

Qualité Perçue

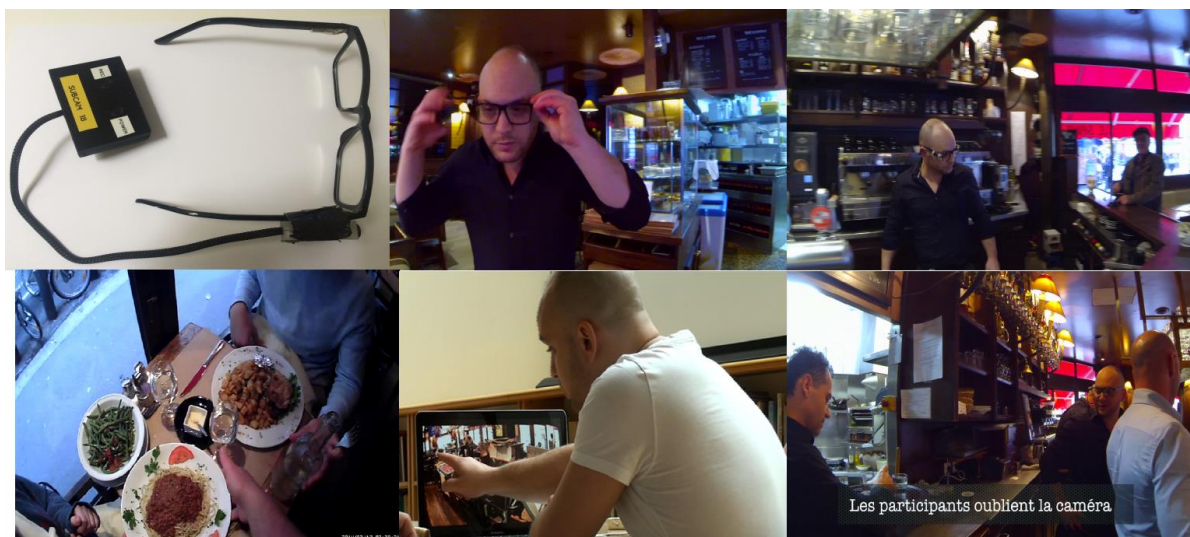
La démarche « Qualité perçue »



INTRODUCTION

Cette démarche s'engage par la mise en œuvre d'un protocole, le protocole Subcam, qui couvre la captation d'un geste ou d'une médiation dans son environnement du point de vue de l'acteur, grâce à un dispositif de capture vidéo appelé « Subcam ».

La captation fait ensuite l'objet d'un replay interview (RIW) ou restitution. L'acteur qui a porté le dispositif de captation commente sa captation et est interrogé. Cette phase de restitution est elle-même vidéographiée.



Les captations-restitutions sélectionnées par les commanditaires de l'étude et l'équipe de recherche font l'objet d'un entretien anthropologique approfondi.

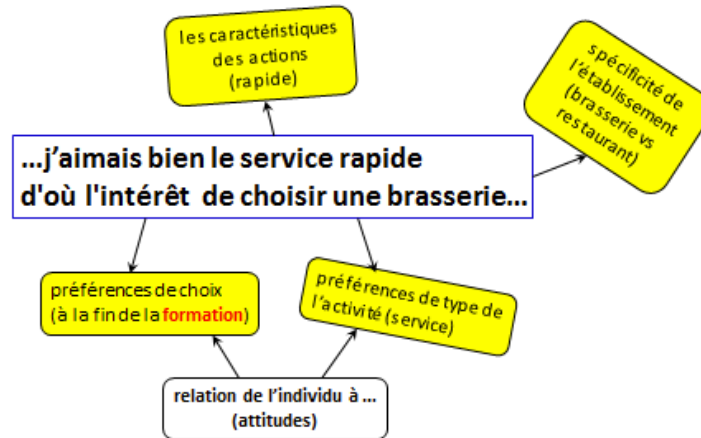
Cet entretien qui peut durer plusieurs heures est, comme le RIW, intégralement retranscrit.

L'ensemble des retranscriptions est ensuite analysé selon une méthode développée par l'équipe qui rassemble Anthropologues, Sociologues, Psychologues. Chaque unité verbale issue de l'analyse est traitée en fonction du contexte du travail environné et de la perception individuelle des acteurs métiers.

Elles sont ensuite traitées pour en extraire des données pertinentes qui seront à leur tour associées selon des « poids » spécifiques propres à différents niveaux de pertinence, de proximité, de concordance, d'attraction, de corrélation...

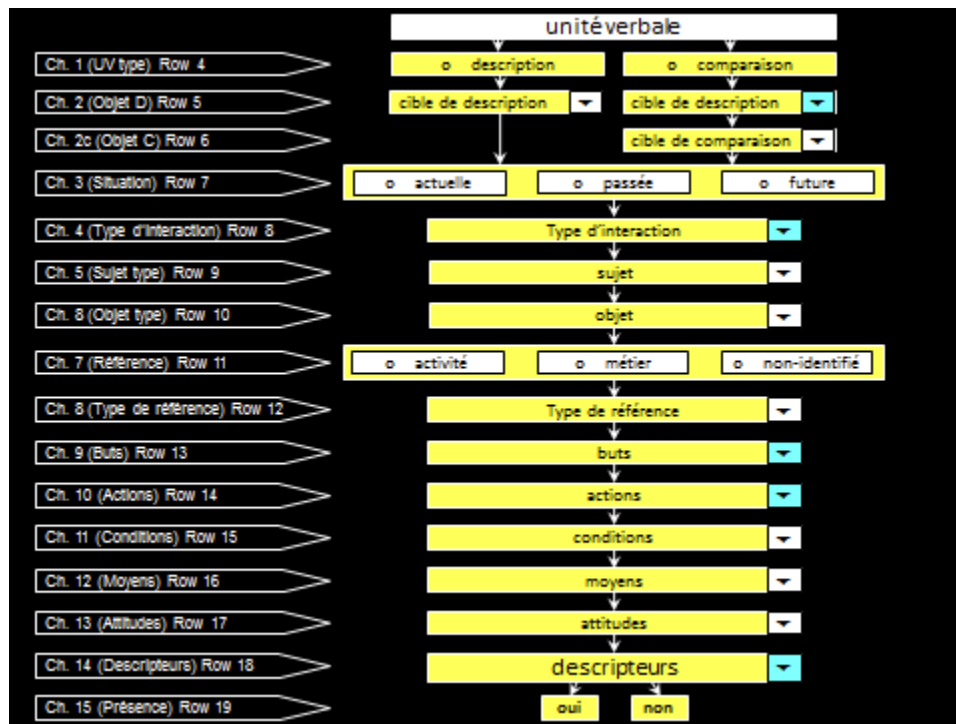
L'unité verbale caractérise d'une façon significative et indépendante les aspects élémentaires ou la nature holistique des événements perçus

1 entretien:
500-1500 unités
verbales
(unités de mesure)



La création de ce corpus de données permet de mettre en œuvre la phase « Qualité perçue ».

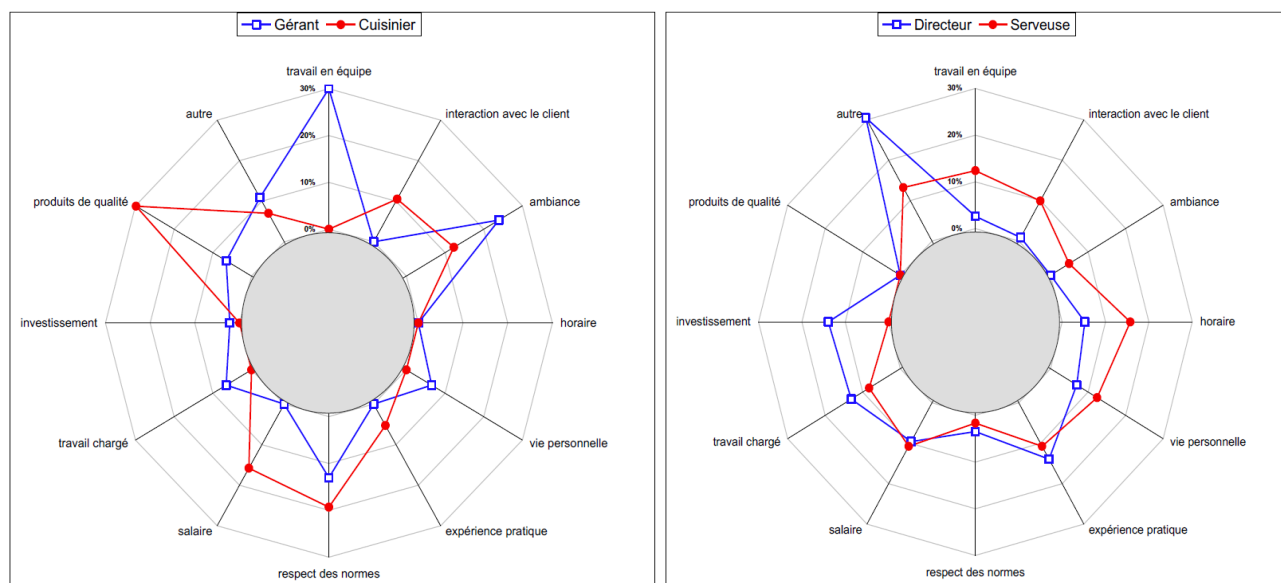
Le corpus est l'ensemble des données traitées de telle façon qu'une analyse algorithmique - qui analyse les « poids » des données extraites - puisse être réalisée.



Ce protocole permet de produire de véritables cartes concernant l'activité ou la médiation d'un sujet ou

d'un groupe et/ou situation / niveau de compétences / statut / environnement spécifique. Dans ce que nous appelons une « chaîne opératoire » (de production, de relation client, animation, formation, ...) ou dans le cadre de l'analyse d'une « sphère qualité ».

Les cartes produites ne sont pas tracées en fonction de pourcentages des données extraites mais bien en fonction de la pondération des occurrences qui se sont dégagées lors de la phase d'analyse des données. Les cartes peuvent être croisées ou superposées entre elles ou réorganisées en fonction d'un point considéré comme cardinal.

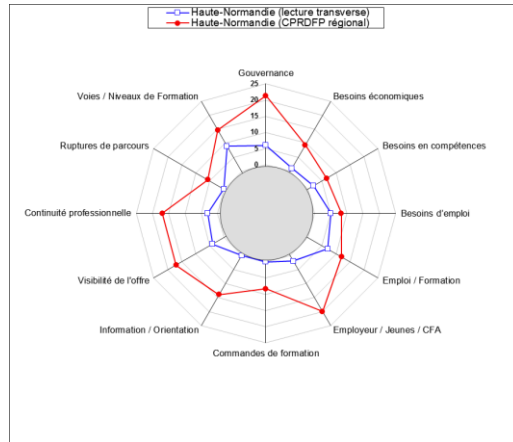


Ce protocole s'avère pertinent pour l'étude et la représentation des compétences dans leur diversité : intrinsèques, acquises, multi, multiples mais aussi en matière de savoir-faire et faire-faire, de savoir-être, individuel / collectif / spécifique, ainsi qu'en matière de représentation d'une tâche ou d'une activité et de sa représentation.

Il permet aussi d'évaluer la perception, la compréhension, l'évolution d'une activité ainsi que la « sphère qualité » dont traite l'ensemble du protocole.

Depuis peu, cette représentation cartographique peut également être conduite sur des corpus écrits lourds rédigés en fonction de cahiers des charges prescriptifs, ex : plans quinquennaux, redéfinition d'une stratégie d'entreprise, plan de formation régional, plan d'action local, stratégie de redéploiement d'activité, évaluation des études qualités, etc.

PRÉSENTATION COMPARATIVE DES RÉSULTATS D'ANALYSE



La validité de ce protocole a été démontrée dans de grandes entreprises (énergie, santé, spatial, automobile, commerce de luxe, ...).

Il a été adapté et enrichi depuis trois ans sur la thématique de l'enseignement professionnel et en particulier la filière restauration, hôtellerie, et service.

Intégration de trois groupes d'instruments méthodologiques

