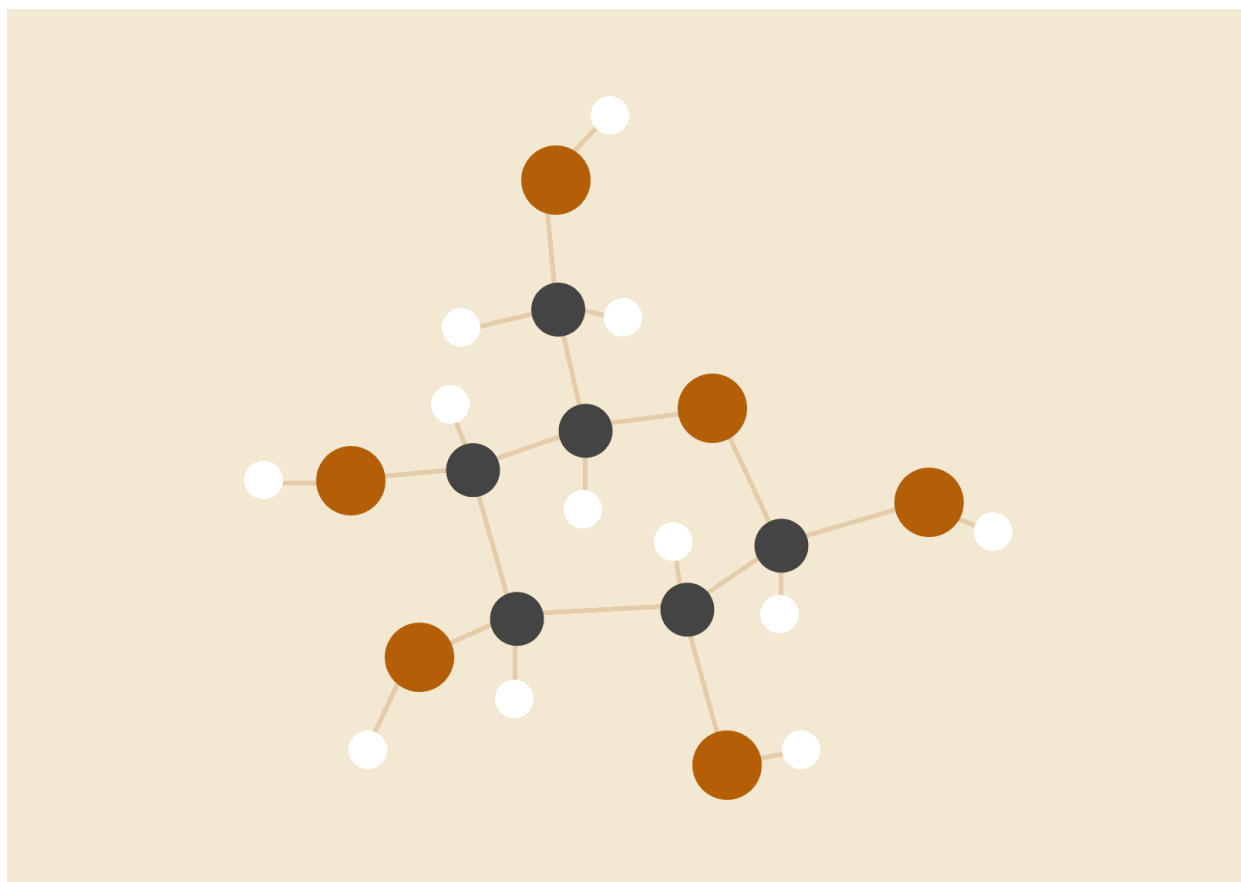


Présentation du projet et de l'équipe Qualité Perçue



Qualité Perçue

Introduction

« Qualité Perçue » a été créée par des chercheurs qui développent depuis plusieurs années une méthode qui conjugue l'anthropologie, la psychologie sociale, les sciences cognitives, le génie informatique et l'ingénierie didactique.

La méthode, mais aussi les protocoles et les outils qui ont été mis au point, s'appliquent à de nombreux domaines de l'activité ou de la production.

Le terme "activité" prend bien sûr en compte la formation (surtout quand le savoir-faire et le savoir être sont déterminants, ce qu'ils sont dans la plupart des occurrences). Et, par extension, l'étude d'une chaîne opératoire ou d'étapes de cette chaîne pour optimiser un savoir-faire, dégager des séquences stratégiques ou charnières, tant dans un travail posté individuel que dans une activité professionnelle environnée, en interaction avec un public ou d'autres acteurs métiers.

Dans une situation de vente ou d'offre, la méthode permet également de repérer les connotations spécifiques d'un produit, et d'optimiser la perception et l'acceptation de sa présentation.

Description de la méthode

Pour constituer des corpus de données pertinentes à traiter, la méthode d'analyse « Qualité Perçue » a développé un outil de captation vidéo spécifique nommé « Subcam », ainsi qu'une technique du recueil de verbatims associés à une captation nommée « Replay Interview ».

De plus, pour travailler plus en profondeur afin d'obtenir des résultats pouvant être cartographiés (plus systémiques), « Qualité Perçue » a recours à des algorithmes qui traitent les données extraites à un premier niveau des replays interviews, puis enrichis de ce que nous appelons des entretiens anthropologiques « lourds ».

Il s'agit là de dégager des données ou des indicateurs recréant des familles de récurrences ou d'attractivités prenant en compte, non seulement les informations liées à une activité, mais aussi, dans une perspective anthropologique liée à l'interlocuteur en propre, des éléments de compréhension qui lui sont spécifiques.

Ceci apporte des éclairages relevant d'affinités individuelles, représentations, perceptions, *etc.* d'une

situation, de capacités d'adaptation et de maîtrise d'une polyvalence ou d'une multi-compétence.

L'analyse des verbatim de ces entretiens fournit une liste de termes dont la pertinence, l'association, la proximité ou l'exclusion leur attribuent un « poids », pris en compte par des algorithmes qui permettent alors de représenter, cartographier une activité simple, ou complexe, ou la perception d'un produit, ou son évaluation ciblée.

L'analyse montrera aussi, par exemple, si la rédaction d'un schéma stratégique exprime correctement les attendus de départs et démontre l'opérationnalité et la pertinence des pistes proposées pour les atteindre. La méthode serait alors recentrée sur des éléments d'analyse textuelle.

Parallèlement, les captations Subcam et les Replay Interviews sont utilisées pour produire des « Capsules », vidéos interactives qui présentent un professionnel, en première personne, qui réalise un geste précis tout en l'expliquant.

Ces capsules sont réalisées, sélectionnées, et diffusées à l'aide d'une application web spécifique nommée EduCapsule. Cette application permet:

- D'assister la création des capsules
- De fournir un catalogue de capsules aux formateurs et aux apprenants
- Pour les formateurs, d'enrichir les capsules en y ajoutant des questions, exercices ou remarques
- Et d'associer ces éléments d'interactivité à des compétences à évaluer
- Pour chacun, de consulter de façon distante et sécurisée l'ensemble des contenus
- Et de constituer d'autres traces d'usages que la méthode Qualité Perçue pourra mobiliser (mots clés, sous-titres, commentaires etc.)

Ces fonctionnalités présentent des avantages évidents pour ce qui relève d'aspects pédagogiques, de la formation en milieu d'enseignement ou d'alternance mais aussi en formation interne, ou dans une démarche qualité ou encore pour co-élaborer un produit entre des acteurs distants.

Les contenus de ce serveur – afin d'être exploités de la façon la plus nomade et agile possible – sont exploitables également sur tablette et smartphone.

Contexte et conclusion

Ces dernières années, nous avons testé chacun des aspects de notre méthode sur le domaine de la filière Hôtellerie-Restauration.

Nous avons bénéficié de l'opportunité d'associer étroitement l'Inspecteur Général de l'Education Nationale en charge de cette filière mais aussi la Direction de la Recherche du Développement pour l'Education à la DGESCO du Ministère de l'Education Nationale ainsi que de la Direction du Numérique pour l'Education qui ont suivi et participé à des programmes conduits avec des entreprises référentes dans le domaine des métiers de bouche et de service.

Des résultats significatifs sont d'ores et déjà exploitables, ils résultent d'une action pilote conduite en partenariat entre l'équipe Qualité Perçue et la Maison Lenôtre, action qui bénéficie d'un soutien financier de la DNE (Direction du Numérique pour l'Education).

C'est un premier bilan de cette action qui est présenté le 21 juin à Nice au Lycée Paul Augier, dans le cadre du « Forum de la formation innovante au service des professionnels et des formateurs », forum organisé par le Campus des métiers et des Qualifications Tourisme, Hôtellerie restauration Provence-Alpes-Côte d'Azur.

L'objectif poursuivi est de proposer que le Lycée des métiers hôtellerie-tourisme Paul Augier de Nice crée au sein de ce campus un pôle de référence pilote afin de développer une démarche et des outils innovants de formation pour l'enseignement et les professionnels de la filière hôtellerie-tourisme.

Chercheurs de l'équipe Qualité Perçue :

Cordelois Antoine - Lahlou Saadi - Lory Jean-Luc - Lory Mathieu - Nosulenko Valery - Raynaud Serge - Soille Philippe

Champs disciplinaires couverts par les membres de l'équipe Qualité Perçue :

Anthropologie - économie et gestion - ingénierie didactique - ingénierie logicielle - ingénierie des métiers de services - psychologie cognitive – psychologie sociale.

*Pour pouvez nous contacter en remplissant un court questionnaire disponible à l'adresse
fournie par le QR code ci dessous.*



Ou à cette adresse

<https://bit.ly/2LVCqBH>