

Le projet RVRC4.0 est financé par



Dispositif financé par l'Etat dans le cadre de l'Action "Adaptation et qualification de la main d'œuvre" "Dispositif France Formation Innovante NUMérique (DEFFINUM)" opéré par la Caisse des Dépôts (Banque des Territoires).

## Membres du Consortium



## Partenaires du projet



Pour + d'infos

Contactez-nous par mail

[support.rvrc40@ac-lille.fr](mailto:support.rvrc40@ac-lille.fr)

Rendez-vous sur notre site internet



[rvrc40.fr](http://rvrc40.fr)

Accédez à notre référentiel de compétences



## Former aux compétences comportementales : un enjeu pour les métiers de la relation client

Prise de décision	Esprit d'équipe	Adaptabilité
Intelligence émotionnelle	<b>Compétences</b>	Gestion des situations complexes
Négociation	Sens du service	Curiosité

## Notre réponse : technologies immersives et pédagogie par le jeu

RVRC 4.0 propose un dispositif de formation combinant :

- Environnements immersifs en réalité virtuelle ;
- Pédagogie avatairale ;
- Agent conversationnel fondé sur l'IA générative ;
- Système d'analyse des interactions.

L'apprenant est placé en situation professionnelle simulée. Chaque session constitue une expérience contextualisée et évolutive.

## Une articulation entre innovation et pédagogie

Le dispositif vise à :

- Favoriser l'engagement actif grâce à un apprentissage expérientiel ➔ **Interaction**
- Permettre l'entraînement répété à des situations professionnelles contextualisées ➔ **Rejouabilité**
- Objectiver les compétences comportementales mobilisées à partir des traces générées ➔ **Formation**

RVRC 4.0 s'inscrit ainsi à l'intersection de l'innovation technologique, de la recherche et de la formation professionnelle.

## Deux solutions développées

### Un jeu sérieux de formation à la relation client combinant immersion (VR ou écran), interaction orale et intelligence artificielle générative (IAG)

#### Un entraînement individuel

- Le client joué par une IA
- Prise en compte de ce que dit l'apprenant
- Rejouabilité

#### Une situation définie par l'enseignant

- Rôle de l'apprenant
- Attentes du client
- Compétences visées



### Une plateforme collaborative immersive multi-joueurs co-constructeurs en Réalité Virtuelle

- La simulation d'environnements professionnels
- L'interaction entre utilisateurs
- La mise en situation immersive contextualisée

Le travail sur la relation avatairale met en évidence les mécanismes de désinhibition et d'augmentation cognitive et attentionnelle.

## Expérimentation & recherche

### Des laboratoires de recherche impliqués

#### Une IA supervisée

- Conforme RGPD et IA act ;
- Paramètres contrôlés ;
- Architecture maîtrisée.

#### Des protocoles expérimentaux

#### Un travail doctoral

### Une expérimentation en contexte réel

- Des phases d'expérimentation en formation ;
- L'implication d'enseignants et de formateurs ;
- La participation d'apprenants du CAP à l'enseignement supérieur.

### Une démarche scientifique

- Modéliser les compétences comportementales ;
- Définir des indicateurs objectivables ;
- Analyser les traces générées dans l'environnement immersif.

