

PITCHBOY

LIVRE BLANC



**FORMATION IMMERSIVE :
DE LA CONNAISSANCE
À LA COMPÉTENCE**

SOMMAIRE

04 1. LA FORMATION PROFESSIONNELLE DOIT SE RÉINVENTER POUR ENRICHIR L'EXPÉRIENCE CLIENT DE DEMAIN

- 08 Allons plus loin que le jeu de rôle
- 10 Le e-learning est-il la solution miracle ?
- 12 L'expérience client de demain passe par les soft skills
- 14 Transformons des coûts en opportunités
- 16 Objectif : développer des compétences relationnelles et les évaluer à grande échelle

18 2. LA TECHNOLOGIE AU SERVICE D'UNE FORMATION IMMERSIVE

- 24 Qu'est ce que la réalité virtuelle pour la formation ?
- 26 Expérimenter les situations "en vrai"
- 30 L'immersion VR 360° : source d'opportunités et de performance dans la formation
- 34 Des scénarios fluides, pilotés par la voix
- 38 Un déploiement massif, rapide et pérenne
Comment concevoir une formation immersive qui fonctionne
- 44 Des formations à déployer facilement en multi-centre, multi-langue, multi-profils
- 48 Des expériences faciles à maintenir et à faire évoluer
- 50 Une amélioration continue grâce aux feedbacks utilisateurs

52 3. QUELLES PERSPECTIVES POUR LA FORMATION EN RÉALITÉ VIRTUELLE ?

- 54
- 56 Des utilisateurs de plus en plus habitués à ces interfaces
- 58 Des technologies qui poussent l'immersion toujours plus loin
- 60 Un changement des enjeux de formation à accompagner
- 62 Quelle place pour la réalité virtuelle dans la EdTech ?
- 64 Un vrai avantage ROIste
Une démarche de co-construction génératrice de performances, d'engagement, et de motivation

66 LEXIQUE

1.

La formation professionnelle
doit se réinventer pour enrichir
l'expérience client de demain

L'expérience client est au coeur de tous les chantiers de transformation numérique des organisations.

Il ne s'agit pas simplement de délivrer le bon produit ou service au bon prix, mais bien de penser un parcours complet pour faire ressentir des émotions aux clients à travers une véritable expérience.

Ce nouveau paradigme implique des innovations à tous les niveaux de la relation client, de la découverte du produit aux différents points de contact en ligne et hors ligne. **De nouvelles compétences doivent être acquises par les collaborateurs en charge de créer et de nourrir cette expérience client d'un nouveau genre, ce sont les fameuses "Soft Skills"**. Ces compétences relationnelles sont plus compliquées à appréhender que des connaissances techniques. La réponse se trouve dans la mise en situation, couplé à de la réalité virtuelle apporte, nous en sommes convaincus.

La formation professionnelle se réinvente sans cesse pour s'adapter aux besoins des entreprises et à leurs transformations. Pour faire acquérir de nouvelles connaissances à ses collaborateurs, et surtout de nouvelles compétences, l'entreprise doit les accompagner tout au long de leurs parcours. Si le secteur de la formation évolue depuis toujours au rythme des innovations pédagogiques et technologiques, il s'articule aujourd'hui principalement autour d'un pilier, le Blended Learning (parcours de formation associant formation présentielle et formation digitale).

Pouvons-nous imaginer faire différemment avec les outils technologiques et les méthodes innovantes à notre disposition aujourd'hui ? Dans ce livre blanc nous allons vous donner quelques idées, renforcées par des retours d'expériences utilisateurs, concrets et sans langue de bois.

ALLONS PLUS LOIN QUE LE JEU DE RÔLE

La révolution digitale en cours nous permet d'apprécier d'autant plus les limites des formations traditionnelles, avec un formateur et entouré de ses collègues. Ce type de session comporte de nombreuses limites pas toujours bien vécues par les collaborateurs, il faut réinventer les formats pour contourner ces freins.

Accueil en boutique, négociation commerciale, gestion de la réclamation client, mais aussi entretiens de performance ou encore sensibilisation au harcèlement, de nombreux cas du quotidien professionnel peuvent être simulés au cours d'une session de jeu de rôle suivant une phase d'apprentissage dispensée par le formateur. Pourtant, la mise en situation peut avoir un côté intimidant et générer une peur de mal faire et d'avoir honte devant les autres participants.

Au contraire, cela peut également pousser certains à surjouer la scène pour se mettre en avant. Dans tous les cas, tout cela manque de naturel et de spontanéité pour aboutir à une acquisition durable des compétences relationnelles indispensables au terrain. De plus, les managers et formateurs ne sont pas des acteurs, ils ne sont pas toujours en mesure de délivrer correctement les apprentissages à travers ce type de mise en situation.



Julien Ricard, responsable du pôle innovation projets de l'Académie Bouygues Telecom, le confirme :

« Organiser des simulations d'entretiens de vente réalistes nécessite une bonne scénarisation et mobilise un formateur/coach par situation individuelle. Il ne peut pas se consacrer en même temps à toute une classe d'apprenants. De plus, malgré toutes leurs compétences, le feedback par les observateurs ou coaches n'est pas forcément étalonné de manière objective ».

À cela viennent s'ajouter les problématiques logistiques : il faut immobiliser les collaborateurs qui ont des emplois du temps chargés, et le déploiement à grande échelle auprès de l'ensemble des populations concernées est compliqué. **Ces freins doivent être levés, des alternatives existent !**

LE E-LEARNING EST-IL LA SOLUTION MIRACLE ?

L'arrivée des outils numériques dans les entreprises a permis d'imaginer de nouvelles méthodes d'acquisition des compétences. **Le e-learning s'est fortement développé et représente aujourd'hui une part importante des investissements en formation.**



Pourtant une session e-learning traditionnelle, qui peut durer jusqu'à 2h, s'avère souvent limitée. Il est compliqué de demander à des collaborateurs sur sollicités de rester concentrés 2h pour une formation à distance devant un écran. Les apprenants sont extrêmement distraits, seulement 10% des apprenants arrivent au terme d'une formation vidéo passive, et ce chiffre pouvant atteindre 45% si la formation est obligatoire. C'est trop peu, et les apprentissages ne sont pas pérennes. Les professionnels de la formation l'ont bien compris et dispensent aujourd'hui, selon une étude ISTF de 2018, 64% de leurs parcours de formation en mixant formation traditionnelle et digital.

Pour délivrer une expérience client répondant aux standards attendus aujourd'hui par les consommateurs, dans un point de vente physique comme à distance au téléphone ou via un chat, **la formation des collaborateurs est cruciale. Il faut les aider à développer leur capacité d'écoute et de communication, pour entrer dans l'empathie. Trois compétences sont aujourd'hui considérées comme indispensables pour améliorer l'expérience client, alliant soft skills et compétences métiers :**

- Le relationnel
- La connaissance du produit / service
- La maîtrise des techniques de vente

L'investissement dans l'écoute du client, l'art de poser les questions et parvenir à résoudre un problème avec les moyens mis à disposition est clé pour faire vivre au client une expérience de qualité et faire performer l'entreprise. Les métiers au contact des clients finaux continuent leur mutation avec toujours moins de tâches techniques. **Les soft skills deviennent chaque jour un facteur de différenciation et de performance incontournable. Il faut accompagner vos collaborateurs dans l'acquisition de ces compétences.**

“

Pour Yannig Raffenel, expert Blended Learning et co-président du Learning Show, **“les softskills ou plutôt les smartskills, sont des compétences transversales clés pour permettre l'employabilité. Au coeur de tous les métiers elles sont garantes de la capacité à travailler en commun, en équipe, et à mobiliser ce qui n'est pas reproductible par les algorithmes. On entend par là des compétences sociales, relationnelles, qui sont difficiles à développer en dehors de mises en situations réelles”.**



TRANSFORMATIONS DES COÛTS EN OPPORTUNITÉS

La formation peut se transformer et passer d'un centre de coût à un centre de profits, c'est l'ambition que nous portons. L'avenir n'est pas dans la formation professionnelle massive et uniforme, mais plutôt dans le développement de modules personnalisés et évolutifs, accompagné d'un feedback. Une mise en pratique en lien direct avec des besoins très spécifiques et représentatifs des situations du quotidien professionnel de l'apprenant. Ces situations recréées avec les outils numériques offrent une simulation alliant immersion et interaction, au plus proche du réel.

Cette formation en immersion offre la capacité de se former aux conversations aux plus forts impacts sur l'expérience client, dans un environnement sans risque pour se tromper, apprendre, et recommencer. L'apprenant peut s'entraîner par exemple à résoudre un conflit, à gérer un employé en larmes, à faire une vente, à gérer un client mécontent. Il peut se tromper, il n'y a pas d'incidences sur la performance de l'entreprise ou sur ses performances individuelles.

L'apprentissage immersif donne bien l'impression d'avoir réellement échoué, c'est la meilleure façon : apprendre en faisant. La formation ne doit plus être ressentie comme une corvée pour les apprenants et comme un centre de coût pour leurs managers, les outils numériques nous encouragent à repenser ce modèle en saisissant de nouvelles opportunités.



Pour Alexandre Lect, CEO d'Edufactory, l'avenir de la formation est limpide, il passe par le digital : **“le présentiel est une méthode de formation très efficace mais incomplète. Le digital rend possible un très vaste ensemble de mise en situations, simulation exploration etc etc. De plus il rend l'accès aux formations instantané et a un nombre d'apprenant illimité !”**

OBJECTIF : DÉVELOPPER DES COMPÉTENCES ET LES ÉVALUER À GRANDE ÉCHELLE

Les machines et l'intelligence artificielle prennent en charge toujours plus de tâches chronophages et répétitives. Il faut que les collaborateurs soient toujours productifs mais il faut surtout qu'ils contribuent à créer du lien humain, pour

que l'entreprise de demain soit performante et efficace. **Cela nécessite des mises en situation très réalistes accompagnées d'une évaluation fine et détaillée des compétences acquises.**

Dans les formations traditionnelles, les formateurs distribuent une feuille d'évaluation à l'apprenant pour une auto-évaluation des apprentissages. Avec une solution digitale comme Pitchboy, nous pouvons évaluer la pertinence des réponses et la progression de l'apprenant en analysant ses interactions avec le scénario, l'outil, ou les autres apprenants. Nous pouvons récupérer beaucoup de données en temps réel, des informations qui vont bien plus loin que les questionnaires d'auto-évaluation.

L'apport de solutions numériques pour recréer un environnement le plus naturel possible, facile à évaluer, a pour but de transformer la formation en véritable facteur clé de réussite et de profit pour l'entreprise. L'impact direct de collaborateurs mieux formés aux soft skills sur le management, le recrutement, l'expérience client, et donc sur le business long terme, est évident aujourd'hui. Passons à l'action !



2.

**La technologie au service
d'une formation immersive**

Si aujourd'hui le e-learning et la formation en présentiel sont les deux formats les plus répandus en entreprise, **l'immersion est une formidable alternative**. Le modèle 70-20-10 de McCall, Lombardo et Eichinger (The Career Architect Development Planner, Minneapolis, Lominger, 1996) conforte cette position en proposant une répartition des acquis professionnels se composant comme ceci :

10% des apprentissages proviennent de sessions traditionnelles pour l'apprentissage de connaissances, de façon très scolaire.

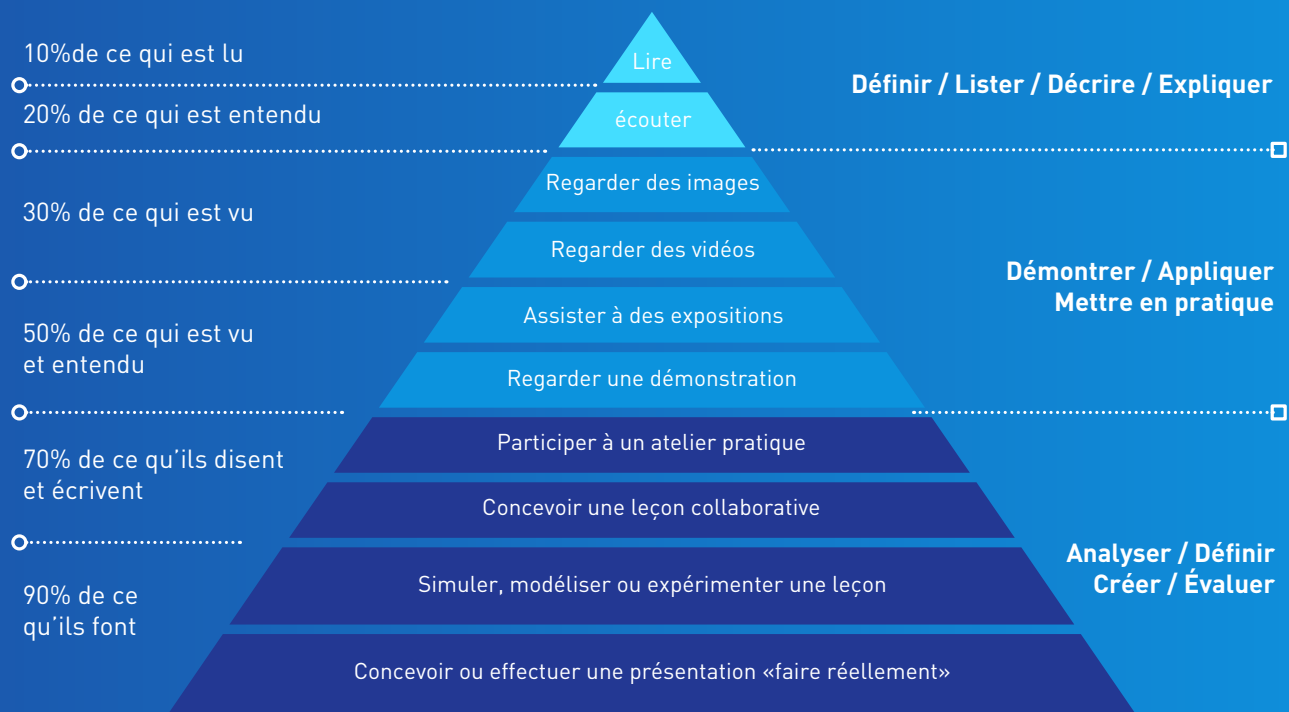
20% proviennent d'interactions avec des pairs, par exemple via du mentoring, du coaching ou des groupes de travail. L'échange est une composante très importante de cette dimension d'apprentissage.

70% des apprentissages proviendraient de l'expérience. Un apprentissage en situation, dans le monde réel, au contact du terrain, idéal pour appréhender la résolution de problèmes, la prise de décisions et le développement des soft skills.

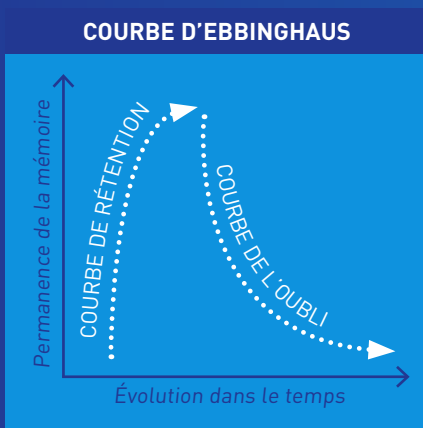
Dans son célèbre cône de l'apprentissage, Edgar Dale va encore plus loin : pour lui **les apprenants se souviennent de 90% des apprentissages qui proviennent d'expériences vécues**.

LES PERSONNES SE SOUVIENNENT GÉNÉRALEMENT DE... *(activité d'apprentissage)*

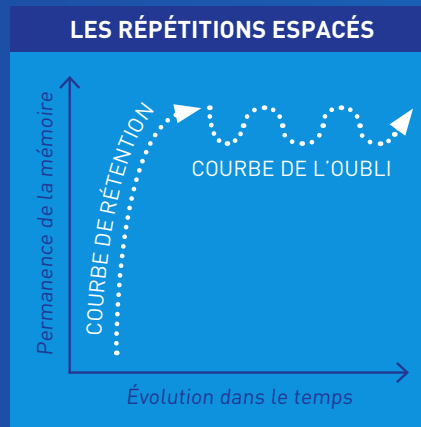
LES PERSONNES SONT CAPABLE DE... *(résultat de l'apprentissage)*



Des sessions plus courtes et immersives à répéter pour améliorer ses performances permettent également de s'attaquer à la courbe de l'oubli de Hermann Ebbinghaus. Pour ce philosophe allemand pionnier dans le domaine de l'apprentissage, la rétention d'une nouvelle connaissance ou compétence suit une courbe positive très rapide au moment de l'apprentissage. La permanence dans la mémoire chute ensuite très vite dans une courbe de l'oubli caractéristique.



Pour améliorer la rétention et maximiser l'efficacité des apprentissages, il faudrait plutôt user de la répétition. Des sessions plus courtes mais plus fréquentes semblent alors indiquées pour une acquisition durable des compétences.



D'un côté, recréer les situations dans une dimension virtuelle identique au réel permet à l'apprenant de se projeter dans sa véritable mission, pour apprendre et développer ses compétences sans jugement et sans impact direct sur son point de vente, ses clients, ou ses collègues. Il est également admis que la répétition favorise la rétention pour éviter l'oubli rapide des apprentissages. **Imaginons une solution permettant de combiner ces deux méthodes d'apprentissage !**

QU'EST CE QUE LA RÉALITÉ VIRTUELLE POUR LA FORMATION ?

Les technologies de réalité virtuelle ont pour but de simuler la présence physique d'un utilisateur dans un monde créé et géré par ordinateur. **Cette réalité virtuelle plonge l'apprenant dans un environnement avec lequel il peut interagir.** Il existe plusieurs méthodes et technologies pour atteindre cet objectif, avec un environnement basé sur la réalité du monde physique avec de la vidéo à 360°, ou dans un décor recréé en 3D.

Chez Pitchboy, le choix a été fait de se porter sur la vidéo à 360° avec de vrais acteurs pour recréer le plus fidèlement possible les lieux dans lesquels s'exercent les compétences acquises au fil des parcours de formation.

L'objectif : immerger l'apprenant dans son quotidien professionnel pour le confronter aux situations qui font l'objet de la formation.



EXPÉRIMENTER LES SITUATIONS “EN VRAI”

**“La connaissance s’acquiert par l’expérience,
tout le reste n’est que de l’information”**

Albert Einstein

Pour réussir à transformer cette vision d’une formation immersive utilisable par les apprenants sur le terrain, il faut se poser les bonnes questions. Il ne s’agit pas de concevoir une solution technologique compliquée, mais bien des expériences faciles à exploiter en mettant le digital au service de l’humain. **Utilisons les outils de manière pragmatique pour être le plus réaliste et le plus opérationnel possible.**

De nombreuses études, comme celle de l’Université du Maryland, montrent l’efficacité de la formation en réalité virtuelle, notamment sur la rétention du savoir à long terme, grâce à l’ancrage émotionnel. **L’immersion dans une situation d’apparence réelle permet de mémoriser sur un temps plus long l’objet de l’apprentissage parce qu’on l’a vécu.**



Pour Valery Nguyen, General Manager EMEA chez Learning Tribes : **“il y a de nombreux bénéfices tout au long du parcours de formation. Pendant les formations, cela incite les apprenants à vraiment s’engager au travers du scoring de la performance pour, ensuite, développer l’ancrage sur du savoir-être en rejouant les scènes pour s’améliorer”**. Il ajoute : **“Le principal est d’apporter de la diversité dans les activités pédagogiques possibles, en proposant une situation très proche de celles dans lesquelles les compétences cibles seront exercées”**.

“

Aujourd'hui, la formation professionnelle est trop souvent perçue comme un mal nécessaire peu efficace. La réalité virtuelle, couplée à la simulation de conversation, contribue à faire changer ce rapport de l'apprenant à la formation, comme le confirme Marion Delrot-Sterlin, Innovation et HR Lab manager chez Dior Parfums : **“le côté ludique et innovant suscite la curiosité, ce qui est toujours une belle première étape dans l'apprentissage.”**

Le plaisir de l'apprenant est primordial, dépassons les idées reçues selon lesquelles la formation serait forcément un passage obligé subi et rébarbatif. Transformons ce “mal nécessaire et peu efficace” en un véritable temps de pratique, d'entraînement et donc d'apprentissage. **La réalité virtuelle donne envie de revenir en formation !**



Marion Delrot-Sterlin
chez Dior Parfums :

Nous nous sommes intéressés à la réalité virtuelle pour deux points qui nous manquent dans la formation traditionnelle : la possibilité de personnaliser les parcours, et la facilité de déploiement à grande échelle.

Avec l'utilisation de ces outils, l'apprenant est responsabilisé et devient plus autonome dans sa formation. Les indicateurs fournis en temps réel nous permettent de suivre les acquisitions de chacun et d'adapter les parcours de formation de façon individuelle si cela est nécessaire.

Classiquement la formation fait appel à l'intellect des apprenants, en leur inculquant des connaissances et des bonnes pratiques. Mais cela n'a rien de transformationnel. Il n'y a pas de réelle progression au niveau de la posture. La réalité virtuelle permet, grâce à une démarche immersive, de travailler sur l'empathie, sur l'émotionnel, et donc d'induire une vraie transformation comportementale. C'est fondamental dans l'acquisition des soft skills !

L'IMMERSION VR 360° : SOURCE D'OPPORTUNITÉS ET DE PERFOR- MANCE DANS LA FORMATION



AUTONOMIE DANS LA FORMATION

La prise en main de la machine est fluide et immédiate, l'apprenant gère lui-même son rythme et ses apprentissages.



DROIT À L'ERREUR

Complètement immergé, l'apprenant ne se sent pas jugé par les professionnels qui l'entourent, il peut recommencer jusqu'à réussir. Il est guidé dans son apprentissage pour comprendre ses lacunes et s'améliorer en rejouant la scène à l'infini.



LEARNING BY DOING

Favorise l'ancrage émotionnel et l'acquisition durable des compétences.



Yannig Raffenel le confirme :

“L’immersion provoque des mises en situations génératrices d’impacts émotionnels puissants, qui vont mobiliser d’autres parties du cerveau habituellement stimulées par les apprentissages. Ce ne sont pas les zones cérébrales cognitives qui sont mises en action, mais les zones émotionnelles. La mémoire est totalement différente, beaucoup plus marquante à long terme”.

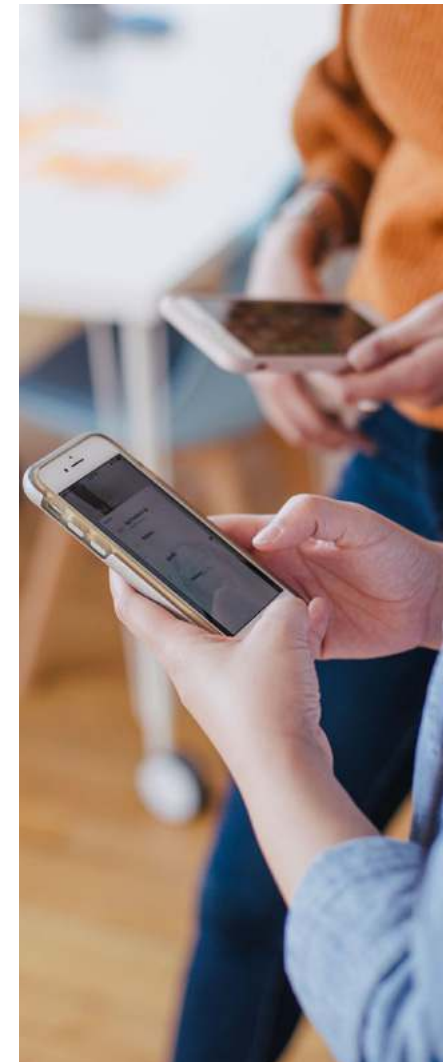
Ces nouvelles méthodes d’apprentissages facilitent l’accompagnement des parcours de formation par le manager qui prend une véritable place de coach. Il peut analyser la durée de la formation et connaître les forces et faiblesses de ses équipes sur les compétences développées. **L’accompagnement devient réellement individualisé et chacun s’implique beaucoup plus dans la démarche.**

Financièrement aussi, les formations en réalité virtuelle ouvrent de nouvelles possibilités.

Faire appel à des formateurs pour plusieurs sessions dans des locaux coûte cher : rémunération des formateurs, déplacements, location et entretien des salles... Les formations en réalité virtuelle nécessitent, en plus de la solution technique choisie et de l’accompagnement à la production du contenu, de l’investissement dans un casque. Dès aujourd’hui un simple smartphone permet de diffuser la formation en réalité virtuelle à grande échelle auprès d’une équipe dispersée sur le territoire.

Le gain de temps est également important,

l’apprenant se formant quand il veut, sans contraintes qui le bloquent une journée complète dans un lieu donné. Le format de session en “microlearning” (moins de 15 minutes), favorise la formation nomade, au moment et dans le lieu qui conviennent le mieux à chacun.



DES SCÉNARIOS FLUIDES, PILOTÉS PAR LA VOIX

L'immersion ne serait rien sans l'interaction.

La reconnaissance vocale est aujourd'hui une technologie efficace qui permet d'utiliser la voix comme mode d'interaction fluide et naturel entre l'homme et la machine. Dès qu'il met son casque et qu'il lance la session, l'apprenant est transporté dans un univers professionnel qu'il connaît, dans des locaux visibles à 360°. Il retrouve ainsi ses repères facilement puisqu'il est dans son univers de travail, puis il dialogue de manière fluide avec ses interlocuteurs, en temps réel.

“

Julien Ricard, chez Bouygues Telecom, confirme : **“Pitchboy permet grâce à la reconnaissance vocale un réalisme des interactions très proche du réel et les mesures qui sont prises pendant l'entraînement sont puissantes pour définir des axes de progrès”.**

L'apprenant n'est pas simplement immergé sur son lieu de travail, il y effectue des actions. Pour développer les soft skills, l'empathie, l'écoute client, et la capacité d'action et de réaction en situation réelle, les scénarii avancent en étant guidés par la voix. L'apprenant est mis en situation pour interagir instinctivement avec cette réalité alternative, et valider son apprentissage. Il peut aussi revoir sa performance, s'auto juger et re-travailler.

“

Thierry Jouzier,
People Management Director
chez Sixt, nous fait part des re-
tours de ses équipes : **“nos pre-
miers participants qui ont testé
la solution sont époustouflés et
véritablement convaincus par
l'utilisation de la VR dans nos
mises en situation. Le compor-
tement et l'analyse des résul-
tats sont eux aussi évalués très
positivement”**.

Thierry Jouzier,
DRH, Sixt :

**Les compétences per-
sonnelles, les fameuses
soft skills, sont effec-
tivement les compé-
tences fondamentales
dans notre environne-
ment professionnel qui
se transforme. Dans un
monde où l'automatisa-
tion des tâches et l'ar-
rivée de l'intelligence
artificielle peuvent
amener certains postes
à disparaître, ces soft
skills sont les éléments
prépondérant de la dif-
férenciation humaine.**

La solution Pitchboy
nous a permis de pouvoir
mettre en place un scé-
nario personnalisé, avec
des outils techniques de
pointe, nous permettant
d'évaluer factuellement
la performance. Aussi
bien sur la partie vocale
des réponses, que sur
l'attitude.



Un élément indisso-
ciable des soft skills,
est la gamification. En
ayant des outils tels
que la réalité virtuelle,
nous pouvons utiliser
la participation active
des candidats, dans un
contexte proche du jeu
où ce même candidat
pourra se révéler avec
une pression moindre.

Le couple solution tech-
nologique de Pitchboy,
et compétences hu-
maines des équipes Pro-
jet de Pitchboy font de
cette solution un succès.

Un déploiement massif,
rapide et pérenne

COMMENT CONCEVOIR UNE FORMATION IMMERSIVE QUI FONCTIONNE

La formation en réalité virtuelle n'a pas vocation à remplacer les formations existantes, mais bien de s'intégrer dans les parcours existants afin d'apporter ses avantages pédagogiques sur des points particuliers.

Les équipes de Pitchboy travaillent main dans la main avec les départements formations et ressources humaines, les métiers, ainsi que les centres de formation pour enrichir et compléter les parcours, et non pas pour les remplacer.



Julien Ricard confirme cette vision : **“la réalité virtuelle est une nouvelle modalité pédagogique qui vient s'ajouter à l'arsenal de la formation pour améliorer l'expérience et l'efficacité de l'apprentissage. Elle favorise donc la diversité des activités, facteur d'efficacité de l'apprentissage”.**

VOICI COMMENT SE DÉROULE LA MISE EN PLACE
D'UNE SESSION DE FORMATION EN RÉALITÉ VIRTUELLE.



1 / IDENTIFIER UNE STRUCTURE PÉDAGOGIQUE GRÂCE À L'ANALYSE DES PAIN POINTS

Avec les experts formation et terrain, nous identifions les pain points auxquels notre solution peut répondre pour créer une structure pédagogique forte et pertinente :

- Quels sont les pain points nécessitant le plus d'attention ?
- Quelles compétences doivent acquérir mes collaborateurs ?
- Que souhaitons-nous évaluer ?

L'écriture d'un scénario efficace doit s'appuyer sur une structure pédagogique réfléchie et organisée permettant de traiter et d'évaluer un sujet sur l'ensemble de ses points caractéristiques.



2 / CO-CONCEVOIR LE SCÉNARIO

Lors de plusieurs ateliers organisés avec les experts métier et formation ainsi que nos spécialistes de la pédagogie immersive, nous élaborons le corps du scénario, basé sur la structure pédagogique déterminée en premier lieu. **Pitchboy propose plusieurs types de mises en situations, des scénarios de 2 à 80 séquences pour 3 à 12 minutes de formation.**

Ce "squelette" est ensuite rédigé et enrichi de dialogues cohérents et naturels : d'une part les déclinaisons que pourra formuler l'apprenant durant sa simulation, et d'autres part l'ensemble des réponses pouvant être prononcées par son interlocuteur pour créer une interaction réaliste.



3 / TOURNER EN 360°

Pour que l'immersion soit réussie, nous plongeons l'apprenant dans l'environnement le plus proche de son quotidien professionnel. Nous effectuons donc nos tournages sur les lieux de travail des équipes visées par la formation. Un directeur de casting choisit les comédiens, l'équipe effectue le repérage, et le tournage peut ensuite avoir lieu sur site en une journée.





4 / INTÉGRER LE SCÉNARIO DANS LA SOLUTION

Après être passées en post-production, les séquences tournées sont intégrées en suivant le déroulé du scénario dans l'interface de Pitchboy. **Les outils d'Intelligence Artificielle de reconnaissance du langage naturel sont configurés pour permettre l'interaction vocale des apprenants et proposer une expérience fluide.**



5 / TESTER ET OPTIMISER LE SCÉNARIO

La phase de test est indispensable pour observer le comportement des apprenants ainsi que le langage utilisé sur le terrain. **Cette étape d'environ un mois permet d'étudier l'efficacité du scénario au plus proche de la réalité pour optimiser sa fluidité et sa réactivité.**

Cette phase de test permet également d'enrichir les déclinaisons de discours de l'apprenant et améliore ainsi la capacité de compréhension et d'analyse de la solution pour proposer une conversation toujours plus immersive.



Alexandre Lect, CEO d'Edufactory loue la facilité de mise en place de la solution : ***“C'est presque du plug and play, il faut bien penser le scénario et écrire les conversations et c'est parti !”***

C'est bien la phase de co-conception qui fait la différence pour mener à bien un projet de formation en réalité virtuelle. La technologie est une commodité et ne doit pas freiner la mise en place de sessions aussi importantes.

DES FORMATIONS À DÉPLOYER FACILEMENT EN MULTI-CENTRE, MULTI-LANGUE, MULTI-PROFILS

Aujourd'hui le grand absent des parcours de formation reste la mise en pratique. À cause de difficultés de mesure et d'évaluation, mais aussi parce que cela coûte encore très cher. **La réalité virtuelle répond à ces deux freins majeurs.**

Le choix d'une solution Software as a Service (SaaS) est un avantage important en vue du déploiement de ce type de services. Les apprenants ont accès en ligne à leur bibliothèque de formations personnalisée, et peuvent effectuer les sessions quand ils le veulent et quand ils le peuvent.

Les statistiques d'usages et de performances sont également accessibles en ligne et consultables à n'importe quel moment. Toute ces informations peuvent être rendues accessibles directement depuis le Learning Management System (LMS) de l'entreprise.

Il existe de nombreuses alternatives pour mettre à disposition des formations en réalité virtuelle sur le terrain, chacune adaptée à des enjeux et besoins différents.

Les formateurs qui voyagent peuvent ajouter un ou plusieurs casques dans leur valise. Ils ajoutent ainsi une nouvelle corde à leur arc avec un coaching pour innover dans leur pratique, avec l'outil technologique et la réalité virtuelle en soutien, en individuel ou en groupe.

La formation groupée dans une salle de classe peut elle aussi être facilitée par une solution de réalité virtuelle. Le formateur délivre la formation et poursuit avec la mise en pratique en réalité virtuelle en projetant la situation du casque sur un écran pour donner son feedback en temps réel. L'utilisateur est accompagné dans son utilisation et les retours en direct apportent un complément pédagogique à exploiter du côté du formateur, il ne faut pas hésiter à tester de nouvelles situations, les possibilités sont infinies !

La formation en self service est un autre atout de la réalité virtuelle.

Un casque peut être mis à disposition par l'entreprise dans la training room, des casques peuvent également être empruntés pour faire la formation chez soi. Chacun peut aujourd'hui effectuer sa formation en réalité virtuelle, en immersion, avec un simple smartphone ! Il est facile de proposer aux collaborateurs des casques en carton (appelé "Cardboard"), peu onéreux et personnalisés aux couleurs de l'entreprise.

Pour faciliter l'accessibilité et le déploiement, la solution Pitchboy est disponible depuis n'importe quel appareil, on parle de "WebVR". Soit de manière complètement immersive avec un casque de réalité virtuelle, soit depuis un ordinateur, un téléphone, ou une tablette pour une mise en situation plus statique, la solution est accessible quand l'apprenant le souhaite, où qu'il soit, depuis n'importe quel support.

La réalité virtuelle n'est pas un concurrent des formations actuelles et Pitchboy ne concurrence pas les centres de formation. Il s'agit d'un complément idéal pour créer des mises en situation et valider les parcours de formation. Avec le fameux "blended learning", mélange idéal de présentiel et de digital, les centres de formation ont besoin de nouvelles solutions techniques pour mener à bien leur mission. La réalité virtuelle les aide pour aller plus loin dans la mise en pratique des apprentissages en conditions réelles.



Valery Nguyen confirme cette complémentarité et cette nouveauté : **"J'aime aussi le dispositif dans le sens où il modifie la façon dont le formateur accompagne l'apprenant. On est ici dans une démarche très novatrice où le triptyque de la formation (formateur-apprenant-lieu) est complètement bouleversée".**

Avec une solution comme Pitchboy, tout est mesurable de façon très pragmatique. En partant des supports de formation existants, et lors de la création du scénario, nous intégrons les critères d'évaluation primordiaux pour valider l'impact et mesurer l'acquisition des compétences par les apprenants.

DES EXPÉRIENCES FACILES À MAINTENIR ET À FAIRE ÉVOLUER

Si l'interface de Pitchboy est pensée pour une utilisation la plus simple possible par des utilisateurs non experts, la formation des équipes (managers et apprenants) est indispensable. Après une première phase de prise en main, nos équipes accompagnent, en présentiel ou à distance, le déploiement des sessions sur le terrain.

Grâce au tableau de bord, les responsables de formation et les managers peuvent retrouver et suivre les données de chaque collaborateur, de chaque point de vente ou de chaque secteur géographique. Cette révolution dans le suivi des indicateurs de performance de la formation est unique en son genre !



UNE AMÉLIORATION CONTINUE GRÂCE AUX FEEDBACKS UTILISATEURS

Les scénarios co-conçus avec les experts métier et les experts terrain sont amenés à changer au cours du temps, cette agilité est indispensable pour s'adapter aux mutations des métiers mais aussi s'adapter en fonction des retours et des résultats des apprenants. Le niveau de difficulté peut être ajusté, certaines interactions peuvent être accompagnées par l'ajout d'aides contextuelles... Tous les indicateurs recueillis en temps réel par la machine permettent de faire ces ajustements rapidement.

Pour l'apprenant aussi, l'amélioration continue est au centre de la démarche de Pitchboy. Une grille d'évaluation est définie pour chaque scénario, avec des objectifs pédagogiques clairs, déclinés en critères d'évaluation. La note se décompose en trois items principaux : le score d'appréciation des objectifs pédagogiques, la posture générale, le débit de parole.



Valery Nguyen, General Manager EMEA Learning Tribes

Je suis arrivé à la formation en réalité virtuelle via une démonstration que Pitchboy a réalisé dans nos locaux, cela nous a donné beaucoup d'idées et de perspectives pour accompagner nos clients rapidement dans cette voie.

La VR permet selon moi d'objectiver ce qui l'est difficilement : le regard, l'assertivité, la qualité des questions et de l'argumentation. Une fois maîtrisés, ces éléments intangibles renforcent la posture de l'apprenant et développent son efficacité relationnelle. La VR permet de travailler cela dans une démarche d'auto-apprentissage.

Il y a de nombreux bénéfices tout au long du parcours de formation. Pendant les formations, cela incite les apprenants à vraiment s'engager au travers du scoring de la performance pour, ensuite, développer l'ancrage sur du savoir-être en rejouant les scènes pour s'améliorer.

Le dispositif est intéressant car il embarque l'apprenant dans une démarche à la fois immersive (360) et interactive (grâce à l'IA). J'aime aussi le dispositif dans le sens où il modifie la façon le formateur accompagne l'apprenant. On est ici dans une démarche très novatrice où le triptyque de la formation (formateur-apprenant-lieu) est complètement bouleversé.

Les premiers retours sont positifs ! Nous allons entrer avec notre client dans une démarche de mesure d'un véritable ROI pour quantifier et qualifier les gains pour les équipes et pour le management suite à l'usage de Pitchboy. Nous sommes confiants et prêts à relever de nouveaux défis en réalité virtuelle !

Quelles perspectives pour la formation en réalité virtuelle ?

DES UTILISATEURS DE PLUS EN PLUS HABITUÉS À CES INTERFACES

La réalité virtuelle est connue par le grand public avant tout pour les premières expériences dans l'industrie du jeu vidéo. Aujourd'hui démocratisée sur les plateformes grand public avec beaucoup de titres immersifs, la VR fait partie du paysage technologique. Les simulations statiques et courtes propo-

sées pour la formation par Pitchboy sont particulièrement adaptées à une immersion pour tous les profils d'apprenants. L'exploitation de scènes filmées à 360° dans des environnements stables, facilite encore cette appropriation par les utilisateurs.

De plus en plus de personnes utilisent ce média dans leur quotidien pour jouer ou pour consommer du contenu multimédia. L'application au monde de la formation est une étape évidente et importante. C'est le moment de proposer une expérience nouvelle et immersive au travail !



DES TECHNOLOGIES QUI POUSSENT L'IMMERSION TOUJOURS PLUS LOIN

La réalité virtuelle au service de la formation évolue au rythme des avancées technologiques. Nous sommes aujourd'hui capables de proposer une immersion visuelle et vocale interactive, jusqu'où pourrons-nous aller sur ce chemin ? Après avoir mis en place des projets de formation en VR dans leurs métiers, quelques spécialistes se sont prêtés au jeu de la prédiction...

“

Pour Julien Ricard, responsable innovation et performances à L'Académie Bouygues Telecom : **“la réalité virtuelle est une nouvelle modalité pédagogique qui vient s'ajouter à l'arsenal de la formation pour améliorer l'expérience et l'efficacité de l'apprentissage, elle favorise donc la diversité des activités facteur d'efficacité de l'apprentissage. L'alliance de solutions légères comme la web VR (une expérience de réalité virtuelle accessible depuis un ordinateur ou un smartphone) ou au contraire davantage immersive avec le développement des capteurs plus précis offre des perspectives de développement pour cette modalité de formation”.**

“

Thierry Jouzier, People Management Director chez Sixt, est lui aussi très enthousiaste : **“J'imagine que les modules de VR vont être de plus en plus présents ces prochaines années dans de nombreuses typologies de sociétés pour différentes problématiques (des cas managériaux, des cas plus business). Le bond technologique va s'amplifier avec la progression de l'IA, les coûts vont nécessairement diminuer, ce qui va faciliter l'expansion de ces solutions”.**

Il y a en effet deux grands sujets technologiques dans la roadmap de notre équipe de recherche et développement : l'optimisation de l'expérience VR et WebVR, et l'amélioration constante de la compréhension du langage naturel en français, en anglais et dans toutes les langues aujourd'hui gérées par Pitchboy.

Les supports dédiés à la lecture de contenus en réalité virtuelle se multiplient et se démocratisent. Grâce à la WebVR, ces derniers peuvent se former de façon immersive depuis leur smartphone ou leur ordinateur ! Les opportunités de formation par l'expérience tout au long de la carrière vont continuer d'augmenter de manière exponentielle, il est intéressant d'imaginer dès maintenant les premiers scénarios immersifs pour la formation de vos collaborateurs.

Les millenials, nouvelle génération aujourd'hui en place au sein de nos entreprises, plébiscitent ce type de formation. Une étude récente de Docebo nous confirme que, s'ils sont conscients que le développement professionnel tout au long de la carrière est primordial, 87% d'entre eux trouvent les formations traditionnelles trop ennuyeuses et peu adaptées.

Deuxième point technologique en pleine mutation : l'intelligence artificielle. Plus précisément la reconnaissance du langage naturel boosté par l'intelligence artificielle. Le moteur de traitement du langage proposé par la solution Pitchboy ne cesse de se perfectionner, afin de proposer des interactions toujours plus fluides entre l'apprenant et le scénario.



Yannig Raffenel, co-président du Learning Show

Avec l'usage de la technologie vocale, Pitchboy révolutionne la relation de l'apprenant avec le contenu. Il n'y a plus de dissonance entre la forme et le contenu. L'utilisateur peut agir de manière naturelle et provoquer des réactions de la part de ses interlocuteurs, exactement comme dans la vraie vie. Et cela change tout.

A partir de ce moment là, on peut en effet se laisser à être spontané, à user de ses compétences sociales et relationnelles en interaction avec des interlocuteurs. Et le plus intéressant provient de la capacité de feedback que l'interface d'analyse des comportements va fournir. Car la remédiation obtenue par la visualisation des points forts, des axes de progrès fournit un véritable tableau de bord à destination de l'apprenant. Celui-ci peut alors s'entraîner, mesurer l'impact de ses modifications de comportements, et ainsi développer ses compétences.

De toutes évidence, deux marchés parallèles vont se développer. Tout d'abord la réalité virtuelle pour former à des hardskills nécessitant des habilités, des réflexes. Dans ces situations, plus le réalisme couplé à des capteurs divers sera grand, plus les conditions d'entraînement seront proches du réel et donc performantes.

D'autre part on voit se développer des formations aux softskills en recréant des conditions réalistes d'interactions humaines, prenant en compte les dimensions psychologiques et émotionnelles, voire affectives pouvant lier les individus.

Plus encore ce sera, je crois, l'arrivée de la réalité augmentée qui fera la synthèse des bénéfices de la formation et des apports de la réalité virtuelle. En permettant la formation en situation de travail et en même temps l'apport de toutes sortes de sources d'information et d'interaction en provenance d'autres utilisateurs. Il est fort à parier que de très nombreuses applications vont se développer dans la vie quotidienne de l'entreprise pour que les collaborateurs apprennent en faisant, en continu.

QUELLE PLACE POUR LA RÉALITÉ VIRTUELLE DANS LA EDTECH ?

Rémy Challe, président
de EdTech France

La réalité virtuelle est une innovation technologique formidable qui permet d'aborder des champs de formation nouveaux, plus difficiles à adresser avec la formation traditionnelle, grâce à des solutions immersives et réalistes. L'apprenant devient véritablement acteur du scénario, son comportement fait évoluer ce qui se passe dans cette réalité alternative et renforce l'illusion de réalité. La VR offre la possibilité d'avoir des retours immédiats sur l'acquisition des compétences et de répéter l'exercice pour progresser, avec des scénarios qui vont évoluer au fur et à mesure des progrès de l'apprenant. C'est tout à fait nouveau et stimulant !

Le marché de la réalité virtuelle dans le formation et l'éducation n'est pas encore arrivé à maturité, mais le développement de nombreuses solutions de plus en plus pertinentes et poussées, à l'image de Pitchboy, nous permet d'entrevoir les opportunités offertes qui vont s'offrir à nous dans un futur désormais très proche.

Les freins structurels liés à la technologie elle-même et au coût des équipements devraient petit à petit s'estomper avec la démocratisation des casques et les avancées technologiques associées. L'arrivée du WebVR est aussi une source d'accélération pour une VR au service de la formation bientôt disponible pour tous, partout, à temps choisi.



La réalité virtuelle s'imposera, j'en suis convaincu, d'abord dans la formation professionnelle plutôt que dans l'éducation qui se méfie beaucoup plus de la technologie et qui manque cruellement d'équipements.

Si la VR n'est pas à elle seule l'avenir de la formation, elle participe incontestablement à sa transformation !

UN VRAI AVANTAGE ROISTE

Faire passer la formation d'un centre de coût à un centre de profit est possible. Quelques uns de nos clients nationaux et internationaux ont eu la gentillesse de témoigner dans ces pages pour nous le confirmer. Il y a une économie évidente sur la formation traditionnelle si on se penche particulièrement sur la solution en self-service.

Bien au delà des économies réalisées, ce sont surtout les gains pour les collaborateurs et in fine pour les clients qui sont les plus importants à prendre en compte. Un apprenant est plus assidu sur des sessions immersives courtes, il fixe mieux les acquis et les met en pratique sur le terrain aussitôt. L'impact positif de la formation se mesurera rapidement sur le terrain. **Ce gain de qualités relationnelles et de compétences terrain impactera positivement l'expérience proposée aux clients finaux de l'enseigne.**

On mesure par exemple sur le terrain :

- *Des sessions dédiées au soft skills réduites à 15 minutes*
- *Un taux de complétion de la formation approchant des 100%*
- *Un taux de satisfaction post-formation qui passe à 84%*
- *Un développement de l'apprentissage long terme de 87%*

UNE DÉMARCHE DE CO-CONSTRUCTION GÉNÉRATRICE DE PERFORMANCES, D'ENGAGEMENT, ET DE MOTIVATION

La réalité virtuelle bien pensée et bien conçue est une opportunité incroyable pour former aux soft skills et aux problématiques métier sur le terrain. Au lieu de lire un texte, l'exposition à un contenu VR permet de fixer et d'acquérir des compétences par la mise en situation.

Si la formation peut trop souvent sembler rébarbative et obligatoire, **avec la réalité virtuelle on redonne du plaisir à l'apprenant**, cela leur donne envie de revenir en formation, ce qui est un très bon ingrédient pour stimuler l'apprenant et l'aider dans son apprentissage.



Après une première expérimentation sur le terrain, Julien Ricard confirme cette forme d'engagement et de challenge : **“les premiers utilisateurs évoquent le plaisir de se mesurer à l'avatar et à ses collègues en comparant et challengeant ses résultats, et le sérieux et la concentration que demandent les simulations”**.

Nouvelle source de challenge et de motivation, la formation immersive crée un nouveau cercle gagnant-gagnant au sein des équipes. **Cette nouvelle brique incontournable dans la construction d'un parcours de formation où le digital prend sa place au service des collaborateurs et des managers, permet d'aboutir à l'objectif ultime des entreprises d'aujourd'hui et de demain : proposer une expérience client à toute épreuve.**

LEXIQUE

RÉALITÉ VIRTUELLE, VIRTUAL REALITY, VR :

La réalité virtuelle plonge l'utilisateur dans un environnement généré par ordinateur avec lequel il peut interagir.

VIDÉO 360° :

La vidéo à 360° permet de capter, puis de restituer, le monde qui nous entoure, dans toutes les directions.

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE :

L'intelligence artificielle a pour but de faire simuler des capacités cognitives humaines par des machines.

TRAITEMENT DU LANGAGE NATUREL :

Le traitement du langage naturel est la discipline de l'intelligence artificielle qui vise à faire comprendre le langage humain à un ordinateur, pour comprendre des conversations en temps réel par exemple.

SCÉNARIO :

Un scénario de formation est l'enchaînement de séquences aboutissant à la résolution d'une situation, en vue d'acquérir les compétences associées.

DÉCLINAISON :

Une déclinaison correspond à une façon de formuler une question, une phrase, pour faire avancer le scénario.



PARIS

13 rue d'Uzès – 75002
+33.1.84.16.15.75

NEW YORK

7th Floor, Suite 141,
205 Hudson Street, 1001313
+1.347.935.7721

contact@pitchboy.sc