



Former aux compétences comportementales via des outils immersifs dans les métiers de service



Campus des Métiers et des Qualifications (CMQ) Relation client 3.0

CONTEXTE

Face aux défis liés à la digitalisation du travail et à la nécessité d'une relation client plus humaine et personnalisée, le projet RVRC 4.0 forme aux compétences comportementales via des outils immersifs accessibles. En favorisant l'employabilité, l'inclusion numérique et l'égalité d'accès à la formation, il prépare les apprenants à évoluer dans des environnements hybrides où l'intelligence artificielle cohabite avec l'humain, tout en conservant la centralité des savoir-être dans les métiers de service.

PUBLICS VISÉS

Le dispositif cible les publics de la formation initiale (lycéens, étudiants), de la formation continue (salariés) ainsi que les demandeurs d'emploi en reconversion.

MISE EN OEUVRE

Conçu avec enseignants, formateurs, chercheurs et partenaires entreprises, le dispositif immersif combine un jeu de rôle en réalité virtuelle avec des clients simulés par IA générative. Les utilisateurs interagissent avec ces personnages dans des scénarios personnalisables et évaluable. Un système auteur permet aux formateurs de concevoir des situations pédagogiques adaptées.

RÉSULTATS

Les premiers résultats ont permis de définir un référentiel de compétences comportementales mobilisées dans la relation client omnicanale et de construire une version bêta d'un dispositif immersif de formation proposant la création de scénarios, par les formateurs.

UN CONSEIL POUR VOS PAIRS ?

Osez l'expérimentation ! Associez les équipes pédagogiques, les corps d'inspection, les chercheurs et les professionnels dès l'amont du projet.

Favorisez la transdisciplinarité pour croiser les regards et les compétences.

Acceptez l'itération : une innovation technologique n'est jamais figée.

Et surtout, gardez comme boussole l'impact pour l'apprenant : c'est lui qui valide, in fine, la pertinence du dispositif.

CONTACT : Sylvie DEMASSIEUX

sylvie.demassieux@region-academique-hdf.fr

LE PROJET
EN VIDÉO

