

# RVRC 4.0

La Réalité Virtuelle  
au service de la  
Relation Client





## RVRC 4.0 : un enjeu actuel

Les nouvelles attentes des consommateurs, le virage numérique et la banalisation de l'usage du smartphone ainsi que les réseaux sociaux ont fortement impacté les habitudes de consommation et les métiers de la relation client.

En réponse à ces enjeux, le projet RVRC 4.0 a pour ambition d'explorer et de former aux compétences comportementales et techniques mobilisées dans les métiers de la relation client. Il propose la conception et l'essai d'un dispositif expérimental de Formation intégrant les nouvelles technologies (réalité virtuelle, augmentée, etc.) au service du développement des apprentissages.

Le projet RVRC4.0 réunit autour du GIP FCIP de Lille, porteur, d'Immersive Colab, pilote, et du CMQ relation client 3.0, des entreprises du secteur de la relation client et leurs représentants, des acteurs de la formation initiale et continue, des laboratoires de recherche.



## Les métiers de la relation client

La relation client recouvre un ensemble de métiers du commerce, de la vente et des services, mais également et plus largement, toute une palette de métiers centrés sur le client que ce soit en contact direct ou à distance.

Vendeur, employé de libre-service du commerce, chargé de clientèle, chargé de relation client, hôte de caisse, gestionnaire de copropriété, conseiller clientèle à distance, directeur de magasin, responsable univers, chef de projet, cadres commerciaux et technico-commerciaux, data analyst, community manager, animatrice digitale, téléconseiller, etc...

Ainsi, à l'échelle nationale, ce sont plus de 285 000 établissements



## Les objectifs

- > Analyser et comprendre les compétences comportementales attendues dans la relation client
- > Elaborer un référentiel de formations dédié aux compétences mobilisées dans les métiers de la relation client.
- > Moderniser l'écosystème de formation en créant un environnement virtuel et en intégrant les nouvelles technologies
- > Evaluer l'impact des nouvelles technologies sur les apprentissages et la façon d'enseigner
- > Former les formateurs à l'usage des technologies

**ACTION 1****Identifier et analyser les situations relatives à la relation client**

- > Recueillir un nombre important de données grâce à des enquêtes de terrain réalisées auprès des entreprises partenaires
- > Analyser les données pour définir le socle de compétences mobilisées dans la relation client

**ACTION 2****Scénariser et expérimenter des situations relatives à la relation client**

- > Concevoir des scénarios pédagogiques et des parcours de formation multimodaux ou totalement à distance adaptés aux différents publics
- > Créer un environnement virtuel intégrant les modules de professionnalisation

**ACTION 3****Former les formateurs**

- > Permettre aux formateurs de s'approprier l'environnement virtuel créé, les nouvelles modalités de formations et technologies, grâce à des sessions organisées en présentiel, en hybride et à distance

**ACTION 4****Expérimenter le dispositif de formation finalisé**

- > Mobiliser plus de 20 établissements et 3 organismes de formation professionnelle pour évaluer la pertinence et les effets du dispositif
- > Identifier les pratiques déployables et les axes d'amélioration

**ACTION 5****Massifier le dispositif**

- > Vérifier la capacité technique de l'ensemble du dispositif pour l'adapter à une augmentation de flux et de données
- > Communiquer pour faire adhérer de nouvelles structures

**ACTION 6****Transposer le dispositif**

- > Produire un guide méthodologique pour l'étendre à d'autres situations

## Partenaires



Groupement d'Intérêt Public  
Formation Continue et Insertion Professionnelle



La Réalité Virtuelle Immersive au service des Entreprises, de la Formation et de l'Éducation



Université réunissant des grandes écoles, facultés/UFR, instituts et écoles internes



École universitaire de gestion, de management et de marketing



Start-up spécialisée dans la conception, le développement et la diffusion de simulateurs et serious games



Lycée dispensant des formations en gestion, commerce, banque, assurance, transport et tourisme



Groupement d'Intérêt Public  
Formation Continue et Insertion Professionnelle



Groupement d'Intérêt Public  
Formation Continue et Insertion Professionnelle



Partenaire Alternance-Compétences des entreprises du commerce, soit 20 branches professionnelles



Réseau d'enseignes de distribution



Premier Campus Tertiaire en Hauts-de-France



Centre de Formation par l'Apprentissage (CFA) du groupe ADEO, leader européen et 3ème acteur mondial du marché du bricolage et du DIY



Opérateur de Formation de la Métropole Lilloise

Pour en savoir +

[rvrc4.0.fr](http://rvrc4.0.fr)



Dispositif financé par l'État dans le cadre de l'Action « Adaptation et qualification de la main d'oeuvre », « Dispositifs France Formation Innovante NUMérique (DEFFINUM) », opéré par la Caisse des Dépôts (Banque des Territoires) »