



IUFM de l'Académie de Montpellier  
- Site de Montpellier -

MEMOIRE PROFESSIONNEL

# Le recours aux jeux de rôle dans la filière vente

Auteur : Grégory MARTIN (Professeur stagiaire PLP Vente)  
Etablissement : Lycée Gaston Darboux (Nîmes)  
Classe / Niveau scolaire : 2<sup>nde</sup> BAC PRO Commerce Vente Services

Tuteur : M. ZALCZER Marc (Professeur Conseiller Pédagogique)

Asseseurs : M. BUCQUET Régis (Inspecteur de l'Education Nationale)  
Mme BOST Marie-Pierre (Coordinatrice pédagogique)

Année universitaire : 2009/2010

## RESUME

---

Ce mémoire est une proposition de réflexion sur un outil possible d'enseignement en lycée professionnel dans la filière « vente » : le jeu de rôle.

Il définit le jeu de rôle comme une méthode de pédagogie active favorisant l'acquisition des compétences et présente de manière transversale son intérêt didactique.

Enfin, il propose une méthodologie où sont décrits les outils, les conditions, et les différentes phases de déroulement nécessaires à sa réalisation accompagnée d'exemples concrets menés en classe.

## SUMMARY

---

This memoir provides thoughts on « role playing » as a possible teaching aid in vocational high-schools, for classes doing « sales » subjects.

It focuses on « role playing » as an active teaching method encouraging skills acquisition and it introduces for didactics interest in a cross way.

And finally, it suggests a methodology in which are described teaching aids, the prerequisites, and the different steps that are needed to its realization where examples based on real situations are used in the classroom.

## MOTS-CLES

---

Jeu de rôle - outil pédagogique - simulations professionnelles - vente

PAGE A LA DISPOSITION DU JURY

---

A large, empty rectangular box with a thin blue border, occupying the majority of the page below the header. It is intended for the jury's disposition or decision.

# Sommaire

INTRODUCTION .....	4
1 <sup>ère</sup> partie : le jeu de rôle constitue un véritable outil pédagogique à la disposition de l'enseignant....	7
A) Définition du jeu de rôle .....	7
B) Le jeu de rôle : une méthode de pédagogie active.....	8
1) Les principales caractéristiques des méthodes actives en pédagogie.....	8
2) Le jeu de rôle vise un apprentissage par l'action .....	9
a) les jeux de rôle de formation .....	9
b) les jeux de rôle pédagogique de simulation .....	9
3) Le jeu de rôle contribue à rendre tous les élèves acteurs de leur apprentissage.....	10
4) L'intérêt du recours au jeu de rôle dans l'acquisition des savoir-faire et des compétences des référentiels dans la filière « vente ».....	11
C) Intérêt didactique du jeu de rôle .....	11
1) le jeu de rôle permet de travailler à l'oral.....	11
2) Le jeu de rôle peut sensibiliser les élèves à un thème particulier .....	12
3) Le jeu de rôle sous-entend un travail de groupe favorisant le développement des compétences .....	13
4) Le jeu de rôle permet la mise en place d'une pédagogie différenciée .....	14
5) Le jeu de rôle : moyen de lutte contre l'échec.....	14
6) Les effets du recours au jeu de rôle .....	15
a) les effets positifs.....	15
b) les effets négatifs .....	16
D) Les différentes phases du jeu de rôle .....	16
1) Création des situations de jeu.....	16

a) les critères d'un jeu de rôle .....	16
b) le scénario .....	16
c) caractéristiques du modèle organisateur du jeu de rôle pédagogique .....	17
2) L'animation du jeu de rôle .....	18
3) L'exploitation du jeu de rôle .....	19
2 <sup>ème</sup> partie : les jeux de rôle réalisés avec ma classe de 2 <sup>nde</sup> BAC PRO Commerce Vente .....	21
A) Les outils et conditions nécessaires au jeu de rôle.....	21
1) Importance des lieux.....	21
2) Utilisation des TICE dans le cadre des jeux de rôle .....	21
a) l'outil informatique .....	21
b) le caméscope numérique .....	22
3) Les difficultés.....	23
a) liées à l'usage TICE.....	23
b) d'ordre général.....	24
B) Mon premier essai .....	24
1) Le thème.....	24
2) Choix des situations.....	24
3) Déroulement des situations proposées .....	25
4) Analyse du déroulement de la séquence .....	25
C) Initiation à une nouvelle méthode de travail : le jeu de rôle « e-stores ».....	26
1) Objectif pédagogique .....	26
2) Distribution des différents rôles et composition des groupes.....	26
3) Les documents mis à disposition dans le cadre de la situation .....	26
a) le groupe des vendeurs .....	26
b) le groupe des clients .....	27
c) le groupe des observateurs .....	27
4) Temps de préparation .....	27

5) Mise en scène des situations .....	27
6) Climat de classe lors des sketches de vente.....	28
7) Exploitation des sketches .....	28
D) Recours au jeu de rôle visant l'acquisition d'une compétence : le cas « keep cool » .....	29
1) Détermination de l'objectif pédagogique .....	29
2) Création de la situation professionnelle pour le jeu de rôle.....	29
a) le choix d'une situation professionnelle adaptée à l'objectif pédagogique .....	29
b) le jeu de rôle <i>Keep Cool</i> à l'épreuve des critères édictés par A. MUCCHIELLI .....	30
c) élaboration du scénario.....	31
3) Mise en place du jeu de rôle .....	31
a) distribution des rôles et préparation .....	31
b) mise en scène des sketches .....	32
c) gestion des différents passages.....	33
4) Exploitation .....	33
a) objectif.....	33
b) déroulement.....	33
5) Analyse du déroulement de la séquence .....	34
CONCLUSION .....	35
BIBLIOGRAPHIE.....	36
REMERCIEMENTS .....	37
ANNEXES.....	38

# INTRODUCTION

---

Le présent mémoire constitue une proposition de réflexion sur un outil possible d'enseignement en lycée professionnel dans la filière « vente » : le jeu de rôle.

## Mon affectation

Ma première affectation lors de mon année de stagiaire a eu lieu au Lycée Professionnel Gaston Darboux situé à Nîmes. Mon emploi du temps au sein de cet établissement était réparti sur les deux classes suivantes :

- une classe de Terminale CAP Employé de Vente Spécialisé Option B Produits d'équipement courant (la 2CAPV)
- une classe de Seconde BAC PRO Commerce Vente (la 2CV2)

## Pôles de compétences enseignés

Pour ma classe de terminale CAP, j'ai en charge l'enseignement des différentes compétences des pôles C1 (réceptionner les produits et les mettre en stock) et C2 (aider au suivi de l'assortiment) du référentiel de CAP Employé de vente spécialisé. Cet enseignement est organisé sur la base de 6 h hebdomadaires dont 2 h en classe entière. Les élèves ont un autre professeur pour les pôles C3 (vendre) et C4 (accompagner la vente).

Pour ma classe de seconde Commerce Vente, j'interviens en complément de deux autres professeurs de vente, pour une durée de 2 h hebdomadaires sur le pôle A1 (accueil et information du client ou de l'utilisateur) dont 1 h en classe entière.

## Les élèves de la classe de 2CV2

La classe de 2CV2 comprend 25 élèves. Leur niveau est relativement hétérogène.

Certains élèves sont relativement rapides alors que d'autres, au contraire, rencontrent des difficultés ou manquent de concentration. De plus, je constate qu'il n'est pas simple de motiver et d'impliquer ces élèves dans les activités proposées.

La gestion du temps de chaque activité représente donc une donnée très importante à prendre en compte.

En outre, l'attractivité des séquences de cours est également un élément essentiel face à des élèves qui peuvent parfois sembler peu motivés. Il faut donc éviter le recours trop fréquent aux démarches déductives ainsi qu'aux modèles d'apprentissages uniquement transmissif (tel que le cours magistral) qui pourraient paraître à leurs yeux trop contraignant et sans intérêt particulier.

De plus, ces élèves sont sensibles au caractère répétitif que peut présenter la réalisation de certaines activités.

D'autre part, lors de la réalisation de fiche de renseignements en début d'année, certains élèves de cette classe ont mentionné que leur orientation actuelle ne figurait pas parmi leur 1<sup>er</sup> ou 2<sup>ème</sup> vœu

formulé en fin de collège. Cette situation pouvait avoir des incidences directes sur leur motivation, du moins en début d'année scolaire, et entraîner des répercussions sur le comportement de certains élèves au sein du groupe.

## **Contexte**

Il s'avérait nécessaire de travailler en lien avec l'équipe pédagogique avec cette classe. En effet, trois professeurs de vente étaient affectés sur les différents pôles, A1 (accueil et information du client ou de l'utilisateur), A2 (suivi, prospection des clients ou contacts avec les usagers), et A3 (conduite d'un entretien de vente). J'intervenais conjointement sur le pôle A1 avec un autre professeur. Nous devons donc nous organiser de manière à rendre cohérente et articuler notre progression dans cette classe.

J'ai également saisi l'importance de prendre en compte l'aspect attractif des cours que je dispensais afin de faciliter l'adhésion et l'intérêt des élèves, facilitant ainsi le déroulement de la séquence et l'acquisition des compétences.

Dans un premier temps j'avais fait le choix de construire l'intégralité de mes séquences d'apprentissage suivant une démarche inductive. Ces dernières étaient toujours bâties à partir d'une situation professionnelle. Chacune d'entre elles correspondait à une compétence du référentiel.

Cependant, j'ai rapidement constaté qu'après la rentrée des vacances de la Toussaint, une certaine lassitude sur l'organisation de mes séquences s'était installée avec ma classe de 2CV2.

J'en conclusais que le modèle inductif ne représentait pas à lui seul la recette miracle pour capter l'attention des élèves lors d'une séance de cours et qu'il fallait donc modifier ou apporter des éléments complémentaires ou supplémentaires.

Je notais également que mes cours suivaient la même trame : leçons bâties sous la forme d'activités où l'élève est acteur de son apprentissage, puis exercices d'applications de la leçon. Je devais donc casser ce « rituel » qui s'était déjà installé sur une période de 2 mois.

Le fait que j'intervienne seulement 2 h par semaine dans cette classe (1 h en classe entière et 1 h en demi-groupe) et en fin de journée représentait également une donnée importante à prendre en compte. La principale difficulté concernait l'heure de demi-groupe où les activités éventuellement non terminées à la fin de l'heure étaient de fait suspendues pendant une période de deux semaines. En conséquence, j'en déduisais que cette heure de demi-groupe pouvait être d'une manière générale mieux exploitée dans l'intérêt des élèves.

## **Le recours au jeu de rôle : une solution**

Dans le but d'apporter une réponse à cette difficulté, je proposais à l'équipe pédagogique de réaliser des jeux de rôle sur l'heure de demi-groupe ayant lieu par quinzaine afin d'aborder ou de réinvestir par une mise en situation professionnelle les compétences acquises ou en cours d'acquisition.

En effet, intervenant uniquement sur le pôle « accueil et information du client ou de l'utilisateur » et conjointement à un autre professeur de vente sur ce même pôle, j'allais forcément être confronté à un moment ou un autre au réinvestissement de compétences ou notions vues avec d'autres enseignants.

De plus, il me paraissait plus judicieux de travailler dans une démarche transversale, c'est-à-dire d'aborder dans ces mises en situation des comportements professionnels relevant des 3 pôles de compétences du référentiel du Brevet d'études professionnelles «Métiers de la relation aux clients et aux usagers» et non pas seulement du pôle accueil. Cette solution me semblait d'autant plus pertinente que la réalisation de jeux de rôle portant uniquement sur l'accueil aurait pu paraître un peu réductrice aux yeux des élèves après quelques séances.

# 1<sup>ère</sup> partie : le jeu de rôle constitue un véritable outil pédagogique à la disposition de l'enseignant

---

## A) Définition du jeu de rôle

L'origine du jeu de rôle est un dérivé du psychodrame créé par le psychologue américain Jakob Lévy MORENO (1922).

Le psychodrame désigne « la représentation théâtrale, sous la direction d'un thérapeute, d'une scène vécue ou imaginaire, destinée à extérioriser les ressorts d'un conflit que le sujet réactualise dans sa relation avec les autres acteurs de la scène ».

Ce type de thérapie permet l'analyse du comportement par l'utilisation d'une pratique collective du jeu théâtral.

Le psychodrame se rapproche du jeu de rôle. Il est une méthode ayant pour but de rééduquer ou d'éduquer le comportement personnel et social d'un individu en utilisant diverses techniques dont le fondement est le jeu dramatique.

Au cours du jeu de rôle le thérapeute ou de façon générale l'animateur, attribue à chacun des personnes participantes un rôle bien précis. Ce rôle est issu de la vie quotidienne ou d'une vie imaginée par le patient. La personne concernée devra interpréter librement son rôle qui sera analysé par les autres personnes du groupe mais aussi par l'animateur qui joue en quelque sorte un rôle de médiateur ou de catalyseur si l'on préfère. L'ensemble du groupe analyse les comportements et le contenu du jeu de rôle.

En théorie, les jeux de rôles permettent à chacun des participants d'avoir une meilleure conscience de soi-même et de ses capacités, de façon générale.

Ce type de jeu se différencie nettement par le niveau d'implication des acteurs et son but thérapeutique.

Selon Alex MUCCHIELLI (1983), professeur à l'Université Paul Valéry de Montpellier, « le jeu de rôle est la mise en scène d'une situation problématique impliquant des personnages ayant un rôle donné.

Ce sketch à thème est utilisé soit à des fins thérapeutiques ou de formation personnelle, soit à des fins de formation professionnelle, soit encore comme méthode pédagogique active ». C'est pourquoi, il distingue :

- « les jeux de rôle psychologique » : le jeu de rôle ayant pour finalité un objectif thérapeutique et le jeu de rôle psychologique ou de formation personnelle (finalité de connaissance personnelle psychologique). Ces jeux servent fondamentalement à révéler aux acteurs leurs constantes comportementales et interprétatives chroniques et inconscientes.

- « les jeux de rôle de formation » : avec ce type de jeux on obtient la formation à un rôle professionnel. Il s'agit pour le sujet en formation de s'adapter à des contraintes et d'intégrer des conduites données. Méthode d'apprentissage par l'action, l'objectif est l'acquisition d'un savoir et/ou d'un savoir-faire.

- « les jeux de rôle pédagogique de sensibilisation » : il vise à faire acquérir une motivation.

- « les jeux de rôle pédagogique de simulation » : ils permettent l'apprentissage des conduites appropriées à un rôle et l'apprentissage des mécanismes généraux qui gouvernent la situation représentée à travers le jeu.

Pour Philippe MEIRIEU, « les jeux de rôles ne sont pas des jouets ou des artifices d'apprentissage mais bien des situations analogues à la réalité ».

Contrairement au psychodrame qui est une technique de thérapie visant la résolution de conflits à un niveau profond, le jeu de rôle revêt un caractère pédagogique, une véritable méthode d'apprentissage.

Selon PREVOST et ROCHEBLAVE-SPENLE (1968) « il permet à l'individu d'apprendre les différentes actions et attitudes requises par un rôle social déterminé, en particulier un rôle professionnel ».

## **B) Le jeu de rôle : une méthode de pédagogie active**

Le nom même des méthodes actives contient une accusation contre les méthodes traditionnelles d'enseignement qui sont jugées ipso facto « passives », c'est-à-dire fondées sur un apprentissage imposé, verbal, intellectuel et sur le modèle magistral.

### **1) Les principales caractéristiques des méthodes actives en pédagogie**

Selon A. MUCCHIELLI, « les méthodes actives en pédagogie ont cinq caractéristiques essentielles qui servent de critères à toute organisation d'un enseignement par méthode active :

- elles mettent en œuvre l'activité du sujet. Les élèves doivent faire preuve d'initiative et d'activité pour découvrir ce qu'ils ont à apprendre. Selon des estimations, on retiendrait 20% de ce que l'on entend mais 90% de ce que l'on dit en faisant quelque chose à propos de quoi on réfléchit et l'on est impliqué.

- du fait de l'activité et de l'implication des sujets, les méthodes actives utilisent les motivations internes et personnelles des sujets à la place des motivations extrinsèques (punitions-récompense). Ce qui est alors acquis sera alors davantage intégré et ne restera pas seulement un savoir intellectuel ou un souvenir.

- elles mettent en œuvre l'utilisation des phénomènes de groupe, grâce à la participation demandée au groupe.

- l'enseignement voit se scinder ses rôles selon les phases de la méthode. Il est théoricien dans la phase de préparation, animateur dans la phase de formation active proprement dite, vérificateur de la formation dans une troisième dite de contrôle de la formation. Dans la phase formation son autorité change de nature et d'expression, il devient plutôt facilitateur et catalyseur qu'un instructeur.

- elles mettent en œuvre de nouvelles formes de contrôle. Les formes classiques du contrôle tel que la vérification du savoir intellectuel disparaissent. Le contrôle devient plutôt une auto-évaluation des individus et des groupes par rapport aux objectifs pédagogiques fixés ».

## **2) Le jeu de rôle vise un apprentissage par l'action**

### **a) les jeux de rôle de formation**

Selon A. MUCCHIELLI, « les jeux de rôle de formation mettent l'accent sur les tâches de rôle, les structures et les mécanismes sociaux, plutôt que sur l'interprétation personnelle d'un rôle. Il s'agit, pour le sujet en formation, de s'adapter à des contraintes et d'intégrer des conduites données (ou plutôt à les découvrir) comme modèles ».

« Contrairement aux méthodes d'apprentissage uniquement intellectuelles et verbales, le jeu de rôle de formation est une méthode d'apprentissage par l'action. Le savoir devient un savoir-faire et son intégration à la personnalité donne le savoir-être ».

« Le jeu de rôle rend vivante la discipline en joignant le geste à l'action et à la parole. Il met en jeu une mémoire motrice et affective (...), ce qui permet une meilleure intégration de la matière. Il aide à l'acquisition des savoir-faire ».

### **b) les jeux de rôle pédagogique de simulation**

Selon A. MUCCHIELLI un jeu de rôle de simulation est « une situation concrète, construite sur un modèle structural, dont les caractéristiques consistent à reproduire les conditions essentielles communes à un ensemble de situations réelles. Ce jeu vise, à travers l'expérimentation de son déroulement, à faire apprendre aux joueurs des règles générales de conduite (et des connaissances appropriées) nécessaires pour bien maîtriser les situations réelles représentées à travers le modèle du jeu ».

Ce type de jeux est proche des jeux de rôle de formation. La différence minime se trouve dans la nature de l'apprentissage obtenu.

Pour les jeux de rôle de formation, on obtient la formation à un rôle professionnel (un ensemble de conduites). Dans les jeux de simulation, outre l'apprentissage des conduites appropriées au rôle, on obtient un apprentissage des mécanismes généraux qui gouvernent la situation représentée à travers le jeu. Les objectifs pédagogiques des jeux de simulation sont donc plus étendus.

### **3) Le jeu de rôle contribue à rendre tous les élèves acteurs de leur apprentissage**

Pour E. CLAPAREDE (1968), « le jeu est, pour la réalisation pratique de l'école active d'une importance capitale, car c'est par l'action (toujours suscitée par une motivation ou besoin) que le savoir va s'intégrer ».

Les jeux de rôle transforment la situation d'apprentissage, l'élève devient actif.

Lors des situations professionnelles simulées, chacun va avoir son rôle à jouer. Contrairement à un cours magistral où les élèves se contentent d'observer et poser des questions, il s'agit ici de s'investir et de s'immerger dans le contexte professionnel proposé afin d'atteindre l'objectif pédagogique défini en début de séquence.

C'est par l'investissement de tous que cette pratique peut permettre de proposer une finalité pédagogique.

D'une part, les élèves qui jouent la scène essaient de trouver les moyens d'agir suivant un comportement et des attitudes professionnelles adaptées.

D'autre part, les autres élèves qui assistent à la scène jouée dans le cadre des jeux de rôle vont également être acteurs de leur apprentissage par l'intermédiaire de leur rôle d'observateurs. En effet, ils vont déterminer avant, pendant, et suite à l'observation des différentes situations, des critères de performance compte tenu de l'objectif attendu.

Cet objectif qui est défini et précisé en début de séquence comporte la plupart du temps une ou deux compétences issues du référentiel de certification accompagnées des comportements professionnels en adéquation. Ces derniers pourront par exemple être déterminés par la création d'une grille d'observation regroupant par thématique des critères pertinents et détaillés (ex : les gestes dans le registre de la communication non verbale, ou le langage dans le cadre de la communication verbale ...).

L'élaboration de cette grille d'observation devra également trouver sa source dans les notions et compétences déjà abordées et réinvesties à juste titre dans une approche pluridisciplinaire.

Par exemple, les élèves de ma classe de 2<sup>nde</sup> BAC Pro Commerce Vente pouvaient s'inspirer des différents cours ou séances réalisés dans le cadre de l'activité 1 (accueil et information du client ou de l'utilisateur), de l'activité 2 (suivi, prospection des clients ou contact avec les usagers), ou de l'activité 3 (Conduite d'un entretien de vente) suivant le type de situation professionnelle jouée.

Cette phase de travail fait prendre conscience par les élèves eux-mêmes des compétences à mobiliser suivant les situations.

Ils perçoivent ainsi plus facilement l'intérêt de certaines notions abordées en cours à l'écrit et les mettent en lien direct avec les comportements professionnels attendus.

Enfin, le fait que les élèves cherchent, découvrent, et déterminent eux-mêmes ces critères facilite leur acquisition et leur intégration.

#### **4) L'intérêt du recours au jeu de rôle dans l'acquisition des savoir-faire et des compétences des référentiels dans la filière « vente »**

Le jeu de rôle peut permettre le réinvestissement ou la mise en œuvre de compétences abordées précédemment. Cette mise en scène va développer au fil du temps la maîtrise de ces compétences par les élèves. En effet, il n'est pas visé au départ une performance de niveau professionnel dans le comportement du jeu mais un progrès au fil du temps vers une maîtrise plus efficace.

Néanmoins, le principal intérêt de ce type d'activité n'est pas uniquement le réinvestissement de compétences déjà acquises par les élèves. Au contraire, le recours au jeu de rôle doit s'inscrire dans une démarche pédagogique de formation.

Le jeu de rôle va permettre d'acquérir de nouvelles compétences qu'il est indispensable d'effectuer en situation professionnelle simulée et à l'oral.

De plus, l'accueil, la prospection, la vente, qui constituent les 3 pôles du BEP MRCU, sont des activités qui se prêtent facilement à ce type de situation et qu'il est nécessaire de traiter autrement qu'à l'écrit.

D'autre part, les jeux de rôle peuvent également s'inscrire dans une démarche de préparation aux épreuves orales obligatoires dans le cadre de la certification intermédiaire pour l'obtention du BEP MRCU ou du BAC PRO Commerce, Vente ou Services, CAP Vente ... En effet, pour l'obtention de ces diplômes, des simulations sont organisées pour évaluer des prestations orales (ex : pratique simulée des activités d'accueil, d'information, ou de vente, ...)

L'organisation de jeux de rôle va permettre de mettre en scène des situations du métier de vendeur ou d'agent/hôtesse d'accueil dans lesquelles il y a souvent interaction entre le professionnel et le ou les clients. La simulation va consister à mettre l'élève dans des situations proches de la réalité qui vont constituer le cœur de son métier (ex : mener un entretien de vente, accueillir et informer un client). Elle peut aussi le conduire à devoir réagir à des imprévus ou des aléas. Ces situations plus critiques auront alors l'intérêt de le préparer à des problématiques auxquelles l'élève risque d'être confronté plus tard.

Ces « sketches » présentent donc la double fonction de former les élèves aux compétences nécessaires pour l'exercice de leur métier, mais également de leur donner une expérience ou un vécu pouvant être réinvesti plus tard dans leur vie active ou leur période de formation en milieu professionnel.

### **C) Intérêt didactique du jeu de rôle**

#### **1) le jeu de rôle permet de travailler à l'oral**

Les instructions officielles mentionnaient dans les programmes de BEP au chapitre « les compétences liées à l'oral » que dans un contexte langagier et socio-discursif spécifique, le travail sur la parole orale ne peut être simplement scolaire, mais doit être mis en œuvre dans des situations de

communication réelles, dont l'enjeu est clairement identifié, et dans lesquels les élèves investissent une place discursive réelle.

Pour remplir ces objectifs, les jeux de rôle peuvent présenter des pistes pédagogiquement et didactiquement intéressantes, parce que la prise de parole s'y charge d'enjeux réels. Ces jeux vont être l'occasion de mettre à l'épreuve entre autre la capacité des élèves à entrer en communication dans des situations professionnelles simulées.

Le fait de mettre en pratique certains comportements professionnels mentionnés dans nos référentiels est indispensable. Les jeux de rôle vont constituer un outil adapté à cette exigence.

D'autre part, le fait de prendre conscience de sa propre communication verbale et non verbale est indispensable dans nos filières dans l'acquisition des compétences.

Par exemple, prendre en compte et analyser sa propre élocution, son articulation, sa posture, a des incidences directes sur l'objectif : « adopter une attitude professionnelle d'accueil ».

## **2) Le jeu de rôle peut sensibiliser les élèves à un thème particulier**

Ce sont ce que A. MUCCHIELLI nomme les jeux de rôle pédagogiques de sensibilisation. « Sensibiliser, c'est faire acquérir une motivation après une expérience abordée. Le ressort de la sensibilisation est l'implication personnelle dans une activité. La sensibilisation se produit donc à la suite de la découverte personnelle vécue d'un phénomène.

En pédagogie, l'action de sensibilisation se poursuit normalement ensuite par une action de formation et d'information qui répond alors à la motivation créée.

Le jeu de rôle de sensibilisation va être cette expérience personnelle qui va faire rencontrer au sujet, les phénomènes pour lesquels on veut le former.

La structure générale d'un jeu de rôle de sensibilisation sera celle d'une situation-problème exerçant une pression pour le groupe qui y est placé. Pour sortir de cette situation, le groupe doit découvrir une partie de ce que l'on veut justement lui faire apprendre. Il est alléché par cette première découverte et prêt à acquérir la suite du programme de connaissances ».

En revanche, il est important d'éviter un certains nombre d'erreurs lorsque l'on confronte les élèves à une situation-problème :

- proposer une situation totalement étrangère à la mentalité du groupe qui ne peut donc absolument pas s'y impliquer.
- à l'inverse proposer une situation trop stressante pour le groupe. Les émotions provoquées désorganisent alors les capacités d'acquisition.
- faire une situation entièrement fermée par des moyens de récompense-punition qui font vivre la situation comme oppressive.

- faire une situation dans laquelle il est impossible d'éviter l'échec. Les efforts du groupe doivent lui permettre de réussir. Les difficultés doivent donc être adaptées en fonction de ses capacités.

La sanction de ces erreurs, pour l'enseignant, est immédiate : le groupe se désintéresse de l'enseignement et développe une agressivité réactionnelle, soit contre la tâche, soit contre le moniteur lui-même.

Les jeux de rôle de sensibilisation visent à créer en quelque sorte une « accroche » permettant d'attirer l'attention et de susciter l'intérêt des élèves sur un thème précis dans le but de définir un nouvel objectif pédagogique à atteindre.

Il s'agit de faire naître un besoin de formation de la part des participants et d'y répondre ou de faire prendre conscience aux élèves d'un problème particulier et de l'intérêt de maîtriser certaines compétences ou d'aborder certaines notions.

### **3) Le jeu de rôle sous-entend un travail de groupe favorisant le développement des compétences**

Les jeux de rôle induisent de fait des phases de travail en groupe. Ces dernières ont lieu principalement lors de l'élaboration des grilles d'observation et d'évaluation.

En effet, en fin de processus, il est demandé aux élèves de déterminer une liste de critères permettant de dresser une grille d'évaluation pouvant être utilisée dans le cadre de la situation jouée et du comportement professionnel attendu.

De par la recherche et la définition de ces critères les élèves mettent en lien la théorie (les leçons) et la pratique. Ils saisissent l'intérêt de certaines notions et les comprennent (communication verbale, communication non verbale, ...)

Le fait que ce travail soit réalisé en groupe est indispensable. Il serait quasi impossible qu'un élève réalise seul cette grille en énumérant tous les critères exhaustivement.

Nous nous situons ici dans une perspective inspirée des travaux de VYGOTSKY et de ses prolongements (BRUNER...) soutenant la thèse socio-constructiviste d'une origine sociale des processus mentaux supérieurs, selon laquelle les processus inter-individuels influencent les processus intra-individuels.

Dans cette approche, Jean-Paul Roux précise que, « le travail en groupe peut constituer un environnement socio-cognitif susceptible de générer des progrès individuels (...) La résolution de situations-problème en contexte interactif peut déclencher des processus inter et intra-individuels pouvant favoriser le développement des connaissances et des compétences cognitives individuelles.

Tout particulièrement, le travail en interaction est très fréquemment à l'origine de dynamiques de confrontations sociocognitives efficaces, d'effets positifs sur la représentation de la tâche, sur les buts à atteindre et les procédures pour y parvenir ainsi que sur le contrôle des activités cognitives et métacognitives. En tout cas, ces confrontations déstabilisent les procédures individuelles des sujets impliqués ce qui exige d'eux une réorganisation le plus souvent constructrice de leur système cognitif ».

#### **4) Le jeu de rôle permet la mise en place d'une pédagogie différenciée**

Comme à l'écrit, les élèves ont chacun leur rythme de travail, leur expérience passée, et plus largement un processus cognitif qu'il leur est propre.

Chaque élève va réaliser des prestations de niveaux différents suivant les situations professionnelles proposées et simulées. Les élèves auront en effet des acquis ou des expériences diverses en fonction de leur vécu professionnel propre (période en formation en milieu professionnel, emploi occupé pendant les vacances ou à temps partiel toute l'année, ...)

De fait, lors des phases initiales de jeux, les élèves ne partiront pas tous du même point. D'autre part, les processus d'apprentissage ou les difficultés rencontrées ne seront pas identiques en fonction de chaque individu. Il est donc nécessaire de prendre en compte y compris dans le cadre de cette méthode d'apprentissage toute cette dimension.

Les jeux de rôle vont rendre possible la mise en place d'une pédagogie différenciée. Notamment, la grille d'observation peut permettre à chacun de s'auto-évaluer et de se situer sur l'acquisition de la compétence visée.

Ces situations d'apprentissage vont permettre à chaque élève de se positionner quant aux objectifs à atteindre et de définir les axes à améliorer.

#### **5) Le jeu de rôle : moyen de lutte contre l'échec**

Dans un article paru dans la revue cahiers pédagogiques n°396 en 2001, Michel Arnaud et Mehdi Serdidi ont réalisé des recherches sur l'apport des jeux de rôles effectués sur Internet où chaque participant entre dans la peau d'un personnage imaginaire.

Leurs travaux leur auraient permis de constater que lors de la création de son avatar, se produit un véritable transfert vers un personnage imaginaire que le maître des jeux contrôle et stimule à l'occasion. À partir de la constatation de ce transfert, ils ont observé que certains jeunes en échec scolaire prononcé, se révélaient tout à fait différents dans le cadre des jeux de rôles. L'estime de soi que ces jeunes auraient restaurée grâce aux activités propres aux « jeux de rôles », devrait, selon eux, pouvoir faire l'objet d'un transfert vers les activités d'apprentissage scolaire.

Sans prendre pour acquise ni même valider cette théorie qui fait d'ailleurs débat dans cette revue, le raisonnement pourrait être en partie transposé dans le cadre des jeux de rôle de formation ou de simulation.

En effet, le seul fait pour l'enseignant de proposer des situations professionnelles où il est demandé à chaque protagoniste de se mettre dans la peau d'un personnage pour les besoins du sketch (vendeur, agent d'accueil d'une prestigieuse entreprise) pourrait ainsi permettre de débloquent certaines situations scolaires : levée de la résistance à une matière difficile, levée de difficultés relationnelles enseignant-enseigné...

En procédant par analogie à cette étude, certains jeunes en échec scolaire et démotivés pourraient se révéler sous un jour différent au travers de leur personnage dans le cadre des jeux de rôle.

Selon cette étude, les résultats obtenus dans le système scolaire influencent négativement l'attitude des élèves ainsi que leur opinion d'eux-mêmes. Les élèves sont donc souvent découragés et victime d'un blocage psychologique.

A contrario, se mettre dans la peau d'un personnage, peut libérer l'élève de cette spirale bloquante, et l'aider à prendre confiance en lui. De cette manière, celui-ci retrouve une certaine motivation d'apprendre.

Couplée avec l'effet Pygmalion (en référence à la fameuse expérience de ROSENTHAL et JOCOBSON qui a montré que des élèves qu'on persuade qu'ils sont bons réussissent mieux que d'autres alors que rien ne les en distingue objectivement en termes de connaissances et de compétences), cette démarche encouragerait les joueurs dans leur possibilité de franchir les obstacles.

Analysés sous cet angle, les jeux de rôle pourraient donc constituer une alternative intéressante et donc un outil pédagogique permettant de remotiver les élèves en situation d'échec et ainsi favoriser l'acquisition des savoir-faire et des compétences.

## **6) Les effets du recours au jeu de rôle**

Selon MUCCHIELLI, « tout jeu de rôle pédagogique atteindra plus ou moins bien deux types d'objectifs. Tout d'abord le ou les objectifs pédagogiques explicités (ceux pour quoi le jeu de rôle a été construit).

En second lieu, des effets psychologiques sur les participants, effets inhérents à la méthode » qui peuvent être soit positifs, soit négatifs.

### **a) les effets positifs**

On peut observer :

- « une maturation sociale des élèves (apprentissage au travail collectif, à l'écoute d'autrui, à la responsabilité personnelle, à la relativisation des jugements...)
- une formation à la réflexion intégrant des éléments différents avec une vue évolutive des choses et un entraînement à la formalisation (opposé à l'habitude de juger sur critères fixes et à se fier aux impressions du moment)
- une transformation vers plus de confiance des rapports maîtres-élèves, une transformation des rapports collectifs et une amélioration de l'ambiance de la classe
- une émulation fructueuse et un entraînement des élèves les plus faibles ».

## **b) les effets négatifs**

Mais, les jeux de rôle peuvent également entraîner des effets psychologiques négatifs sur les participants.

En effet, « des jeux mal construits et mal animés peuvent avoir des effets néfastes :

- le jeu peut déboucher sur la pagaille, la prise de pouvoir des forts, le retrait de participation de certains, la désorganisation du groupe de classe et la perte de confiance dans le maître
- la compétition souvent proposée dans le jeu peut déformer tout le jeu en induisant des comportements plus ou moins directement asociaux (conflits ouverts, triche, ...)
- le schématisme excessif d'un jeu peut donner des idées totalement fausses et difficiles à enlever.
- l'implication trop grande dans le jeu peut empêcher la mise à distance intellectuelle nécessaire pour intégrer l'objectif pédagogique ».

## **D) Les différentes phases du jeu de rôle**

### **1) Création des situations de jeu**

La constatation la plus importante à faire sur un tel jeu est l'importance de sa préparation théorique préalable qui se traduit par l'ampleur du matériel pédagogique. La validité et l'efficacité des jeux de rôle pédagogiques sont fondées sur leur préparation.

#### **a) les critères d'un jeu de rôle**

La création de situation de jeu de rôle nécessite la reproduction d'éléments essentiels de la vraie situation.

Pour A. MUCCHIELLI, « un jeu vraiment utile pour la formation doit répondre à l'ensemble des critères suivants :

- c'est une mise en scène concrète qui fait appel à un cas réel authentique.
- ce jeu fait appel à une situation totale complexe dont les éléments sont présentés dans un document qui définit la situation. Tous les faits disponibles sur la situation sont présentés.
- le jeu présente une situation-problème qui appelle, pour les acteurs, une solution.
- la solution de la situation problème mise en scène dans le jeu de rôle est justement un rôle approprié à tenir (ou, plus simplement, un comportement de rôle approprié). C'est une conduite que le jeu de rôle veut faire apprendre ».

#### **b) le scénario**

Chaque scénario de jeu de rôle donne lieu à une rédaction complète. Le script du scénario comporte selon A. MUCCHIELLI plusieurs parties :

- « le titre, la thématique générale, la série d'appartenance et l'objectif pédagogique : cette partie est réservée au moniteur du jeu de rôle. Elle lui donne les indications scéniques générales, les définitions globales des rôles. Elle lui rappelle les comportements typiques positifs et négatifs et elle s'améliore chaque fois de ses propres remarques sur le déroulement pédagogique habituel.

- les données communes à tous les acteurs : cette partie comprendra toutes les informations sur l'histoire de la situation et la situation elle-même dont ont besoin les acteurs. Les références sont ici les informations partagées, dans le cas concret, par les vrais protagonistes... »

- « les rôles spécifiques de chaque acteur avec les informations qu'ils sont seuls à détenir : les rôles des acteurs principaux sont définis en termes de normes et d'objectifs, les rôles secondaires peuvent être définis plus précisément avec des conduites.

- le guide d'observation pour le reste des participants du groupe de formation : sous sa forme la plus simple, l'animateur lira des consignes d'observation (en dehors de la présence des acteurs principaux). Sous des formes plus complexes, ces guides peuvent être de véritables grilles d'observation (check-list de comportements ou d'attitudes) ».

### **c) caractéristiques du modèle organisateur du jeu de rôle pédagogique**

Selon A. MUCCHIELLI, « un jeu de simulation est une situation concrète, construite sur un modèle structural dont les caractéristiques consistent à reproduire les conditions essentielles communes à un ensemble de situations réelles ».

La réflexion doit d'abord s'établir sur les objectifs pédagogiques que l'on veut atteindre. Trop de jeux fonctionnent, nous dit J. L. Taylor (1972), sans que l'on puisse identifier leurs buts. Ce qui fait que, dans bien des cas, la pratique de jeux de simulation en pédagogie « relève davantage d'un acte de foi que d'une appréciation judicieuse du modèle correspondant aux besoins spécifiques de l'utilisateur ».

Il est également nécessaire de sélectionner un « ensemble de cas réels sur lesquels on possède des dossiers complets : ces cas se rapportent à un même problème ».

A partir de ces cas, A. MUCCHIELLI précise qu'une analyse structurale doit être menée dans le but de « tirer la structure sous-jacente commune à tous les cas étudiés ... Il s'agit d'abstraire à travers les variations concrètes que représentent les cas, le système d'éléments essentiels qui en forme la trame implicite. Cette trame, c'est la structure des cas qui sera la structure du modèle de jeu ».

Ensuite, une phase de simplification du modèle permet d'effectuer une « décomposition de la structure en structures plus simples » lorsque celle-ci est trop complexe pour que son fonctionnement soit pédagogique. En effet, selon ZELDITCH et EVAN, « un modèle trop riche en propriétés rend difficile l'observation, le contrôle, et l'analyse... mais un modèle pauvre en propriétés risque de ne pas permettre la compréhension de la réalité empirique qu'il voudrait représenter ». La simplification du modèle permet la progressivité de la formation.

Enfin, pour réaliser le jeu, il convient de procéder à une concrétisation du modèle en trouvant un habillage concret à ce modèle. Les éléments nécessaires seront trouvés sur les cas réels dont on a les dossiers. On gardera à l'esprit de trouver un cas intéressant et motivant pour le groupe de manière à

favoriser l'investissement des participants. Il sera également indispensable pour la mise au point du jeu de prévoir le matériel pédagogique adéquat à la situation présentée.

## 2) L'animation du jeu de rôle

Le recours au jeu de rôle est plus délicat en classe entière compte tenu du nombre important des participants. Il est souhaitable de privilégier les séquences dédoublées (demi-groupe).

Avant de lancer un jeu de rôle, il est nécessaire d'y préparer les acteurs. Une information préalable sur le jeu et ses objectifs sera fournie.

L'animateur respectera ensuite les périodes qui sont prévues pour ses interventions lors du déroulement du jeu. Il a deux grands rôles à jouer : le rôle d'informateur sur le jeu et les imprévus pouvant arriver, le rôle de régulateur-animateur du groupe en formation.

On peut citer cinq techniques d'animations distinctes. L'enseignant aura recours à celle qui lui paraîtra le plus adaptée compte tenu de l'objectif pédagogique visé.

Techniques d'animation	Avantages	Inconvénients
Un élève joue un rôle et l'enseignant en joue un autre.	Le professeur donne l'orientation souhaitée au personnage et favorise la mise en situation.	Il est difficile dans ce cas de faire participer un maximum d'élèves.
Deux élèves jouent leur rôle respectif tandis que les autres observent avec l'aide d'une grille d'observation.	Bonne implication des élèves qui jouent leur rôle. Les observateurs se consacrent à remplir la grille.	Trop forte implication qui risque de déstabiliser les acteurs. Possible passivité ou ennui de la part des observateurs.
Les élèves sont divisées en sous-groupes qui jouent en parallèle dans des lieux différents.	Tous les élèves vont être mis en situation de communication.	Le professeur peut difficilement voir ce qui se passe dans chaque groupe.
Les élèves sont répartis en deux clans où chaque clan représente un rôle. Les élèves d'un même clan peuvent intervenir à tout moment pour faire avancer le jeu dans le sens qu'ils souhaitent.	Tous les élèves participent et sont impliqués du fait qu'ils peuvent intervenir d'eux-mêmes ou être sollicités par le maître de jeu.	Le fil du jeu peut manquer de continuité.
Les élèves sont répartis en groupes qui jouent les uns après les autres.	Tous les élèves sont mis en situation de communication.	Pratique qui consomme beaucoup de temps.

Le moniteur présente le premier scénario. Il délimite la situation et les personnages en termes généraux. Le lieu, le moment, les conditions de la situation, ...

Il demande des volontaires pour les différents rôles. Dans certains cas, les rôles auxiliaires sont joués par des aides de l'animateur. Comme bien souvent, ces rôles auxiliaires sont importants, il convient

même parfois de faire jouer aux acteurs-auxiliaires des jeux de rôles préalables pour les faire rentrer davantage dans les rôles fixés.

Une fois la répartition des tâches et des rôles effectuée, le professeur laisse le temps de préparation nécessaire à chacun pour pouvoir jouer son rôle dans de bonnes conditions. Lors de cette phase, il regroupe les élèves jouant le même rôle et répondra aux éventuelles questions des participants. Il veillera à ce que chacun ne puisse connaître le rôle de l'autre de manière à favoriser une mise en situation professionnelle réelle. En effet, une situation où chacun aurait connaissance du rôle de l'autre ne présenterait que peu d'intérêt pédagogique dans une perspective de formation.

Le jeu de rôle peut alors se dérouler. Sa durée est variable.

Enfin, si un des acteurs empêche le jeu (fou-rire, décision d'arrêter, jeu aberrant ou accusation d'artificialité de la situation), le moniteur n'analysera pas immédiatement la signification de son comportement (fuite, hostilité ...). Il fera reprendre le jeu avec un autre acteur et réservera l'analyse du blocage pour la fin de la séance.

### **3) L'exploitation du jeu de rôle**

Réaliser des jeux de rôle en simulant des situations professionnelles n'est pas une fin en soi. Il s'agit d'un réel outil pédagogique permettant l'acquisition de certaines compétences.

Le jeu de rôle nécessite une création, une préparation et des interventions spécifiques de l'animateur, ainsi qu'une exploitation appropriée. Pour bien construire et utiliser les jeux de rôle, il est nécessaire d'avoir un certain nombre d'outils conceptuels et des méthodes pour analyser les jeux et leur faire atteindre leurs objectifs.

Dès la fin des mises en scènes des jeux de rôle, et après les remerciements d'usage, l'animateur interviewe, sans évaluer, les acteurs et les spectateurs sur le thème : « comment s'est déroulé le jeu, qu'est-ce qu'ils ont noté de particulier ? ».

A. MUCCHIELLI précise que l'animateur tirera cinq catégories d'informations de cette interview :

- « il fera le bilan des difficultés de la situation concrète et des rôles tels que les acteurs les avaient prévus.
- il mettra en évidence les significations différentes que les personnages donnent à la situation et aux attitudes de leurs partenaires.
- il fera apparaître les différentes manières de jouer le même rôle et les effets prévisibles de ces façons de se comporter. Il fera prendre conscience à cette occasion de la notion d'induction de comportement. Il pourra, à ce propos, faire reprendre le même jeu avec d'autres partenaires. On débouchera alors sur la notion de comportement typique approprié. Cette notion générale n'est pas à tirer dès les premiers jeux de rôle mais plutôt à la fin d'une série thématique de jeux.

- il consacrer une partie de la réflexion en commun à l'analyse de la situation dans laquelle se sont trouvés les acteurs. Il fera ressortir le poids des contraintes situationnelles et examinera comment les acteurs ont plus ou moins utilisés les différentes ressources de cette situation ».

- « il notera les attitudes typiques de chaque acteur... La lecture, par les observateurs, des résultats notés sur leurs grilles d'observation, fera réfléchir sur les différents comportements possibles et induira l'idée qu'il y en a de plus appropriés que d'autres ».

« Il ne faut pas oublier que si chaque scénario est bien particulier, il se rattache à un cas problématique typique (une structure de situation) et que les solutions trouvées dans chaque cas renvoient à des conduites adaptées de rôle. Le moniteur devra aider le groupe des stagiaires à formuler des idées générales qui ressortent de l'étude d'un jeu de rôle ».

Après la fin du jeu et l'exploitation des résultats, il animera la séance de mise au point. Dans cette séance il récapitulera l'expérience acquise au cours de la simulation et formulera clairement ce qui a été appris.

Dans le cadre d'un bilan, il rappellera tous les principes opérationnels pratiques tirés de la réflexion sur les jeux. Ces idées opérationnelles, qui peuvent apparaître comme des « recettes » à leur lecture en dehors de leur contexte d'apprentissage, auront, au contraire, une grande valeur pratique pour les stagiaires qui les rattacheront à leurs expériences vécues dans les jeux de rôle.

Même si le fait de simuler ce type d'activité contribue à la formation effective des élèves, il est essentiel de réaliser des phases de formalisation. Ces dernières pourront revêtir plusieurs formes : travaux de groupe avec restitution par un rapporteur de règles de conduites à tenir (se dégageant des jeux), travail individuel ... Toutes ces démarches pouvant aboutir et amener à réaliser des synthèses par exemple. Le retour à l'écrit s'avère donc nécessaire et permettra aux élèves de conserver une trace des compétences et notions abordées lors des différentes séances menées tout au long de l'année.

## 2<sup>ème</sup> partie : les jeux de rôle réalisés avec ma classe de 2<sup>nde</sup> BAC PRO Commerce Vente

---

### **A) Les outils et conditions nécessaires au jeu de rôle**

#### **1) Importance des lieux**

L'importance des locaux où sont préparés et où se tiennent les jeux de rôle n'est pas à négliger. En effet, dans un premier temps il est nécessaire de disposer d'une salle de taille suffisante pour permettre aux différents protagonistes de prendre connaissance de leur rôle et de se préparer dans de bonnes conditions.

Aucune interférence ni communication ne doit avoir lieu entre les groupes d'élèves s'étant vu confier des rôles différents de manière à conserver le caractère authentique des mises en situations professionnelles et de respecter l'objectif pédagogique visé.

D'autre part, il est également nécessaire de disposer de locaux adaptés suivant la technique d'animation choisie par l'enseignant (ex : lorsque les élèves sont divisées en sous-groupes qui jouent en parallèle dans deux lieux différents).

Dans cette démarche, et d'une manière générale, afin d'organiser au mieux les séances consacrées aux jeux de rôle, je réservais souvent une salle disposée en amphithéâtre au sein du Lycée Gaston Darboux (Nîmes). Celle-ci présentait l'avantage de par son espace de permettre aux élèves de s'isoler pour se préparer dans des conditions adéquates. En outre, de par son agencement en amphithéâtre, cette salle favorisait l'immersion des élèves lors de la mise en scène des jeux de rôle.

Néanmoins, il est également important de varier les lieux en fonction des situations professionnelles proposées et de la phase de la séquence.

Par exemple, lors de la phase d'exploitation ou de formalisation on pourra privilégier des lieux favorisant un travail individuel, ou au contraire de groupe dans le but de favoriser une émulation de la part des élèves (ex : recours à des méthodes de questionnement et/ou à des techniques de type brainstorming...)

De plus, afin d'éviter le risque que s'installe une certaine lassitude de la part des élèves, il peut parfois paraître judicieux de changer de salle ou d'en modifier l'agencement.

#### **2) Utilisation des TICE dans le cadre des jeux de rôle**

##### **a) l'outil informatique**

L'utilisation des outils informatiques dans le cadre des jeux de rôle peut relever d'une nécessité de par la nature des situations professionnelles proposées ou des compétences abordées. Les

référentiels de certification mentionnent souvent parmi les conditions de réalisation : « avec l'outil informatique » ou « avec le matériel informatique ».

En effet, apporter une réponse à un client à l'aide de l'outil informatique est aujourd'hui une situation professionnelle courante. Prévoir une date de livraison pour un client, voir la disponibilité d'un produit en réserve, apporter une réponse technique sur un produit, éditer une facture, mettre à jour le fichier client, procéder à des réservations, assurer un encaissement, ... font partie intégrante du métier de vendeur et impose la maîtrise des outils informatiques.

Il apparaît donc important de préparer nos élèves à l'utilisation de ces outils dans le cadre d'un entretien de vente ou de situations d'accueil et d'informations. Former et préparer les élèves à ce type de situations contribue à rendre nos élèves plus opérationnels sur le terrain.

Dans cette démarche, l'intégration des TICE à la situation professionnelle ne doit pas être artificielle. Son recours doit être justifié dans le jeu de rôle de par la nature de la tâche à remplir, celui-ci doit véritablement relever d'une nécessité et présenter un intérêt tout particulier, un outil au service des élèves permettant le traitement d'une demande, une recherche d'information ...

Ainsi, intégrer les TICE dans le cadre des jeux de rôle pour l'acquisition des compétences dans la filière vente favorise la réussite de l'élève au Lycée Professionnel et son insertion professionnelle future.

L'utilisation des TICE est également l'occasion de développer des pratiques pédagogiques plus interactives afin de rendre plus attractive la situation simulée, facilitant par la-même l'adhésion des élèves. Travailler sur un environnement interactif peut paraître plus intéressant et dynamique que sur un simple support papier.

D'autre part, l'animation d'une séquence peut être effectuée avec les outils TICE tel qu'un poste informatique relié à un vidéoprojecteur (ex : diffusion d'une vidéo illustrant le thème du jeu de rôle).

Dans cette optique, je réalise souvent une accroche avant le début d'une nouvelle séquence de cours. J'incite par le questionnement des élèves à la découverte du thème de la leçon au travers d'images, photos, vidéos, animations ... Cette phase introductive facilite l'immersion des élèves dans les activités proposées.

La grille d'observation qui évolue au fil des séances peut aussi faire l'objet d'un support de travail dématérialisé et vidéoprojeté à partir duquel les élèves observateurs proposent leurs critères d'évaluation à la classe.

Enfin, lors de la phase d'exploitation, le recours aux TICE est quasi obligatoire et constant de par la retransmission sur vidéoprojecteur des vidéos issues des situations professionnelles filmées et jouées par les élèves. En effet, les vidéos vont constituer les principaux supports de travail lors de cette phase.

## **b) le caméscope numérique**

L'utilisation d'une caméra permet d'analyser les scènes jouées par les élèves et d'observer les faits.

Utilisée principalement en EPS dans un intérêt pédagogique pour filmer en classe les performances et les prestations des élèves, elle permet d'analyser les réussites et échecs des élèves : la mise en image de leur travail leur permet de comprendre plus facilement leurs problèmes, leurs difficultés et de développer une autocritique constructive. Cela favorise la réactivité pédagogique et des progrès plus rapides des élèves.

De la même manière qu'en EPS, la démarche peut également être transposée en Vente. Le recours à la caméra sera d'autant plus justifié par le fait que pour cette discipline, les gestes mais également les paroles sont tout aussi importants. La vidéo va ainsi permettre à chaque élève d'analyser ses réussites et les points à améliorer sur ces deux variables.

L'usage d'une caméra apporte donc une plus value pédagogique. En effet, elle permet l'autoscopie (c'est-à-dire se voir faire). Elle rend ainsi visible les indicateurs de réussite.

La vidéo va rendre possible la découverte de son propre comportement et l'entraînement actif à de nouveaux. L'utilisation du caméscope dans le déroulement des sketches va constituer un outil d'autoévaluation qui favorise la progression de chaque élève.

Les plus values de l'usage de la vidéo		
Pour l'élève	Pour l'enseignant	Pour l'élève et l'enseignant
Acteur de son apprentissage Compréhension facilitée, Visualisation simplifiée des problèmes Développement du regard critique Accroître la motivation Mettre en activité, valoriser Impulser l'autonomie Bénéficier d'un apprentissage individualisé S'auto-évaluer ou être évalué différemment	Apprentissage facilité Mutualiser les ressources Multiplier les ressources Réactivité pédagogique	Évaluer autrement ressources mutualisées Faciliter les échanges entre enseignants et élèves Favoriser la continuité pédagogique entre les séances

### 3) Les difficultés

#### a) liées à l'usage TICE

Même si l'intérêt pédagogique d'une caméra est dans la plupart des cas démontré (voir ci-dessus), son usage et introduction en classe peut également poser des difficultés. En effet, une autorisation

préalable des parents pour les enfants mineurs est nécessaire en référence à la loi protégeant la vie privée.

Afin d'informer les parents d'élèves de la classe de 2CV2, j'ai réalisé un courrier expliquant les raisons pour lesquelles était utilisée une caméra dans le cadre des jeux de rôle et précisé jusqu'à quelle date les vidéos seraient conservées.

Toutefois, bien que favorisant leur adhésion, ces explications ne suffisent pas à elles seules à obtenir l'accord de tous les parents. Il faut donc tenir compte lors de la mise en pratique de ces jeux des éventuels refus.

Sur un autre registre, la gestion et l'installation du matériel prennent également du temps qu'il convient de gérer. D'une part, le matériel doit être réservé puis retiré et ramené à la fin de chaque séance au service concerné. D'autre part, il convient d'opérer au transfert des vidéos enregistrées sur cassettes DV ou tout autre support vers un format dématérialisé dans le but que celles-ci soient sauvegardées et retransmises au vidéoprojecteur lors de la séance d'exploitation ou de formalisation.

## **b) d'ordre général**

Aux difficultés de la mise au point du jeu de rôle risquent de s'ajouter des difficultés de son animation et de sa mise en œuvre concrète dans l'espace-temps institutionnel. Le maître devra bien connaître la dynamique des groupes. Il devra résoudre des problèmes d'emploi du temps, des problèmes de salle et aussi des problèmes institutionnels créés par l'introduction de ces jeux dans son cours par rapport à ce qui se fait dans les autres cours.

## **B) Mon premier essai**

### **1) Le thème**

Pour ma première expérience en matière de jeu de rôle et dans le but d'introduire une situation professionnelle inspirée et tirée d'un cas réel, j'avais fait le choix d'exploiter les expériences menées par les élèves lors de leur première période de formation en milieu professionnel d'une durée de deux semaines qui venait de se terminer.

### **2) Choix des situations**

En début de séance j'ai réalisé un tour de table afin que chacun présente aux autres élèves de la classe les missions qu'il avait effectuées lors de son stage. Je prenais soin de noter au tableau le secteur d'activité et la nature des fonctions occupées par les élèves qui leur avaient été confiées.

Ensuite je procédais à une sélection d'une ou plusieurs situations parmi celles proposées en attribuant le rôle principal (le vendeur, l'agent d'accueil, ...) aux élèves qui avaient effectué leur stage

dans le secteur d'activité concerné, afin que ces derniers aient la possibilité de réinvestir leur compétence et expérience abordée en milieu professionnel.

Une fois les groupes constitués, je répartissais les rôles en prenant soin d'isoler les vendeurs ou les agents d'accueil des clients pour éviter que ces derniers ne soient pas déjà informés des demandes auxquelles ils allaient devoir répondre.

Les contextes professionnels retenus suite à ce tour de table étaient les suivants :

- un employé de commerce d'une surface de vente de jeux vidéo devant accueillir des clients entrant dans le magasin, répondre leur demande, et traiter d'éventuelles réclamations.
- un employé commercial d'une agence immobilière qui doit accueillir des clients en agence et apporter une réponse adaptée à la demande du client.

### **3) Déroulement des situations proposées**

Cependant, lors de la phase de mise en scène des situations, les élèves les plus volontaires se sont heurtés à :

- un manque de préparation de leur rôle pour être en mesure de répondre à la demande des clients
- un manque d'éléments concrets permettant de traiter les demandes des clients (documentation, plannings, tarifs de vente, ...)
- un manque d'objectif précis sur les situations abordées (ex : compétence en question, comportement professionnel attendu, ...)

D'autre part, d'autres élèves se sont moins prêtés au jeu et n'ont pas préparés leur sketch de vente ni étudiés et préparés le rôle qu'ils devaient jouer. En outre, j'ai dû interrompre le jeu dans certains cas pour cause de dérives car certains participants ne respectaient pas les consignes de travail.

### **4) Analyse du déroulement de la séquence**

Cette expérience m'a permis de comprendre qu'une simple situation proposée sans scénario définissant les rôles et objectifs de chacun et sans éléments matériels d'exploitation concrets (tels qu'une documentation, une plaquette d'information, ...) ne permettait pas d'atteindre les objectifs fixés pour l'acquisition des compétences. En effet, une trop grande place à l'improvisation était laissée aux élèves.

De plus, même dans l'hypothèse où l'enseignant distribue un rôle à chacun à l'aide d'un scénario détaillé, il est nécessaire de vérifier auprès de chaque participant du groupe lors de la phase de préparation sa compréhension et la manière dont il compte aborder la situation.

D'autre part, bien que les situations proposées directement tirées de cas authentiques avaient le mérite de rendre les élèves acteurs, il fallait reconnaître que celles-ci ne présentaient aucun objectif

pédagogique réel. Les élèves n'étaient soumis à aucune problématique particulière. Les situations n'étaient qu'un prétexte au test de cette méthode.

Il fallait donc reconnaître que la première séance abordée sur le thème des jeux de rôle réalisée avec ma classe de seconde Bac Pro Commerce Vente (la 2CV2) ne s'était donc pas déroulée comme prévu initialement.

## **C) Initiation à une nouvelle méthode de travail : le jeu de rôle « e-stores »**

Dans une seconde tentative il fallait proposer aux élèves un contexte plus précis et développé, décrire le rôle de chacun et les spécificités des interlocuteurs, utiliser le matériel et des objets permettant de coller au plus près de la réalité.

### **1) Objectif pédagogique**

Les objectifs fixés pour cette séquence étaient à la fois d'initier les élèves à une nouvelle méthode de travail (les jeux de rôle), et d'aborder la compétence du référentiel BEP MRCU suivante pour cette mise en situation, à savoir : mener un entretien de vente (A2T3C1).

### **2) Distribution des différents rôles et composition des groupes**

Sur l'organisation du jeu, les élèves ont été positionnés sur 3 rôles distincts : vendeur, client, ou observateur.

L'enseignant demande s'il y a des volontaires pour jouer tel ou tel rôle et répartit ensuite les élèves en groupes de 2 ou 3 personnes et nomme 2 observateurs.

### **3) Les documents mis à disposition dans le cadre de la situation**

#### **a) le groupe des vendeurs**

Le rôle du vendeur est un employé commercial qui participe à une campagne d'information et de promotion menée par une entreprise qui a spécialement agencé pour l'occasion un stand dans le hall d'accueil d'une grande surface.

Ce stand est matérialisé en classe par un large bureau derrière lequel va se tenir l'élève assurant le rôle du vendeur.

Son but est d'informer les clients, prendre d'éventuelles commandes sur place, prévoir les dates de livraison, et prendre rendez-vous chez les clients pour conseiller ou finaliser les ventes (mesures, couleurs, type de stores, ...)

Les vendeurs disposent d'un certain nombre de documents professionnels : une charte d'accueil, un extrait du catalogue des produits fabriqués par l'entreprise accompagné d'une tarification précise pour renseigner et orienter les clients sur leur demande. Leur agenda leur permet de fixer des rendez-vous pour effectuer les visites chez les clients. Un planning des livraisons leur est également remis afin de prévoir la livraison et l'installation à domicile.

### **b) le groupe des clients**

Concernant les clients, leur rôle est ici bien déterminé et délimité. Leur besoin, leur comportement, ainsi que leur attitude est clairement définie. Ces derniers disposent même d'un emploi du temps propre pour les éventuels prises de rendez-vous à domicile ou dans leur entreprise s'il s'agit de professionnels.

### **c) le groupe des observateurs**

Les observateurs assistent au jeu et ont la mission d'analyser les prestations des vendeurs.

L'analyse de la situation de communication s'effectue à partir d'une grille d'observation que le groupe doit lui-même bâtir et qui peut être complétée par de nouveaux critères jugés nécessaires lors de chaque passage.

Ces critères découlent des différentes notions abordées tout au long de leur parcours de formation. Des modifications peuvent donc être apportées à la grille d'observation, qui évolue de fait au fil du jeu.

## **4) Temps de préparation**

Un temps de préparation est laissé à chaque protagoniste pour lui permettre d'entrer dans la peau de son personnage.

En effet, il est nécessaire que les élèves prennent individuellement connaissance de la mission qui leur est confiée au préalable et des documents mis à leur disposition.

L'enseignant prend alors soin lors de cette phase de répondre aux éventuels incompréhensions des élèves, les questionnent pour vérifier qu'ils ont cerné leur rôle, et leur apporter toute information ou aide nécessaire.

## **5) Mise en scène des situations**

Les élèves jouent leur rôle respectif dans le but de mettre en scène et de se confronter à la simulation professionnelle proposée.

L'utilisation d'une caméra pour filmer les mises en situation lors du passage des élèves permettra de visionner lors d'une séance suivante les vidéos dans le but d'analyser les prestations de chacun et en particulier celle des vendeurs.

## 6) Climat de classe lors des sketches de vente

Cette organisation m'a permis d'emporter l'adhésion des élèves et de mieux réussir à les impliquer sérieusement.

En conséquence, j'étais dans un premier temps satisfait d'avoir pu atteindre mon principal objectif qui était d'initier et de sensibiliser les élèves à cette nouvelle méthode de travail.

Cependant, je notais en parallèle que l'autre objectif pédagogique basé sur une compétence du référentiel à savoir « mener un entretien de vente » présentait un objectif un peu ambitieux au moment où j'ai réalisé cette séquence (milieu du 1<sup>er</sup> semestre). En effet, cette compétence nécessite des comportements professionnels difficiles à mobiliser à ce stade de la formation (adopter une communication et une posture professionnelle adaptée...) et des critères de performance difficiles à atteindre pour une première mise en situation (la présentation de l'offre est adaptée au client... elle s'appuie sur les techniques de communication professionnelle). D'autre part, un entretien de vente comprend plusieurs étapes (accueillir, rechercher les besoins, ...) qu'il serait judicieux de décomposer et d'aborder pas à pas.

## 7) Exploitation des sketches

Néanmoins, cette séance m'aura permis d'entrer dans le vif du sujet et de répondre à une certaine attente de la part de certains élèves qui souhaitaient se mettre dans la peau d'un vendeur (en témoigne leur investissement à la situation proposée).

Je venais donc de réaliser un jeu de sensibilisation où les élèves devaient prendre conscience de l'ensemble des compétences à mobiliser pour mener à bien un entretien de vente.

J'avais donc confronté les élèves à une situation-problème où le groupe classe a découvert une partie de ce que l'on voulait justement lui faire apprendre. Il a été « alléché » par cette première expérience et est prêt à acquérir la suite du programme de connaissances.

En pédagogie, cette action de sensibilisation se poursuit normalement ensuite par une action de formation et d'information qui répond alors à la motivation créée.

L'exploitation des vidéos a dans cette optique fait apparaître les différentes étapes d'un entretien de vente : accueillir, rechercher les besoins, sélectionner et proposer des produits ou services adaptés, argumenter, répondre aux objections, conclure la vente, et prendre congé.

Cette séquence m'aura donc permis de créer un véritable besoin de formation et une demande de la part des élèves qui m'aura servi de tremplin pour les séances de jeu de rôle suivantes.

## **D) Recours au jeu de rôle visant l'acquisition d'une compétence : le cas « keep cool »**

Intervenant avec ma classe de 2<sup>nde</sup> sur le pôle « accueil et information du client ou de l'utilisateur », je recherchais une situation me permettant de travailler sur une compétence liée à l'accueil. En effet, d'une part ce sujet était en cohérence avec ma progression et d'autre part celui-ci venait s'insérer à la suite d'une leçon sur la prise en charge du client.

### **1) Détermination de l'objectif pédagogique**

Il fallait dans un premier temps mener une réflexion sur les objectifs pédagogiques voulant être atteints.

« L'accueil » présente une large palette de situations possibles. D'autre part, la structure sous-jacente commune des contextes professionnels auxquels se rapporte la tâche (ici l'accueil), ce que A. MUCCHIELLI nomme l'analyse structurale, est déterminée par les référentiels de certification. En ce qui concerne l'accueil, il s'agit des compétences suivantes : saluer et recevoir un interlocuteur, identifier l'interlocuteur, et repérer la nature de sa demande. Ces compétences passent par les comportements professionnels suivants : adopter une attitude professionnelle d'accueil (ponctualité, élocution, posture, disponibilité, tenue) et appliquer les règles de savoir vivre et de présence.

Vu l'importance du nombre de compétences à mobiliser pour une maîtrise et un apprentissage de l'accueil, il s'est avéré nécessaire de procéder à une simplification en effectuant un découpage (ou une décomposition de la structure), c'est-à-dire se focaliser dans un premier temps sur une compétence en particulier. En effet, rappelons que selon ZELDITCH et EVAN, « un modèle trop riche en propriétés rend difficile l'observation, le contrôle, et l'analyse... »

En conséquence, je décidais de centrer le jeu de rôle sur l'acquisition de la compétence suivante : « saluer et recevoir un interlocuteur ».

### **2) Création de la situation professionnelle pour le jeu de rôle**

#### **a) le choix d'une situation professionnelle adaptée à l'objectif pédagogique**

Enfin, je voulais m'inspirer d'un cas réel, trouver un habillage intéressant et motivant pour le groupe, disposer d'un matériel pédagogique préservant le caractère professionnel et authentique de la situation simulée, de manière à encourager l'investissement de tous.

Dans l'idée de réaliser un « habillage » sur la base d'une situation d'accueil dans un club de sport, je décidais de démarcher directement les professionnels du secteur en ciblant volontairement mes recherches sur les établissements situés à proximité du lycée Gaston Darboux et en gardant à l'esprit que ceux-ci pouvaient constituer des lieux de stage possibles.

Dans ce cadre je me suis présenté à un club répondant à l'ensemble de ces exigences : le club *Keep Cool* situé sur la commune de Nîmes. Ce club de sport fait parti d'un réseau de franchise présent sur tout le territoire national.

J'ai été accueilli par une hôtesse d'accueil et le gérant de l'entreprise. Après m'être présenté et décrit dans quel but était effectuée ma démarche, une visite des locaux m'a permis de découvrir le club. Des documents à l'effigie de l'enseigne qui allaient constituer des supports pédagogiques m'ont également été remis (plaquettes d'information, flyers, cartes de visites).

J'ai ainsi pu construire sur la base du modèle réel, un jeu de rôle dans lequel j'ai transposé la situation professionnelle avec la volonté de conserver tout son caractère authentique. Ce dossier est joint en annexe.

Il s'agit d'une situation où les élèves se trouvent dans la peau d'un agent ou une hôtesse d'accueil du club de sport *Keep Cool*.

### **b) le jeu de rôle *Keep Cool* à l'épreuve des critères édictés par A. MUCCHIELLI**

Pour A. MUCCHIELLI, un jeu vraiment utile pour la formation doit répondre à l'ensemble des critères suivants :

<b>Critères en théorie selon A. MUCCHIELLI</b>	<b>Critères correspondants à la situation proposée dans le cadre du jeu de rôle <i>Keep Cool</i></b>
C'est une mise en scène concrète qui fait appel à un cas réel authentique.	Les élèves vont devoir assumer les missions habituellement confiées à un agent / hôtesse d'accueil du club <i>Keep Cool</i> .
Tous les faits disponibles sur la situation sont présentés.	Le contexte professionnel est clair et précis. Les élèves disposent de supports (plaquettes d'information...)
le jeu présente une situation-problème.	Les élèves doivent trouver les moyens d'adopter une attitude professionnelle d'accueil : élocution, posture, disponibilité, tenue.
la solution de la situation problème mise en scène dans le jeu de rôles est justement un rôle approprié à tenir (ou, plus simplement, un comportement de rôle approprié). C'est une conduite que le jeu de rôles veut faire apprendre.	Les élèves doivent trouver les critères de performance permettant d'adopter cette attitude professionnelle à savoir : - langage verbal / communication verbale (registre, voix, répétition, articulation) - langage non verbal / communication non verbale (posture, gestes, mouvements, expressions su visage, regard du client)

### c) élaboration du scénario

Chaque scénario de jeu de rôle donne lieu à une rédaction complète. Le script du scénario comporte plusieurs parties.

<b>Parties du scénario en théorie selon A. MUCCHIELLI</b>	<b>Parties du scénario correspondant à la situation proposée dans le cadre du jeu de rôle <i>Keep Cool</i></b>
Le titre, la thématique générale, la série d'appartenance et l'objectif pédagogique : cette partie est réservée au moniteur du jeu de rôles. Elle lui donne les indications scéniques générales, les définitions globales des rôles. Elle lui rappelle les comportements typiques positifs et négatifs.	L'objectif est l'acquisition de la compétence « saluer et revoir un interlocuteur » et d' « adopter une attitude professionnelle d'accueil : élocution, posture, disponibilité, tenue ». Les critères de performance ne sont connues au départ que de l'enseignant (communication verbale / non verbale)
Les données communes à tous les acteurs : cette partie comprendra toutes les informations sur la situation.	Il s'agit du contexte professionnel qui est présenté à l'ensemble des participants en début de séquence : Assurer une mission d'accueil au sein du club de sport <i>Keep Cool</i> .
Les rôles spécifiques de chaque acteur avec les informations qu'ils sont seuls à détenir.	Les élèves sont positionnés sur 3 rôles distincts : agent/hôtesse d'accueil, client, ou observateur. Chaque protagoniste dispose d'informations précises qui ne sont pas partagées avec les autres participants.
Le guide d'observation pour le reste des participants du groupe de formation.	Les observateurs doivent analyser la situation de communication des différents agents ou hôtesse d'accueil à l'aide d'une grille qu'ils vont eux-mêmes réaliser.

### 3) Mise en place du jeu de rôle

#### a) distribution des rôles et préparation

Lors de la mise en place du jeu, les élèves ont été répartis sur les 3 différents rôles : agents/hôtesse d'accueil, clients, et observateurs.

Les agents ou hôtesse d'accueil ont tous les mêmes missions à assurer et disposent des mêmes documents à leur disposition.

Les clients disposent chacun d'un rôle différent. Leur fiche de jeu de rôle leur permet de prendre connaissance de leur personnage qui dispose d'un profil particulier, d'une demande précise et d'un contexte personnel qui les a conduits à se présenter à l'accueil du club.

L'objectif est en effet d'éviter que les situations professionnelles simulées soient toutes similaires. Le jeu ne présenterait que peu d'intérêt s'il consistait en la simple répétition de sketches identiques (même profil du client, même demande, ...). En effet, chaque sketch doit pouvoir être traité de manière indépendante.

Pour cette raison les élèves jouant les rôles d'agents d'accueil et de clients ne doivent pas pouvoir entrer en interactions avant leur passage effectif.

Il est donc nécessaire de disposer d'un espace suffisant pour pouvoir isoler les différents groupes afin d'éviter tout échange d'informations.

Les observateurs sont chargés d'analyser la prestation des agents / hôtesse d'accueil. Dans le cadre de cette situation il est mis à disposition des observateurs plusieurs modèles de grilles d'analyse dans le but de donner des pistes de réflexion aux élèves. A partir de ces documents et de tout autre élément (cours, manuel scolaire, ...) les observateurs établissent leur propre grille d'observation suivant une liste de critères déterminés en référence au comportement professionnel attendu des agents d'accueil, à savoir celui d'adopter une attitude professionnelle d'accueil (ponctualité, élocution, posture, disponibilité, tenue). De plus, cette grille pourra également faire l'objet de mise à jour et être complétée par de nouveaux critères suite aux passages des différents groupes.

## **b) mise en scène des sketches**

Lors de la réalisation de ce jeu de rôle avec la classe de 2CV2, 35 minutes se sont écoulées entre le début de la séance et le moment où a commencé la première mise en situation.

Ce temps comprend :

- l'information sur l'objectif pédagogique,
- la présentation du contexte professionnel,
- la distribution des rôles ainsi que la répartition des groupes,
- la préparation de chaque participant à son rôle.

Ne disposant que d'une heure pour chaque séance, le temps imparti est une donnée essentielle à gérer dans l'organisation de ces jeux de rôles.

Je constatais néanmoins que malgré ce temps relativement court de préparation, les élèves arrivaient pour la plupart à produire des prestations de qualité. De plus, leurs différents rôles respectifs étaient joués avec engagement dans le but de se confronter à la simulation professionnelle proposée.

### **c) gestion des différents passages**

Le professeur gère le temps des interventions de chaque groupe. A la fin du sketch j'interrogeais « à chaud » les élèves pour collecter leurs premières impressions : les difficultés rencontrées et/ou les réussites, de manière à collecter des informations et sentiments authentiques qui pourraient être analysés différemment par les acteurs eux-mêmes lors de la séance suivante ayant lieu deux semaines plus tard.

L'utilisation d'une caméra pour filmer les mises en situation s'avérait ici aussi pertinente. En effet, la lecture des vidéos permettrait l'analyse des prestations lors de la phase d'exploitation ou de formalisation.

## **4) Exploitation**

### **a) objectif**

Lors de cette dernière phase, pour laquelle une séance d'une heure est consacrée, les élèves assistent à la lecture des bandes vidéo de leurs sketches.

L'objectif fixé est formulé dès le début de cette séance : il s'agit d'élaborer une grille d'observation commune sur la compétence « saluer et recevoir un interlocuteur ». Dans cette optique, il est au préalable demandé à tous les élèves de réfléchir sur les critères de performance relatifs au comportement professionnel attendu. Lors de cette phase il est important de s'appuyer sur le travail réalisé lors des séances précédentes par les observateurs.

Cette grille permet à chaque élève d'analyser sa prestation (les réussites et les points à améliorer) dans le but de se positionner sur l'acquisition de la compétence.

D'autre part, l'élaboration de cette grille nécessite également la mobilisation de notions importantes déjà abordées en cours, et permet une meilleure compréhension des savoirs (ex : comprendre et visualiser ce qu'est la communication verbale et non verbale).

### **b) déroulement**

Après avoir présenté le travail demandé, je notais au tableau l'ensemble des critères proposés par les élèves (gestes, postures, voix, ...). Lorsque l'élaboration de la grille stagnait alors que d'autres éléments pouvaient encore être apportés, il était procédé à la lecture vidéo d'un autre sketch afin d'orienter les recherches et d'inspirer les participants.

Certains critères étaient ensuite affinés lorsque ceux-ci paraissaient trop généraux et pouvaient être détaillés.

Une fois l'énumération effectuée, les critères étaient regroupés et entourés d'une couleur différente en fonction de leur appartenance à un même registre. Je demandais aux élèves quels étaient les éléments qui appartenaient selon eux à un même registre et les entourais d'une même couleur.

Ensuite, je leur proposais de nommer ces deux différents registres qui faisaient chacun référence à un type de communication : verbale et non verbale.

Enfin, la grille pouvait être réalisée. Celle-ci était relevée par écrit ou élaborée sous informatique à l'aide d'un traitement de texte par l'ensemble des élèves et insérée dans leur classeur à la suite de leurs cours.

En effet, même si le fait de simuler des situations professionnelles contribue à la formation effective des élèves, il est essentiel de procéder à des phases de formalisation. Ces dernières peuvent revêtir plusieurs formes (travaux de groupe, travail individuel ...)

Lors de cette dernière étape des synthèses écrites peuvent être également réalisées. Le retour à l'écrit permet aux élèves de conserver une trace des compétences et notions abordées lors des différentes séances menées tout au long de l'année et relatives aux jeux de rôle.

## **5) Analyse du déroulement de la séquence**

Cette séquence, réalisée sur la base de deux séances d'une heure, s'est déroulée comme prévue initialement dans un climat propice au travail.

En effet, l'objectif pédagogique de départ a été atteint. Les élèves ont mis en œuvre des attitudes et des comportements professionnels adaptés lors de la mise en scène des sketches. Ils étaient parvenus à réaliser lors de la phase d'exploitation une grille d'observation. Les élèves ont également su mobiliser des savoirs et repérer les critères de performance relatifs à la compétence en question, à savoir : « saluer et recevoir un interlocuteur ». Enfin, l'analyse des bandes vidéo à l'aide de la grille d'observation leur aura permis d'effectuer une auto évaluation afin de se positionner sur le degré d'acquisition de cette compétence.

D'autre part, l'investissement des élèves dans la séquence m'incitait à renouveler ce genre d'activités.

# CONCLUSION

---

Le recours au jeu de rôle comme outil pédagogique n'a d'intérêt dans la filière « Vente » qu'à la condition d'être utilisé dans un but professionnel. Les situations présentées doivent se rapprocher au plus près de la réalité.

Les rôles et profils proposés aux élèves doivent être suffisamment riches pour être crédibles et intéressants.

En conséquence, la situation proposée ne doit laisser que peu de place à l'improvisation, source de déstabilisation ou de dérive. L'enseignant, qui joue le rôle de maître de jeu doit déterminer un contexte professionnel précis (secteur d'activité, entreprise, produits, tarifs, ...), ainsi qu'un scénario définissant et délimitant les marges de manœuvres et les profils de chaque acteur.

L'objectif pédagogique, les conditions de réalisation, et le temps attribué pour chaque activité doivent être clairement définis et énoncés aux élèves en début de séance.

D'autre part, pour être plus efficace, le recours au jeu de rôle doit être fréquent. En effet, passées les premières réticences et inhibitions, les élèves s'exposent de plus en plus dans les situations ce qui favorise l'intérêt et la réussite de ces séquences d'apprentissage.

Afin de favoriser la participation de tous les élèves, il est préférable d'organiser ce type de séance en demi-groupe. En effet, réalisée en classe entière l'organisation des jeux de rôle risque de poser problème sur la gestion même de la séance, mais également sur l'atteinte des objectifs pédagogiques fixés.

Enfin, il est vivement déconseillé à un animateur d'accepter qu'un protagoniste (acteur principal du jeu de rôle) joue son propre rôle dans la mise en scène d'un événement qu'il a vécu antérieurement : on risque alors un glissement dans le psychodrame (décharge affective).

# BIBLIOGRAPHIE

---

## **Ouvrages de référence :**

MUCCHIELLI ALEX, *Les jeux de rôle*, Presses Universitaires de France, collection « Que sais-je ? », n°2098, Paris, 1983.

AURELE SAINT-YVES, *Psychologie de l'apprentissage-enseignement : une approche individuelle ou de groupe*, Presses de l'Université du Québec, Québec, 1982.

## **Périodiques :**

ARNAUD MICHEL et SERDIDI MEHDI, « un rôle pédagogique pour les jeux de rôles ? », *cahiers pédagogiques n°396 l'odyssée des réseaux*, septembre 2001.

GUERNIER MARIE-CECILE, « oser l'oral en lycée professionnel », *cahiers pédagogiques n°400 oser l'oral*, janvier 2002.

ROUX JEAN-PAUL, « le travail en groupe à l'école », *cahiers pédagogiques n°424 le travail en groupe*, 2004.

## **Sites Internet :**

<http://www.cahiers-pedagogiques.com>

<http://www.educnet.education.fr/>

<http://www.larousse.fr/>

<http://www.vulgaris-medical.com/encyclopedie>

# REMERCIEMENTS

---

Je remercie mon tuteur Monsieur ZALCZER Marc pour son accueil dès le début de l'année, sa disponibilité, ses qualités d'écoute, et pour l'aide qu'il m'a apporté. J'ai apprécié son professionnalisme, ses précieux conseils en matière de pédagogie, et son accompagnement durant cette année de stage.

Je remercie mon tuteur de pratique accompagnée Monsieur CAILLEUX Paul pour m'avoir guidé lors de séances que j'ai réalisées sous sa responsabilité ou auxquelles j'ai assistées. Celles-ci m'auront permis de découvrir d'autres méthodes pédagogiques.

Je remercie l'ensemble des formateurs de l'IUFM de Montpellier, Monsieur REYNAUD Christian pour ses apports en matière de pédagogie, Monsieur ZWILLING Thomas pour m'avoir sensibilisé à l'importance de l'intégration des TICE dans mes séquences d'apprentissage, et en particulier Madame BOST Marie-Pierre pour son soutien, la qualité de ces interventions, l'adéquation de ses cours avec mes besoins réels suivants les différentes périodes de l'année scolaire, et pour m'avoir fait bénéficier de sa riche expérience.

Je remercie Madame GANDIN, Proviseur du Lycée Gaston Darboux (Nîmes), ainsi que l'ensemble de l'équipe pédagogique du lycée pour leur accueil et leur sympathie.

Je tiens également à remercier les élèves de la classe de 2CV2 du Lycée Gaston Darboux de Nîmes pour leur investissement lors des séances de jeux de rôles en présence de caméra.

# ANNEXES

Fiche pédagogique – dossier **Keep Cool**

Niveau et spécialité	2 <sup>nd</sup> e Commerce Vente : la 2CV2
Période	Après la première PFMP
Compétences professionnelles	<b><u>Activité 1 : accueil et information du client ou de l'utilisateur</u></b> <b>A1T2C1 – Saluer et recevoir un interlocuteur</b>
Savoirs associés	<b><u>S212. La communication orale interpersonnelle</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>La communication verbale et non verbale</li> </ul>
Pré-requis	<ul style="list-style-type: none"> <li>se situer dans l'organisation</li> <li>- s'informer sur la qualité des différentes personnes à accueillir</li> <li>- s'approprier les procédures d'accueil</li> <li>préparer sa documentation et ses outils</li> </ul>
Comportements professionnels	<b>A1T2CP1 – Adopter une attitude professionnelle d'accueil : ponctualité, élocution, posture, disponibilité, tenue.</b>
Conditions de réalisation « on donne »	<p><b>Dans le cadre :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>d'une situation professionnelle simulée, en univers marchands</li> <li>de demandes d'informations générales et courantes des clients (horaires, tarifs, conditions de vente, ...) traitées en direct</li> <li>d'une relation d'accueil en face à face</li> </ul> <p><b>Avec :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>des outils de communication (connexion Internet), et des outils informatiques (micro-ordinateurs)</li> </ul> <p><b>A partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>de documentations internes : tarifs, brochures, dépliants.</li> </ul>
Critères de performance	<ul style="list-style-type: none"> <li>le client est accueilli conformément aux usages de l'organisation</li> <li>la posture est adaptée</li> <li>la disponibilité est de mise</li> <li>la communication verbale et non verbale est adaptée à la situation et à l'interlocuteur</li> </ul>

Fiche de déroulement – dossier *Keep Cool*

Etapes	Activités du professeur	Activités des élèves	Supports pédagogiques	Durée
<i>Lancement</i>	Le professeur présente : - le jeu de rôle ainsi que la situation professionnelle proposée. - les objectifs de cette mise en situation.	Les élèves écoutent, et interrogent éventuellement le professeur.	Tableau.	5'
<i>Répartition des élèves en groupe</i>	L'enseignant décrit les 3 rôles distincts (vendeur, client, et observateur) Il nomme 2 élèves en tant qu'observateur et répartit les autres en groupes de 2 ou 3 personnes.	Les élèves se répartissent suivant les groupes proposés.	Tableau.	5'
<i>Distribution des documents aux élèves</i>	Le professeur distribue les documents aux élèves permettant cette mise en situation.	Les élèves prennent connaissance individuellement des documents.	Dossier papier remis aux élèves.	5'
<i>Mise en préparation des élèves</i>	Le professeur passe dans les groupes pour observer le travail des élèves et vérifier leur implication. Il répond aux éventuelles questions et apporte des précisions si nécessaire.	Les élèves se mettent dans la peau de leur personnage pour bien préparer leur intervention.	Dossier papier remis aux élèves.	20'
<i>Mise en scène de la situation</i>	Le professeur désigne l'ordre de passage de chaque groupe. Il reformule rapidement les consignes en rappelant les objectifs de la séquence. Il demande aux élèves de rentrer dans la peau de leur personnage de manière à se rapprocher au plus près de la réalité. L'enseignant filme les situations jouées par les élèves.	Les élèves acteurs jouent leur rôle respectif.  Les observateurs évaluent les différentes prestations en fonction des critères qu'ils ont eux-mêmes déterminés.  Les autres élèves notent les points qu'ils jugent positifs et négatifs.	Documentation remise aux élèves. Caméra numérique.	20'

# Jeux de rôle : dossier *Keep Cool*

## CONTEXTE :

Le club de sport Keep Cool situé à Nîmes fait parti d'un réseau de franchise présent sur tout le territoire national.

Keep Cool repose sur un nouveau concept de club de remise en forme :

- le club propose des activités variées et disponibles 7 jours sur 7 de 6h à 23h non stop
- l'environnement est pensé et agencé pour pratiquer un entraînement en toute simplicité.
- l'inscription dans un club ouvre l'accès à tous les clubs de France.

Le slogan de cette franchise est : « **la forme sans la frime !** »

Le club Keep Cool Nîmes vient d'ouvrir récemment et son effectif est composé du chef d'entreprise (Monsieur BOUISSET), d'une hôtesse d'accueil, d'un agent d'entretien, et d'un coach sportif embauché sous contrat à temps partiel.

Suite à votre demande de stage, votre tuteur, Monsieur Bastien BOUISSET (le gérant de l'entreprise), vous affecte à l'accueil du club.

Il vous informe que l'accueil sur site et téléphonique a lieu pendant les horaires de visites et d'inscription, c'est-à-dire :

du lundi au samedi

de 10h – 14h et de 16 h – 20h

L'adresse et les coordonnées du club Keep Cool de Nîmes sont les suivantes :

**2000 avenue Marechal Juin**

**30900 NIMES**

**Tél. 04.66.84.36.24**

**email : [nimes@keepcool.fr](mailto:nimes@keepcool.fr)**

**Site Internet : [www.keepcool.fr](http://www.keepcool.fr)**

## REGLES DU JEU DE ROLE :

### Objectif pédagogique :

Compétence	Comportement professionnel
saluer et recevoir un interlocuteur	adopter une attitude professionnelle d'accueil : ponctualité, élocution, posture, disponibilité, tenue.

### Modalités d'organisation :

Les élèves vont être positionnés sur 1 des 3 rôles suivants :

- agent ou hôtesse d'accueil
- client(e)
- observateur ou observatrice.

L'enseignant nomme 2 observateurs et répartit les autres élèves en groupes de 2 ou 3 personnes.

### Les documents à disposition des protagonistes :

- **l'agent / l'hôtesse d'accueil** : la fiche de jeu de rôle, des plaquettes d'information, des flyers, des cartes de visites du gérant de l'entreprise.
- **les clients** : la fiche de jeu de rôle.
- **les observateurs** : la fiche présentant leur mission, plusieurs modèles de grilles d'évaluation à partir desquelles les observateurs vont établir des critères d'évaluation, ainsi que les documents remis à l'agent ou l'hôtesse d'accueil.

## Présentation des différents rôles à jouer :

### LA FICHE DE ROLE DE L'OBSERVATEUR

#### **Situation :**

Vous allez assister à un jeu de rôle.

Il vous est demandé d'élaborer une grille d'observation pour évaluer la prestation des différents agents ou hôtesse d'accueil.

Cette grille devra contenir une liste de critères.

Votre rôle est d'observer le jeu, d'analyser le comportement professionnel, et de compléter la grille d'observation.

#### **Document à disposition :**

Vous disposez de plusieurs modèles de grilles d'analyse à partir desquelles vous allez établir votre propre grille d'observation suivant une liste de critères que vous jugerez important compte tenu du comportement professionnel attendu des agents d'accueil à savoir, adopter une attitude professionnelle d'accueil (ponctualité, élocution, posture, disponibilité, tenue). Cette grille pourra éventuellement être complétée par de nouveaux critères que vous jugerez nécessaires suite aux passages des différents groupes.

Afin de vous aiguiller, les critères permettront de mesurer si :

- le client est accueilli conformément aux usages de l'organisation
- la posture est adaptée
- la disponibilité est de mise
- la communication verbale et non verbale est adaptée à la situation

Un double des documents remis aux agents / hôtesse d'accueil vous est également fourni, à savoir :

- le contexte professionnel
- une plaquette d'information
- un flyer
- une carte de visite

## LA FICHE DE ROLE DU VISITEUR

### **1<sup>er</sup> rôle :**

Vous êtes Vanessa, une jeune maman.

Vous n'avez jamais fait de sport d'une façon régulière, ni été inscrite dans un club.

En tant que mère de famille, vous n'avez pas beaucoup de temps et ne disposez pas de larges créneaux horaires pour pratiquer une activité sportive.

Vous souhaitez pratiquer une activité physique régulière afin de retrouver la forme.

Vous ne connaissez pas le concept des clubs Keep Cool et souhaitez obtenir des informations sur les prestations proposées, les prix, les horaires d'ouverture.

### **2<sup>ème</sup> rôle :**

Vous êtes Kenza, une jeune étudiante.

Vous souhaitez vous inscrire dans un club de remise en forme.

Vous disposez d'un faible budget dans la mesure où vos études ne vous permettent pas pour l'instant d'exercer une activité professionnelle à temps plein.

D'autre part, votre emploi du temps à la faculté ainsi que votre job d'étudiant chez « Quick » ne vous laisse pas de plages horaires fixes pour pratiquer une activité sportive.

Vous n'êtes d'ailleurs toujours pas inscrite dans un club de gym dans la mesure où votre emploi du temps évolue en permanence d'une semaine sur l'autre.

Une amie vous a brièvement parlé du club de Keep Cool situé à Nîmes et vous a remis un flyer afin que vous puissiez bénéficier d'une « séance découverte gratuite ».

### **3<sup>ème</sup> rôle :**

Vous êtes Reynald, jeune gérant d'une société spécialisée dans la vente d'articles de sport sur Internet.

Pour votre bien-être, vous avez besoin de pratiquer une activité physique 5 à 6 fois par semaine.

Mais votre entreprise ne vous laisse pas beaucoup de temps libre et votre emploi du temps n'est pas figé. Vous terminez votre travail en général tardivement et le fait de pratiquer une activité de bonne heure en début de matinée ne vous pose pas de problème.

Vous avez remarqué qu'un club de sport vient de s'ouvrir dans la rue où est situé le siège de votre entreprise.

Vous décidez d'aller vous renseigner sur les prestations proposées et les tarifs d'inscription.

## LA FICHE DE ROLE DE L'AGENT OU DE L'HOTESSE D'ACCUEIL

### **Documents à disposition :**

Le contexte professionnel du jeu de rôle  
Plaquettes d'information  
Flyers  
Cartes de visites

### **Situation professionnelle :**

Vous effectuez une période de formation en milieu professionnel d'une durée de 3 semaines dans le club Keep Cool de Nîmes.




Votre emploi du temps durant ce stage correspondent aux heures de visites et d'inscription, c'est-à-dire, du lundi au samedi, mais uniquement sur la plage horaire de 10h à 14h.

Votre mission est d'informer les clients sur les prestations proposées par l'enseigne, les tarifs d'inscription, le concept de la franchise, et d'enregistrer d'éventuelles adhésions.

Votre tuteur vous demande de préciser au client qu'en cas d'adhésion, un premier bilan coaching a lieu.

D'autre part, il vous précise que pour établir les dossiers d'inscription, il est nécessaire de réunir les pièces suivantes : un certificat médical, un RIB, le règlement correspondant au 1<sup>er</sup> mois, le règlement du pack d'entrée.

### Documents remis au vendeur :

Plaquettes d'information	Flyers	Cartes de visites								
 <p>The flyer features the Keep Cool logo and slogan 'La forme sans la frime!'. It lists the Nîmes location at 2000 Avenue du Maréchal Juin, contact number 05 65 94 95 94, and website www.keepcool.fr. A table of prices is provided:</p> <table border="1"><thead><tr><th>Service</th><th>Prix</th></tr></thead><tbody><tr><td>PACK D'ENTRÉE (accès à tous les clubs, bilan et programme personnalisé, badge d'accès, assurance et frais de gestion)</td><td>140 €</td></tr><tr><td>TARIF MENSUEL (1 club seulement)</td><td>33 €</td></tr><tr><td>TARIF MENSUEL (10 clubs maximum)</td><td>29 €</td></tr></tbody></table> <p>At the bottom, it lists required documents for registration: Certificat médical, RIB, Règlement de 1<sup>er</sup> mois, and Règlement de 1<sup>er</sup> trimestre.</p>	Service	Prix	PACK D'ENTRÉE (accès à tous les clubs, bilan et programme personnalisé, badge d'accès, assurance et frais de gestion)	140 €	TARIF MENSUEL (1 club seulement)	33 €	TARIF MENSUEL (10 clubs maximum)	29 €	 <p>The image shows a bright yellow sports bag with the Keep Cool logo and slogan. The bag is overflowing with various pieces of sports equipment, including a tennis racket, a badminton racket, and several balls.</p>	 <p>The business card is for Bastien Bouisset, a Keep Cool agent. It includes the company logo, name, phone number (05 65 94 95 94), and email address (bastien.bouisset@keepcool.fr).</p>
Service	Prix									
PACK D'ENTRÉE (accès à tous les clubs, bilan et programme personnalisé, badge d'accès, assurance et frais de gestion)	140 €									
TARIF MENSUEL (1 club seulement)	33 €									
TARIF MENSUEL (10 clubs maximum)	29 €									