

LA LUDIFICATION

Opter pour des stratégies novatrices calquant les mécanismes du jeu



La ludification (communément appelée gamification) est une stratégie de développement s'arrimant avec l'application de mécanismes destinées aux jeux dans d'autres domaines. Il s'agit d'une approche favorisant l'engagement du récepteur (soit l'individu qui reçoit un service) grâce à des outils qui stimulent la motivation et l'envie de consolider de l'information ou d'accomplir une tâche quelconque¹. La transformation numérique effectuée dans plusieurs industries et au sein du gouvernement favorise la mise en place d'une ludification de certains services afin d'engager, par la motivation extrinsèque, une modification du comportement et de la persuasion chez les citoyens².

Les exemples tirés de la ludification sont nombreux, mais ceux-ci tournent autour d'une même philosophie qui connecte le service rendu avec le design ludique (ou game design) d'une plateforme : la conception à la fois de l'information véhiculée ainsi que de la forme de partage de cette même information est une partie importante du développement de cette approche. C'est ce même design qui sera le point en commun entre un véritable jeu divertissant et un jeu sérieux (ou serious game), qui correspond au sujet de cet article de veille. Ces derniers peuvent adopter la forme de patrons de conceptions d'interface de jeu, comme les badges ou les niveaux, tout en ayant un objectif plus large que les jeux normaux³. Un survol mondial des stratégies de ludification sera effectué afin d'y voir plus clair sur l'innovation et le futur de l'approche dans diverses industries.

ÉTATS-UNIS

L'état d'Hawaï a entamé une refonte globale de l'accès aux services en ligne gouvernementaux grâce à un nouveau site web ludique. Celui-ci utilise des mécanismes de jeu comme les badges, les tableaux de classement et les pointages afin d'accroître l'engagement citoyen. En combinant un accès unique aux sites du gouvernement et une manière interactive de montrer le temps et le papier économisés par l'utilisation des services en ligne, l'état du Pacifique a su attirer la participation de plusieurs centaines de milliers de citoyens⁴.

Sous l'angle de l'enseignement supérieur, Modern Campus est une plateforme qui connecte les étudiants universitaires à leur institution en favorisant, par l'entremise de stratégies ludiques comme le pointage ou les badges, la réalisation d'activités pour engager un groupe envers la vie de campus. Cette approche est d'autant plus favorable car les possibilités de personnalisation selon le profil de chacun sont variées et augmentent la motivation à jouer un rôle de plus en plus important au sein de la communauté. Le tout s'inscrit dans une démarche d'amélioration de la rétention des étudiants postsecondaires inscrit à l'université pour ainsi diminuer le taux de décrochage⁵.

FRANCE

La région de la Bretagne, dans le nord-ouest de la France, a souhaité valoriser son patrimoine local et réduire le tourisme de masse en utilisant la ludification. En effet, l'agence de tourisme régional a lancé le parcours « Le mystère Abgrall » qui se présente comme un jeu d'énigmes à réaliser avec son téléphone mobile en visitant des localités bretonnes. L'utilisateur peut effectuer le parcours à sa guise pour y récolter des indices lui permettant de résoudre le mystère fictif,

une initiative qui favoriserait la découverte de la région plus en profondeur et loin des grands centres⁶.

CANADA

Hydro-Québec a lancé son service de maison connectée Hilo, qui permet de centraliser et de contrôler les appareils électriques (lumière, chauffage, prise murale, etc.) d'un domicile pour en somme mieux consommer l'électricité. La filiale de la société d'État a aussi implanté une composante ludique à Hilo en instaurant des défis d'économie d'énergie durant les périodes de grande pointe (soit de grande consommation, principalement lors des temps froids) qui permettent, si réussis, de recevoir des remises en argent. Il est possible de sélectionner le niveau de difficulté ainsi que de suivre sur son téléphone mobile la progression du défi⁷.

ROYAUME-UNI

Le National Health Service (NHS) a lancé, dans le cadre de son programme Better Health qui vise à promouvoir les saines habitudes alimentaires, une application mobile nommée Food Scanner. Celle-ci permet à l'utilisateur de numériser le code-barre d'un article pour connaître son pointage nutritionnel, visualiser en réalité augmentée la quantité de sucre, de sel ou de gras à l'intérieur ainsi que gagner des points lorsque l'on consulte les solutions plus saines proposées par l'application. La ludification est donc présente pour rendre l'expérience interactive et compétitive en pouvant augmenter de niveau selon le taux d'articles numérisés⁸.

Sources

1. A Literature Review of E-government Services with Gamification Elements (ulaval.ca)
2. Gamification in Public Service Provisioning: Investigation of Research Needs (researchgate.net)
3. <https://journals.openedition.org/sdj/287>
4. Hawaii wins with gamification of state online services - GCN
5. <https://www.govtech.com/education/higher-ed/can-gamification-turn-the-tide-against-declining-enrollment>
6. <https://www.ouest-france.fr/bretagne/concoret-56430/le-mystere-abgrall-un-jeu-pour-decouvrir-le-patrimoine-breton-a-concoret-5a224890-b29f-11ed-9fcf-4a2956bf9ed7>
7. https://www.hiloenergie.com/fr-ca/notre-service/defis-hilo/?utm_source=Quebecor&utm_medium=Salut+Bonjour&utm_campaign=lien2&utm_id=2225416_Hydro-Quebec_HILO+Pouvoir+du+collectif_SB_P2022
8. NHS Food Scanner app - Healthier Families - NHS (www.nhs.uk)

Produit par



Centre
d'innovation
numérique

Auteur

Samuel

Conception Visuelle

Sara Benaddia

Directrice de rédaction

Jessica Buzza

Pour nous contacter:

centre.innovation.numerique@saaq.gouv.qc.ca