



■ **Moez LIMAYEM**, Professeur, Arkansas University : Les usages et le monde virtuel.

Je vais vous parler des mondes virtuels. Dans la perspective du futur c'est important. Est-ce quelque chose qui va disparaître ou non ? Pour tenter de répondre à cette question, observons quelques exemples de ce que font les entreprises de ces usages virtuels.

Petit aperçu historique pour se rappeler que, dès les années 60, on a commencé des jeux multi utilisateurs, c'était en format texte. Vers les années 85, on a découvert la notion d'avatar. C'est dans les années 90 que sont apparus des mondes virtuels en trois dimensions. Il existe plusieurs mondes virtuels comme Second Life dans le domaine du jeu.

L'utilisation des avatars est extrêmement importante dans ces mondes virtuels. Elle se fait en mode synchrone, on communique en temps réel dans des places virtuelles. Chacun customise son avatar selon ses choix : beaux personnages, animaux bizarres, robots, etc. Spécificité de ces mondes virtuels, lorsque l'on quitte ce monde pour une pause, on peut y revenir.

Second Life a été créé en 2003 et rassemble actuellement 19 millions de personnes. Il fonctionne presque comme une économie réelle, avec une devise qui est le « Linden Dollar ». Le dollar américain équivaut à environ 300 Linden Dollars. Ce n'est plus seulement un jeu, il s'y fait des affaires. Chaque jour, 1,5 millions de dollars réels sont échangés au cours de transactions.

On voit apparaître, notamment aux Etats-Unis, des mondes virtuels « business to business » ou BtoB, où les entreprises se rencontrent pour faire des affaires. Des experts comme Gartner prédisent que d'ici 2011, 80% des usagers d'internet vont utiliser les mondes virtuels. D'ici 2012, 70% des entreprises vont y participer et même concevoir leurs îles ou leurs mondes virtuels. Les sociologues prédisent aussi que cela deviendra le mode d'utilisation d'internet.

Déjà quelques leaders dans le monde, surtout IT, financiers, universitaires, utilisent les mondes virtuels. Je travaille personnellement avec Wal Mart pour concevoir des boutiques. Des marques comme Toyota, Mercedes permettent d'essayer leurs nouveaux modèles sur leur site Second Life. On y trouve aussi des banques, des médias. Un des usages importants des mondes virtuels, c'est l'enseignement. Harvard est pionnier en ce domaine. Ils offrent des certificats et des diplômes exclusivement sur Second Life.

Une étude a été faite sur l'impact de l'enseignement proposé via Second Life. Par exemple, j'ai donné le même cours sur Second Life et en face à face. On a essayé de mesurer l'apprentissage et la satisfaction des étudiants, ainsi que plusieurs autres variables. Résultat, il n'y avait pas de différence. On ne peut pas généraliser, mais on constate qu'il est possible d'obtenir le même niveau d'apprentissage. Puis on a demandé aux étudiants s'ils étaient plus satisfaits avec Second Life ou en face à face. La réponse a été avec Second Life. Dans le contexte de grippe A, j'ai mis tous mes cours sur Second Life.

Certaines entreprises ont commencé à faire des réunions virtuelles pour réduire les coûts et aussi les rendre plus agréables – parce que l'on peut être au bord de la plage ! IBM est pionnier dans ce domaine. On a aussi fait une étude pour comparer le processus et les résultats des réunions faites en face à face et dans le monde virtuel. La différence est minime. Par contre, les équipes travaillant sur Second Life performaient significativement mieux que celles utilisant uniquement Skype ou la voix grâce au concept de co-présence que permet l'avatar.

Une entreprise française, L'Oréal, a développé sa stratégie en utilisant très bien Second Life. Le site est un grand sac de maquillage, les avatars peuvent manipuler les derniers maquillages, ils peuvent même essayer les teintures pour cheveux. Autre exemple français, Boulanger a aussi une excellente stratégie marketing avec sa boutique virtuelle.



Dans le monde de l'immobilier, Anshe Chung, a créé en Chine une start-up avec 80 employés. Elle achète, revend, loue des espaces virtuels bâtis ou non-bâtis. Son chiffre est de 2,5 millions de dollars par an, des vrais dollars ! Egalement dans l'immobilier, la majorité des entreprises présentent les maisons à vendre ou à louer sur Second Life. Starwood, une chaîne d'hôtels, a bâti un de ses hôtels en test sur Second Life. En quelques heures, elle a reçu des centaines de commentaires d'avatars ayant visité l'hôtel, avec des critiques précises qui ont influencé le design et le développement futur de l'hôtel.

Dans le monde politique, la réussite d'Obama tient beaucoup à son utilisation des réseaux sociaux et surtout de Second Life, où il passait lui-même quelques heures par semaines, via son avatar.

Le grand défi pour ces mondes-là, sera surtout technologique. Ils devront notamment être capables d'exiger moins de mémoire.

Les dirigeants d'entreprises doivent tenir compte de la présence de la nouvelle « génération y ». Des études montrent dès maintenant que lorsqu'ils laissent libre l'accès aux réseaux sociaux, la productivité est meilleure.

Je vous invite dès maintenant à penser à la façon d'utiliser les mondes virtuels dans vos entreprises, pour la simulation des processus, la formation et même le recrutement et le marketing.

La limite entre le monde réel et le monde virtuel devient de plus en plus fine. Certains se marient ou ont même des bébés dans le monde virtuel. Ils ont une vie secondaire. Nos enfants pensent parfois que ce qu'ils peuvent faire dans un monde virtuel est permis dans le monde réel. La différence entre les deux mondes doit être clarifiée.