce qu'ils attendaient de nous... accueillant, une chambre où ils se sentent chez eux. Lorsque je vais aller en stage,

ça va me permettre de savoir poser des questions aux clients, je saurai ce qu'ils veulent, je leur donnerai les informations, c'était une bonne expérience professionnelle.

Y a-t-il des éléments que tu souhaiterais modifier ?

Non, c'était bien, parfait !

L'univers dans lequel tu as joué t'a-t-il fait rêver ?

OUI ! Ça donne envie d'aller visiter, s'amuser et de faire un stage là-bas.

Est-ce que tu t'es imaginée à Disney ?

Je me suis imaginée à Disney, je suis allée une fois à « Lunapark » à Sydney et c'était bien, on a été en Nouvelle-Zélande à Auckland à « Rimboland », ça m'a fait penser à ces parcs mais je pense en plus grand.

C.Clothilde

Tu as fait un stage l'année dernière en hébergement et comment cela s'est-il passé ?

Bien, j'ai fait un mois à l'hôtel Château Royal à Nouméa, où j'ai fait l'hébergement plus exactement aux étages et la réception. C'était bien, j'ai bien aimé. À la réception, j'ai donné des informations aux clients, ils me posaient des questions et je répondais « pourrais-je avoir une serviette, oui », ils me demandaient par exemple où se situait la salle de sports, des renseignements divers. J'ai trouvé des similitudes de cette expérience et au jeu. Les clients posaient à peu près les mêmes questions quand je prenais les réservations avec mon tuteur de stage. La réalité ressemblait beaucoup au jeu pour le début de la prise de réservation. Ça m'a aidé dans le sens que ça m'a apporté des connaissances et des savoir-faire.

Concernant le jeu Disney Star que tu as utilisé en cours d'hébergement, te souviens-tu du score que tu as réalisé ?

Non, je me souviens plus !

Cela te convenait-il ?

Oui dans l'ensemble j'étais satisfaite. J'ai perdu au début parce que je n'avais pas posé les bonnes questions. De ce fait, j'ai compris qu'il fallait poser les bonnes questions sinon ça ne marchait pas.

Serais-tu tentée de recommencer afin d'obtenir de meilleurs scores ?

OUI pour battre les autres !

As-tu déjà rejoué en dehors du cours ?

Non !

Est-ce qu'il y a des éléments du jeu qui t'ont étonné(e), surpris(e) ou stupéfait(e) ?

Non, parce que je connaissais déjà Disney, ça ne m'a pas surprise qu'on puisse manger avec les personnages...

As-tu fait des découvertes ?

J'ai découvert les questions... que je connaissais mais je ne savais pas comment m'y prendre.

Y a-t-il des éléments que tu souhaiterais modifier ?

Non !

L'univers dans lequel tu as joué, t'a-t-il fait rêver ?

Oui !

Est-ce que tu t'es imaginée à Disney ?

Oui pour travailler là-bas ! Sinon, je me suis amusée, cela m'a plu, je me suis imaginée à Disney avec la musique, et même l'ambiance dans le jeu, c'était FEERIQUE.

D.Chantal

Tu as fait un stage l'année dernière en hébergement et comment cela s'est-il passé ?

Non, puisque j'arrive de Baccalauréat professionnel et je vais faire mon premier stage de baccalauréat technologique prochainement après les vacances à l'Escapade à Nouméa.

Concernant le jeu Disney Stars que tu as utilisé en cours d'hébergement, te souviens-tu du score que tu as réalisé ? Cela te convenait-il ?

Je sais que j'ai joué encore à la maison et je suis passée au niveau dix. Je fais encore quelques erreurs mais je progresse comme comment accueillir un client et conclure les ventes car les tous premiers niveaux j'oubliais de leur offrir quelque chose, le transport par exemple ou j'oubliai de proposer les dîners. Maintenant, j'arrive à faire partir les clients satisfaits. Au niveau dix, on reçoit des cartes en plus et ça nous débloque des niveaux sur le parc.

Serais-tu tentée de recommencer afin d'obtenir de meilleurs scores ?

C'est déjà fait ...

As-tu déjà rejoué en dehors du cours ?

Déjà répondu

Est-ce qu'il y a des éléments du jeu qui t'ont étonné(e), surpris(e) ou stupéfait(e) ?

Non !

As-tu fait des découvertes ?

Oui, sur comment accueillir un client. Moi, je voyais plus comment accueillir un client dans un commerce mais pas dans un hôtel. C'est vrai que j'ai beaucoup découvert, comment on leur parle, comment faut leur poser les questions ou qu'il ne faut pas poser ! Qu'il ne fallait pas parler d'argent avant mais après à la fin. C'est vrai que j'ai découvert pas mal de choses. Comme je n'ai jamais fait d'hébergement avant, ça va sûrement m'ouvrir une porte sur la parole avec les clients et la communication surtout savoir se présenter devant eux. Cela donne des idées, des questions qu'on peut poser aux clients pour éviter les blancs mais surtout satisfaire leur séjour... Au début, j'ai perdu ! Les clients ne partaient pas satisfaits. Pour les 10 premières parties, les clients ne partaient pas vraiment satisfaits mais maintenant j'arrive à les satisfaire. J'ai aussi compris pourquoi je n'arrivais pas à les satisfaire, j'oubliais beaucoup de proposer certaines choses et je proposais trop vite avant d'avoir récolté l'ensemble des éléments. Et y avait à peu près une chance sur dix que je réussisse. C'est un peu pareil dans la réalité l'acte de vente et les chances de réussir.

Y a-t-il des éléments que tu souhaiterais modifier ?

OUI ! Les personnages parce que j'ai remarqué que c'est toujours les mêmes personnages qui reviennent et du coup on a l'impression de déjà les connaître et de déjà savoir ce qu'ils veulent.

Comment aurais-tu modifié certains points ou séquences de ce jeu ?

Les réponses des clients aussi par exemple lorsque l'on propose un dîner avec les personnages, ils répondent « ha ! Non je n'aimerai pas ... » et le transport ils disent beaucoup qu'ils viendront par eux-mêmes ce qui fait que l'on n'a pas trop la possibilité de leur proposer. Donc si je devais changer quelque chose au jeu après les personnages, je dirais d'autres questions et d'autres réponses... plus larges ...

L'univers dans lequel tu as joué t'a-t-il fait rêver ?

OUI, j'avais entre guillemets l'impression d'y être ! Parce qu'il y avait vraiment le comptoir et même si nous sommes derrière un ordinateur, nous avons l'impression d'être derrière le comptoir et d'accueillir les clients. Je me suis amusée au point que j'ai quand même passé trois heures à y jouer après en rentrant à la maison. On peut même dire que ça m'a passionnée !

Est-ce que tu t'es imaginée à Disney ?

Au niveau du parc, ça m'a fait un peu rêvé mais je trouve que ça ne détaille pas assez. Par contre, ça m'a donné envie d'aller travailler ou de m'amuser là-bas ou les deux !

Mais je m'y suis imaginée dans Disney à aider les clients, j'aimerais bien y travailler parce que l'on voit différentes personnes et clients. Il y a beaucoup de choix, beaucoup de choses à découvrir. Cela pourrait être un projet de stage.

F. Tristan

Tu as fait un stage l'année dernière en hébergement et comment cela s'est-il passé ?

Oui à l'îlot maître, mais je ne suis pas passé en hébergement. Le stage s'est bien passé, même que j'ai poursuivi en job d'été et pour finir en extra ce qui m'a permis de gagner un peu d'argent.

Concernant le jeu Disney Star que tu as utilisé en cours d'hébergement, te souviens-tu du score que tu as réalisé ? Cela te convenait-il ?

Non du tout...je crois que j'étais à la troisième étoile. Je ne sais pas si ça convenait à mes attentes...non je ne pense pas.

Serais-tu tenté de recommencer afin d'obtenir de meilleurs scores ?

Oui, normalement...

As-tu déjà rejoué en dehors du cours ?

Je n'ai pas encore essayé mais pendant les vacances ... pour m'entraîner un peu.

Est-ce qu'il y a des éléments du jeu qui t'ont étonné, surpris ou stupéfait ?

Dans le jeu... Parce que des fois... Les clients posaient des questions et je ne trouvais pas les réponses.

As-tu fait des découvertes ?

Oui parfois, la réponse que l'on devait donner au client, on ne savait pas si c'était la bonne ou pas. Au fil du jeu, j'ai progressé et compris les attentes du client. J'ai compris à travers ce jeu que tous les clients ne désirent pas la même chose, il faut d'abord apprendre un peu à les connaître et poser des questions pour vendre. Avant, je n'allais pas trop vers les clients... parce que ... j'avais peur qu'ils me posent des questions et à travers le jeu j'ai découvert que ça pouvait être moi qui pose des questions, mais lorsque nous avons fait une mise en situation la fois d'avant à la réception et là aussi j'ai découvert qu'il avait beaucoup de choses à dire à un client. Les deux méthodes sont complémentaires.

Y a-t-il des éléments que tu souhaiterais modifier ?

Non

Comment aurais-tu modifié certains points ou séquences de ce jeu ?

L'univers dans lequel tu as joué, t'a-t-il fait rêver ?

Non, pas trop parce que j'aime plus trop les parcs mais sinon c'était bien, je me suis amusé.

Est-ce que tu t'es imaginé à Disney ?

Oui parce que j'y suis allé beaucoup quand j'étais petit, ça m'a replongé dans des souvenirs d'enfance. Comme je n'ai pas fait de réception à l'hôtel durant mon dernier stage, grâce au jeu, j'ai vu comment ça

marchait et mon prochain stage on m'a dit que j'allais commencer par la réception, ça m'a donné un ordre d'idée.

L.Orélia

Tu as fait un stage l'année dernière en hébergement et comment cela s'est-il passé ?

Oui, un stage d'un mois. L'entreprise était le Hilton. Je suis passée dans les différents services de l'hôtel, hébergement, service, accueil et réception... et ça m'a permis de voir le travail dans la vie active, que ce n'est pas comme au lycée, qu'on avait plus de contraintes et que ... enfin, ça m'a permis d'apprendre plus de choses qu'ici on ne peut pas apprendre parce qu'ici on est plus avec les amis et en entreprise, c'est plus strict. La vie active, ça concerne plus le travail, parce que l'on croit que c'est facile le monde du travail or, cela ne l'est pas. Il y a des choses à respecter, des choses à ne pas faire et des choses à faire. Au niveau scolaire, c'est moins strict car on sait que l'on est à l'école, les professeurs sont sympathiques ! En entreprise ils ne laissent rien passer et surtout ils ne nous laissent pas sortir du cadre qu'ils ont mis en place.

Concernant le jeu sérieux que tu as utilisé en cours d'hébergement, quel est le score que tu as réalisé ?

Non, je me souviens pas mais je me souviens que j'avais bien avancé car vous m'aviez même fait la remarque...

Cela correspondait-il à tes attentes ?

Oui, j'étais contente car je ne pensais pas que j'aurais pu vendre aussi bien.

Serais-tu tentée de recommencer afin d'obtenir de meilleurs gains ? As-tu rejoué en dehors du cours pour améliorer ton score ?

Oui parce que déjà le jeu m'a amusé parce que cela reflète vraiment la réalité, sauf qu'on était derrière un écran et on vendait nos petits questionnaires mais d'un côté ça m'a aidé si par exemple à l'avenir je me retrouve en face d'un vrai client, ça m'a donné des idées de questions à leur poser que je n'aurais pas pensé poser comme question avant à un client.

Est-ce qu'il y a des éléments du jeu qui t'ont étonné(e), surpris(e) ou stupéfait(e) ?

Non pas vraiment, mais j'étais surprise que l'on puisse vendre des personnages pour le petit déjeuner par exemple que les gens puissent dîner avec des personnages Disney et qu'on puisse leur proposer des activités qui sortent de l'ordinaire avec ce qu'il y avait dans le parc. Je n'imaginais pas ça comme cela... mais j' imagine bien cela comme étant une réalité.

As-tu fait des découvertes ?

J'ai découvert les repas avec les personnages, mais aussi que les gens ... enfin que l'on peut leur proposer des choses mais qu'ils ne vont pas accepter parce que ça ne convient pas à leurs attentes, alors que nous on pensait que ça leur conviendrait. Au final, on peut croire que les gens sont attirés mais au final, ils viennent pour un but précis. Faut que l'on sache comment les prendre.

Y a-t-il des éléments du jeu que tu souhaiterais modifier ? *Non car je trouvais déjà génial le jeu. Non, je pense qu'il est bien comme il est.*

L'univers dans lequel tu as joué t'a-t-il fait rêver ? *Oui ! Oui ! Je pense que si un jour je vais dans un de ces hôtels ... Je trouverai ça vraiment génial, ça me fait vraiment rêver et je ne suis jamais allée dans un parc.*

Est-ce que tu t'es imaginée à Disney ?

Oui, parce que le jeu, il nous met bien à l'intérieur, il nous met déjà à l'aise. Ça nous donne une facilité pour rentrer à l'intérieur du jeu parce que ça fait rêver et puis tu t'imagines tout de suite dedans. Je peux juste dire que le jeu, il est super génial et que d'y avoir joué une fois ça m'a donné envie de rejouer et de voir jusqu'où on peut aller dans le jeu, ce que l'on peut découvrir d'autre parce que je suis sûre qu'il y a d'autres choses à découvrir dans le jeu que nous n'avons pas eu le temps de voir en cours, mais d'y avoir

joué en cours ça m'a fait plaisir parce que ça m'a apporté quelque chose d'autre.... Je trouve que c'est une bonne idée que vous avez eu de nous proposer ce jeu parce que je pense que ce n'est pas tous les professeurs qui oseraient proposer un jeu pour nous initier autant à notre travail, et le jeu, il nous met bien dedans et donc vous avez eu une bonne idée.

Annexe G - Inventaire des jeux sérieux en hôtellerie

Une idée ou une solution qui peut aider à trouver des Serious Game ou permettre de connaître l'avancée sur le sujet est la prochaine édition du salon professionnel de l'éducation primaire, secondaire et de l'enseignement supérieur se tiendra les 18-19-20 novembre 2015 à Paris Porte de Versailles - retrouvez toutes les infos sur le salon, sur le site officiel <http://www.educatec-educatice.com/>

Dans les métiers de l'hôtellerie, les jeux sérieux qui peuvent être utilisés :

Jeux	Adresse internet	Objectif
Novotel	http://tinyurl.com/lpaj84n	Découvrir les produits Novotel
Bubble Game en plus de jouer à attraper des bulles, fera découvrir à l'utilisateur les commodités des hôtels Novotel. De la chambre passée en revue à la salle de sport, c'est une véritable visite guidée de l'hôtel.		
<i>Disney Stars</i>	http://disneystars.com/fr/log-on-disneystars.html?redirect=%2Fformation%2Fma-formation.html	Vente de séjour chez Disney
Soncas	http://www.nathan.fr/webapps/cpg3-0/default.asp?idcpg=1350&iddoc=NTExmjc	Vente s'adapter aux profils des clients
Monentretiendembauche.com	http://monentretiendembauche.sfr.com	Se préparer aux entretiens d'embauche
Cadres-apec.fr	https://cadres.apec.fr/Emploi/Ma-carriere/Entrenez-vous/Simulateur-d-entretien-de-recrutement	Idem
Restaurant	monrestau.com	Gestion d'un restaurant
Diner Dash	http://www.serious-game.fr/333/	Tester le métier de serveur

Table des figures

Figure 1 Les grands ensembles d'applications qui gravitent autour du <i>Serious Gaming</i>	18
Figure 2 Cône théorie d'Edgar DALE	21
Figure 3 : Représentation du " <i>Learning by doing</i> " selon l'expérimentation et l'application.....	22
Figure 4 Pyramide de MASLOW	24
Figure 5 Représentation schématique de la théorie de l'autodétermination	25
Figure 6 Modèle ARCS de motivation.....	29
Figure 7 Modèle de MALONE.....	30

Table des matières

REMERCIEMENTS.....	3
INTRODUCTION.....	7
PREMIÈRE PARTIE : La revue de littérature	10
1. NOTIONS DE NOUVELLES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION.....	11
1.1. NTIC, TIC ET TICE.....	11
1.2. ÉVOLUTION DES NOUVELLES TECHNOLOGIES.	13
1.3. UTILISATION DU NUMÉRIQUE ET DES TICE À L'ÉCOLE.....	15
2. JEU SÉRIEUX OU <i>SERIOUS GAME</i>	15
2.1. HISTORIQUE ET DÉFINITION DU JEU SÉRIEUX.....	15
2.2. DÉFINITION DU JEU SÉRIEUX	17
2.3. THÉORIES ET MODÈLES SOUS-JACENTS AU JEU SÉRIEUX.....	20
3. ÉTUDE DE LA MOTIVATION.....	22
3.1. MODÈLES THÉORIQUES.....	23
3.2. INCIDENCE DE L'UTILISATION DES TICE SUR LA MOTIVATION, ET DES JEUX SÉRIEUX SUR L'APPRENTISSAGE ET LA MOTIVATION.	26
3.3. MESURE DE LA MOTIVATION	27
4. QUESTION ET MÉTHODE DE RECHERCHE.....	30
4.1. RAPPEL QUESTION DE DÉPART.....	30
4.2. QUESTION DE RECHERCHE	30
4.3. MÉTHODE DE RECHERCHE.....	30
DEUXIÈME PARTIE : Étude empirique	31
1. CHOIX DU JEU SÉRIEUX <i>DISNEY STARS</i>	33
1.1. PRÉSENTATION DU JEU.....	33

1.2. INTÉRÊTS DU JEU ET CARACTÉRISTIQUES	35
1.3. ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DU JEU ET DE SON CARACTÈRE ÉDUCATIF À L'AIDE D'UNE GRILLE D'ÉVALUATION.	38
2. PREMIÈRE COLLECTE DE DONNÉES OBTENUES GRÂCE AU QUESTIONNAIRE MOTIVATION AUX ÉTUDES SECONDAIRES	39
2.1. TERRAIN D'ÉTUDE ET ÉCHANTILLONNAGE	40
2.2. QUESTIONNAIRE ÉDUCATION MOTIVATION AUX ÉTUDES SECONDAIRES	41
2.3. RÉSULTATS DES QUESTIONNAIRES MOTIVATION AUX ÉTUDES SECONDAIRES DE LA CLASSE	45
3. SECONDE COLLECTE DE DONNÉES OBTENUES GRÂCE AUX PROFILS MOTIVATIONNELS ET AUX ENTRETIENS.....	47
3.1. TERRAIN D'ÉTUDE ET L'ÉCHANTILLONNAGE	47
3.2. PROFILS MOTIVATIONNELS DU GROUPE ET ENTRETIEN SEMI-DIRECTIF.	47
3.3. ANALYSE DES ENTRETIENS SEMI-DIRECTIFS SUR LA BASE DU MODÈLE DE MARK MALONE.....	52
4. SYNTHÈSE DES RÉSULTATS ET DISCUSSIONS.....	65
4.1. SYNTHÈSE DES RÉSULTATS DU JEU	65
4.2. SYNTHÈSE DES RÉSULTATS MOTIVATION INTRINSÈQUE	66
4.3. DISCUSSION AU REGARD DE LA REVUE DE LITTÉRATURE.....	68
TROISIÈME PARTIE : Préconisations pédagogiques	70
1. PRÉCONISATIONS DES PRATIQUES PÉDAGOGIQUES AVEC JEU SÉRIEUX.....	71
1.1. RECOMMANDATIONS DANS LES PRATIQUES PÉDAGOGIQUES DE L'UTILISATION D'UN JEU SÉRIEUX.	72
1.2. LES AVANTAGES ET LES INCONVÉNIENTS.....	73
1.3. LE RÔLE DE L'ENSEIGNANT DANS L'UTILISATION D'UN JEU SÉRIEUX EN CLASSE	74
2. MISE EN PLACE DU JEU SÉRIEUX <i>DISNEY STARS</i> AU SEIN D'UNE SÉQUENCE PÉDAGOGIQUE	75
2.1. PROCÉDURES D'ENSEIGNEMENT.....	75

2.2. DÉROULEMENT D'UNE SÉANCE AVEC JEU SÉRIEUX DISNEY STARS	77
2.3. DOCUMENTS SUPPORTS À LA RÉALISATION DU COURS	81
3. LIMITES ET VOIES DE RECHERCHE ENVISAGEABLES.....	87
3.1. LIMITES DE LA RECHERCHE.....	87
3.2. VOIES DE RECHERCHE ENVISAGEABLES.....	87
3.3. CONCLUSION	88
Bibliographie	90
Table des annexes	92
Clé : Motivation extrinsèque – identifiée : 3, 10, 17, 24.	115
Table des figures	132
Table des matières	133

UNIVERSITE DE TOULOUSE / ESPE DE MIDI PYRENEES
MEMOIRE DE MASTER 2 MEEFHR PARCOURS
SCIENCES ET TECHNIQUES DES SERVICES EN HOTELLERIE RESTAURATION

Jeu sérieux et motivation des élèves dans l'enseignement hôtelier

MOTS CLÉS

Technologie de l'Information de la Communication pour l'Enseignement, Jeu sérieux, motivation.

RÉSUMÉ

Le jeu a toujours été un acteur de notre culture, notre éducation et de notre apprentissage. L'évolution des technologies a fait apparaître le jeu vidéo dans nos foyers dans les années soixante dix, puis l'informatique. Résultat du jeu vidéo, de l'informatique et du jeu, le *Serious Game* est le dernier né des outils pédagogiques en cours d'introduction dans l'Éducation nationale. Quels sont les effets de l'utilisation d'un jeu sérieux sur la motivation des élèves en formation hôtelière ? Le gouvernement est toujours en cours d'expérimentation et de recherche. Les résultats de notre recherche montrent que le jeu utilisé *Disney Stars* a la capacité de susciter la motivation intrinsèque des élèves par le challenge, la curiosité, le contrôle et la fantaisie. Son introduction dans l'enseignement semble nécessiter de l'information et de la formation auprès des enseignants. Par conséquent, nous proposons des préconisations basées sur l'utilisation de *Serious Game* en classe à destination des enseignants.

KEYWORDS

Information Technology and Communication for Teaching, *Serious Games*, motivation.

SUMMARY

Playing has always been part of our culture, our education and our learning process. In the seventies changing technologies brought video games and information technologies into our homes. Consequently "the serious game" is the last born of educational tools being introduced in Education. What are the effects of using "the serious game" on students' motivation in hospitality training ? The government is still experimenting and researching. The results of our research show that the use of *Disney Stars* game enables students to arouse intrinsic motivation thanks to challenge, curiosity, control and fantasy. Its introduction in education seems to require information and training for teachers. Therefore, we recommend the use of "the serious games" in the classroom for teachers.