

Auteur : Maguy PEREA Établissement : Lycée de Montgeron (91) Académie : Versailles Relecteur(s) : Amaya GERONIMI	Mots-clés : Jeu de rôles, didactique professionnelle Date de publication sur le site : sept. 2009 Date de révision :
---	---

FICHE PEDAGOGIQUE D'AIDE AU PROFESSEUR:
**LE JEU DE ROLES EN FORMATION PROFESSIONNELLE
AU METIER D'ASSISTANT**

La simulation de situations de travail au travers de jeux de rôles est d'un grand apport en formation professionnelle. Quel en est l'intérêt didactique ? Comment préparer et animer ces simulations visant l'apprentissage du métier d'assistant ?

I/ Intérêt didactique du jeu de rôles en formation professionnelle

Le jeu de rôles permet de mettre en scène les situations du métier dans lesquelles la communication intervient fortement. Il est donc particulièrement adapté à la formation des assistants pour lesquels cette dimension relationnelle est omniprésente.

En effet, la simulation met l'étudiant dans des situations courantes qui constituent le cœur de son métier (exemples : accueillir un client, négocier une remise ou un délai). Elle peut aussi le conduire à devoir réagir à des imprévus ou des aléas. Ces situations plus critiques sont l'une des caractéristiques de la profession (exemple : répondre à la réclamation d'un client en colère).

La simulation est donc enrichissante à double titre car elle permet de :

- préparer l'étudiant à vivre sur le terrain des situations de communication,
- tirer parti de situations vécues (à l'occasion de stages par exemple) et aider, par l'analyse, à aller vers une communication aussi efficace que possible.

Bien au-delà du jeu lui-même, l'intérêt de la simulation porte sur l'analyse qui va suivre et la verbalisation du vécu par l'étudiant. En effet, nous ne visons pas une performance immédiate de niveau professionnel dans le comportement pendant le jeu mais nous mettons en place des compétences d'analyse réflexive qui permettront, au fil du temps, de progresser vers une communication plus efficace. Le moment qui suit le jeu lui-même est donc primordial.

Le jeu est d'autant plus efficace que les étudiants ont pu, préalablement à la simulation, observer et analyser des situations professionnelles proches, qu'il s'agisse au moyen de l'exploitation pédagogique de séquences vidéos ou lors de stages. Ces situations observées les aident lors de leur propre simulation, en tant que modèles de référence.

II/ La préparation du jeu de rôles

1° Un contexte essentiellement professionnel

En formation professionnelle, le jeu de rôles n'a d'autre but que de préparer à l'exercice du métier. Les situations et contextes présentés aux étudiants seront donc exclusivement professionnels.

Avant de jouer un rôle, les « acteurs » doivent pouvoir se situer parfaitement dans un contexte de travail suffisamment riche pour être crédible et intéressant. Nous pouvons gagner du temps en situant les simulations que nous proposons à nos étudiants dans des contextes qui leur sont déjà connus (exemple : contexte d'un cas professionnel ou d'un TD déjà travaillés par ailleurs en formation, entreprise de stage pour les jeux de rôles individuels).

2° Une séquence bien préparée

Un jeu de rôle ne s'improvise pas. Le formateur doit prévoir :

- Le contexte (y compris dans ses dimensions managériale, organisationnelle et culturelle),
- La situation (les acteurs, leurs enjeux, les consignes données, les contraintes, les marges de manœuvre) : *voir fiche de préparation d'une simulation et exemples dans la rubrique « Certification » du BTS AM.*
- Les modalités d'animation : *voir fiche pédagogique CRCOM : « Animer un jeu de rôles ».*

3° Des simulations fréquentes.

Pour être efficace en formation, le recours à la simulation doit être fréquent. Il doit être perçu par les étudiants comme une activité périodique, naturelle, exigeante mais qui ne les met jamais personnellement en danger, de manière à faire tomber les réticences et les timidités.

Nous pouvons prévoir des jeux de rôles :

- Pendant des séquences de TD (et ateliers-métier en BTS AM), lorsque la classe est dédoublée, pour permettre une meilleure participation. Dans ce cas, la technique du jeu en « deux clans » est très efficace, un groupe d'étudiants jouant le rôle de l'assistant, le formateur le rôle de son interlocuteur, un second groupe d'étudiants étant observateur et intervenant fortement lors de l'analyse.
- Pendant des séquences d'APS (cas professionnels) en BTS AM ou ateliers professionnels en BTS AG PME : là, les étudiants peuvent être sollicités individuellement ou par très petits groupes (exemple : dans le cadre du contexte d'entreprise exploité par ailleurs, le professeur joue un fournisseur qui appelle l'entreprise pour une proposition commerciale).

4° Une analyse réflexive systématique

Après le jeu, et quelle que soit la modalité d'animation adoptée, il convient de prévoir un moment suffisant d'analyse réflexive.

A ce niveau de formation, il est préférable de ne pas recourir à une trame préconçue qui pourrait limiter la richesse de cette analyse. Le formateur prendra plutôt appui sur les techniques de l'écoute active et de l'entretien d'explicitation : grâce à un questionnement facilitant, il favorisera l'analyse de l'étudiant en fonction de ce qui s'est réellement produit pendant le jeu. (*voir article sur l'entretien d'explicitation dans notre rubrique « Articles »*)

En formation professionnelle, l'analyse réflexive porte sur deux niveaux :

1. Les phénomènes de communication qui se sont produits pendant la simulation (l'étudiant est alors invité à mobiliser les notions de communication acquises en cours),
2. Le degré d'efficacité et les impacts des comportements professionnels adoptés et des solutions envisagées pendant la communication.

Le jeu de rôle à finalité professionnelle présente donc un intérêt certain dans la formation aux situations du métier s'il est pratiqué sur des séquences courtes mais de manière fréquente, en complément d'autres moyens tels que l'exploitation de séquences vidéo et de situations observées sur le terrain.