

VIDÉO ET ÉVALUATION FORMATIVE ET SOMMATIVE DE LA COMMUNICATION PROFESSIONNEL-CLIENT

Yvon PARÉ, professeur – Collège de Bois-de-Boulogne

RÉSUMÉ

Dans le cadre d'un cours de communication qui s'adresse aux étudiants du secteur technique, nous utilisons l'enregistrement vidéo de rencontres professionnel-client simulées pour former et évaluer les étudiants. L'atelier portera sur le lien avec les compétences visées dans les cours, les consignes de réalisation des vidéos et les documents d'appui pour l'évaluation. Nous présenterons également des extraits de travaux aux diverses étapes d'apprentissage.

1. LA SITUATION

Le programme : techniques de l'informatique

La compétence du cours en communication (obligatoire) : **Interagir et communiquer dans des situations de travail variées**

Et les éléments de compétence sont :

- Établir et maintenir des relations interpersonnelles.
- Communiquer avec des personnes à l'interne et à l'externe.
- Travailler au sein d'une équipe multidisciplinaire.
- Appliquer une approche client.

Quant aux étudiants :

- Ils sont en deuxième session.
- Certains en première, car ils viennent de changer d'orientation.
- À 95 %, ce sont des garçons.
- Moins de la moitié a une expérience de travail (conseiller à la vente dans un magasin d'électronique, confection de programmes informatiques, assistant d'un parent travaillant en informatique) ou personnelle (confection de programmes, « débogage » d'ordinateurs d'amis ou de parents, etc.) en informatique.
- Moins du quart a une expérience en service à la clientèle (contact avec le public dans le cadre d'un travail ; ex. : dépanneur, vente, marketing téléphonique).





2. LA PROBLÉMATIQUE

Comment réaliser des apprentissages significatifs compte tenu :

- De la diversité d'expérience professionnelle.
- Du peu de connaissances en informatique.
- Du peu d'expérience en service à la clientèle.
- Du peu d'intérêt manifesté pour un cours en communication.
- De l'éloignement relatif (d'ici les stages et leur emploi) de l'application de leurs apprentissages.

3. UNE SOLUTION : L'ENREGISTREMENT VIDÉO

Souvent, l'enseignement porte sur le QUOI et le POURQUOI faire un comportement donné, alors que les étudiants, particulièrement au secteur technique, ont besoin de savoir COMMENT faire.

Il faut donc immerger l'étudiant très rapidement dans son milieu de travail et s'assurer qu'il intégrera ces apprentissages. On sait aussi que c'est en faisant quelque chose qu'on apprend le plus. Faire un jeu de rôle, c'est excellent. Recevoir un *feedback* ensuite est un atout incroyable. Mais ajouter à cela que l'étudiant puisse revoir sa performance et donc qu'il ait des données réelles et objectives sur son comportement est le *nec plus ultra*¹.

L'utilisation de la vidéo nous est alors apparue comme un moyen efficient dans les circonstances, mais aussi très stressant...

3.1 Effet stressant

Comme les participants l'ont remarqué eux-mêmes en étant filmés dès leur entrée dans le local où se déroulait l'exposé...

- On n'aime pas se voir, pour la plupart des gens.
- On se perçoit surtout négativement.
- On voit ses défauts, mais pas ses beaux côtés.

3.2 Mais l'apprentissage sera efficient si ...

Relation de confiance – un climat de partenariat

Il est essentiel de créer dès le premier cours les assises du climat de travail. « Nous allons travailler ensemble à ce que vous soyez de véritables professionnels dans vos relations avec vos clients. Et pour ce faire, je vous propose la méthode la plus difficile... et la plus rentable » est le message à faire passer.

Feedback objectif par observation et commentaires professionnels

Il est fondamental que l'étudiant reçoive un *feedback* basé sur des faits et une grille de comportements professionnels attendus. Ainsi, le *feedback* donné reposera toujours sur une référence objective (enregistrée par la caméra) et professionnelle (les comportements attendus).

1. Nous ne faisons pas état ici des recherches sur l'efficacité du vidéo-*feedback*, ni non plus sur l'expérience qu'en a l'auteur de cet exposé.



Une confrontation à ce qu'ils font et non ce qu'ils sont

Le *feedback* offert doit très bien cibler ses comportements et non sa personnalité. Cela est une évidence pour les spécialistes en communication, mais pas pour les étudiants.

Feedback subjectif de collègues

Le *feedback* des collègues est fort intéressant, car il conforte le collègue dans son apprentissage, dans la mesure où le feedback est bien donné, bien sûr... d'où la nécessité de montrer et d'appliquer très rapidement les règles d'un bon *feedback*... Les commentaires vont généralement dans le sens d'un soutien et d'une certaine admiration à l'égard de ceux qui ont eu le courage de réaliser les entrevues devant toute la classe. En ce sens, l'appui au courage et la mise en évidence des apprentissages réalisés est faite par le professeur.

On peut se revoir plusieurs fois...

L'étudiant ayant en main une copie de son expérience en classe peut se revoir et s'analyser autant de fois qu'il le désire. Rappelons-le, c'est une expérience difficile à faire et certains n'oseront pas lors des évaluations formatives, mais ils savent qu'ils devront réaliser eux-mêmes une entrevue pour l'examen final. Certains ont affirmé avoir revu leur vidéo au moment de commencer leur premier emploi afin de revoir les « bons » comportements à adopter.

Feedback subjectif de parents et d'amis

L'étudiant pourra montrer sa réalisation à son entourage. Le *feedback* de parents et d'amis est très soutenant et renforçant. L'identité professionnelle de l'étudiant se bâtit graduellement.

On peut voir les bons coups et augmenter son estime de soi par la suite

Une fois le premier choc passé après le premier visionnement où l'on ne voit que les défauts, l'étudiant qui revoit sa vidéo y verra maintenant ses bons coups, d'autant plus s'il a eu un bon soutien en classe ou de la part de parents et amis.

Pour ensuite améliorer le reste...

Sachant où il se situe quant à la maîtrise des comportements professionnels attendus, il pourra maintenant cibler les habiletés qu'il désire perfectionner.

Et se pratiquer à nouveau...

Ce sont souvent les mêmes qui se proposent volontaires pour réaliser une vidéo en classe. Ils réalisent fort bien qu'ils apprennent davantage en faisant maintenant une simulation en classe plutôt que devant leur véritable client où toute erreur pourra jouer à leur désavantage. Il faut ici tenter d'aller chercher la plus grande diversité d'étudiants possible.

Une évaluation adaptée

Si on désire établir la confiance et un partenariat d'apprentissage, il est essentiel, primordial, capital, nécessaire (vous avez compris...) que l'évaluation sommative en soit un reflet. D'où une évaluation qui sera basée non pas sur la performance professionnelle de l'étudiant, mais sur l'adéquacité de sa propre critique et de son évaluation de sa performance. En d'autres termes, s'il fait une critique juste de sa performance, peu importe la qualité de celle-ci, il aura une bonne évaluation. On lui montre à s'analyser pour qu'il ait en tête une grille qui lui servira ensuite dans son travail professionnel.



4. LE DÉROULEMENT

Voici les principaux moments et les consignes suivies pour appliquer cette méthode pédagogique. Nous passons outre la présentation de la théorie et autres exercices préparatoires pour nous concentrer sur l'objet de l'exposé².

4.1 Les cours

Cours 1

L'accueil des étudiants se fait avec la caméra vidéo en action. Elle est positionnée sur la porte d'entrée et les bureaux à proximité. La plupart des étudiants réalisant qu'ils se voient à l'écran de télévision, changent de place pour ne pas être dans le champ de la caméra.

Ceux qui y demeurent (les derniers arrivés) sont mal à l'aise généralement et modifient leurs comportements davantage que les autres (se tenir droit, modifier leur chevelure, garder le silence, etc.).

Lors de la présentation du plan de cours, le rôle de la caméra vidéo est expliqué de même que la philosophie d'application de celle-ci dans le cours. On l'éteint par la suite afin de décompresser.

On présente également, dès ce cours, une liste des comportements professionnels attendus sous forme d'une grille qui constituera aussi la base du travail de session (voir l'annexe 1).

Cours 2

Simulation de la prise de contact avec un client

- Durée: 1 à 2 minutes
- Évaluation formative

En équipes de 4-5 personnes, chacune prépare la simulation d'une première rencontre professionnel-client. Parmi les éléments d'une prise de contact (voir le document en annexe 1), les étudiants doivent obligatoirement faire deux erreurs. Celles-ci ne doivent pas être trop évidentes.

Chaque équipe réalise l'enregistrement. Au visionnement, les autres équipes doivent détecter les erreurs prévues et les autres commises accidentellement!

Cette première expérience en équipe permet de se familiariser avec le matériel et la simulation. Comme ils doivent obligatoirement faire des erreurs, les étudiants ne sont pas mal à l'aise ensuite puisqu'ils les ont faites volontairement. Celles faites accidentellement sont identifiées, mais mises sur le désir de faire « mieux » que les autres. La préservation de l'estime de soi est fondamentale au moment de faire des remarques.

Cours 5

Simulation de la prise de contact et du questionnement pour détecter les besoins du client

- Durée: 2 à 5 minutes
- Évaluation formative

En équipes de 4-5 personnes, chacune prépare un scénario où trois questions ouvertes minimalement devront être posées au client pour identifier ses besoins.

2. Lors de l'exposé, nous avons présenté des extraits de vidéos.



Les étudiants ont tendance à ne poser que des questions fermées, ce qui limite leur capacité à avoir une vue d'ensemble de la situation du client et surtout du point de vue du client.

En classe, le tout se déroule comme l'expérience précédente, sauf que l'analyse est plus élaborée, notamment tout ce qui concerne le comportement non verbal.

Cours 7 et 8

Simulation d'entrevue avec un client

- Durée: 30 à 45 minutes
- Évaluation formative.

Je joue ici le rôle du client à partir de trois scénarios³ représentant des situations professionnelles différentes et de complexité variée.

Scénario 1: Le propriétaire d'une petite chaîne de nettoyeurs de vêtements veut s'informatiser. Il est peu scolarisé, peu intéressé par l'informatique et veut comprendre l'essentiel du fonctionnement. C'est un homme pratique qui veut être fonctionnel. Mais il a besoin qu'on lui explique clairement et simplement, car il ne connaît rien au domaine. Ce qui fait qu'il demandera ce que coûtera l'installation de fils informatiques pour relier ses succursales si on lui propose de faire un réseau!

Scénario 2: Un vétérinaire très imbu de sa notoriété télévisuelle (il a son émission diffusée en province) veut informatiser son réseau de cliniques. Un site Web comblerait aussi ses besoins. Il prendra beaucoup la parole et laissera peu de place à l'informaticien le renvoyant toujours à sa secrétaire pour régler les « détails ».

Scénario 3 – le paniqué: Un professionnel de l'information croit avoir perdu toutes ses données lors d'une fausse manœuvre. C'est la catastrophe! Il faut l'aider, mais surtout le calmer et le rassurer...

Pour chacun de ces rôles, il y a un besoin caché, c'est-à-dire que seul le questionnement adéquat du professionnel permettra au client de réaliser qu'il a un autre besoin que celui qu'il a identifié préalablement. Ainsi, le vétérinaire « découvrira » qu'un ordinateur portable pourrait lui être utile au moment où il visite les écuries de chevaux de course. Il est nécessaire que ces rôles soient joués par le professeur afin de confronter adéquatement l'étudiant. Le jeu doit permettre à l'étudiant d'apprendre. Aussi, doit-il être joué suffisamment difficile.

Pour aider l'étudiant/professionnel, il a deux assistants. Leur rôle est de le conseiller pour réaliser la meilleure performance possible. Ceux-ci, comme le « professionnel », peuvent demander un arrêt de jeu à n'importe quel moment pendant la réalisation de l'entrevue afin de se consulter. Une entrevue plus ou moins bien réalisée, dont on analyse les failles par la suite et où on suggère des améliorations, demeure tout de même une entrevue ratée. Ce serait une expérience malheureuse pour l'estime de soi de l'étudiant. Il est préférable d'apporter des corrections au fur et à mesure de l'entrevue, quitte à revenir un peu en arrière (reprendre une ou des interventions) pour favoriser un meilleur apprentissage. Il arrive aussi que le professionnel trop stressé « bogue » à un moment donné et ait besoin d'un moment de répit pour se reprendre. Le temps d'arrêt permet au professionnel de s'assurer de faire une bonne entrevue.

3. L'espace manque ici pour relater l'ensemble des informations requises pour jouer ces rôles.



Le retour en classe sur ces scénarios est très intéressant, car cela représente le VRAI TRAVAIL que les étudiants auront à faire. Ceux qui n'étaient pas encore impliqués dans le cours ont de plus en plus une oreille attentive à ce qui se fait. L'attention des étudiants est au maximum lors de ces entrevues.

4.2 Les travaux

Les cours précédents ont jeté la base pour la réalisation des deux travaux de session.

Travail 1

Élaborer en équipe de 4 personnes un scénario⁴ de client selon des modalités spécifiques⁵. Ainsi, il doit caractériser l'entreprise.

- Produit ou service offert par l'entreprise.
- Situation actuelle au niveau de l'informatique.
- Personnes impliquées directement ou indirectement en rapport avec le futur contrat.
- Motif(s) de la rencontre avec le professionnel.
- Référence – comment le professionnel a-t-il été sélectionné?

Et le client.

- Disponibilité physique et mentale (concentration – attention).
- Connaissances :
 - sur son secteur et l'informatisation dans son domaine,
 - de ses besoins en informatique,
 - en informatique de façon générale.
- Type de communication établie :
 - besoins sociaux,
 - confiance envers le professionnel,
 - attitude envers l'informatique,
 - VAK (visuel, auditif ou kinesthésique).
- Problématique exprimée au début de l'entrevue.
- Situation désirée/informatique telle qu'exprimée au début de l'entrevue.
- À préparer également : liste de six termes informatiques que le client pourra vouloir éclaircir.

L'objectif de ce travail est de placer l'étudiant dans la position du client et de revoir tous les éléments d'analyse lors d'une rencontre professionnel-client. La remise de ce travail d'équipe se fait en deux temps :

1. Remise via *DECclic* du rapport rédigé à partir d'un document *Word* et correction du travail selon le mode « révision ».
 - Demandes de correction à apporter
 - Évaluation sommative : 10 %

4. Les trois scénarios réalisés par le professeur servent de modèles.

5. Un document standard est remis aux étudiants. Nous en présentons les grands éléments.



2. Remise du rapport revu et corrigé
 - Évaluation sommative: 5 %
- Co-évaluation du travail en équipe
 - Évaluation sommative: 5 %

Travail 2

Celui-ci tient lieu d'évaluation finale et se réalise individuellement.

- Évaluation sommative: 40 %

Chaque étudiant doit jouer le rôle de client préparé dans le travail 1. Il est jumelé à un membre d'une autre équipe. Le client doit jouer justement son rôle (il sera évalué sur cette dimension – voir l'annexe 1) sans le révéler. Il doit donner l'occasion au professionnel de réaliser une bonne entrevue, quitte à lui donner un coup de main si celui-ci peine vraiment trop lors de l'entrevue. L'idée est de s'améliorer (rappelez-vous la philosophie à la base). Les temps d'arrêt sont permis pourvu qu'on n'arrête pas l'enregistrement.

Chacun enregistre (durée: 10 à 15 minutes) son entrevue selon un horaire préétabli, et ce, au laboratoire de psychologie. Je suis constamment disponible pour régler les affaires de dernière minute. Il doit fournir sa propre cassette vidéo. Il visionne celle-ci et fait un rapport à partir d'un document préétabli (annexe 1). Le rapport doit essentiellement faire état des améliorations à réaliser et de quelques éléments de base (voir les consignes en annexe 1).

La correction est longue (30 à 45 minutes par étudiant), car il faut lire le rapport, écouter la bande vidéo et revoir le rapport. Mais cela vaut le coup...

CONCLUSION

L'expérience de l'enregistrement vidéo est stressante et efficace pour les étudiants. Le contact « réel » avec leur profession les stimule et les implique immédiatement. Plusieurs se servent d'ailleurs de ces apprentissages pour obtenir un emploi d'été dans le secteur informatique.

Mais c'est aussi très énergivore pour le professeur. La connaissance du milieu par des rencontres avec les professeurs en informatique et de stages dans le milieu, la réalisation de scénarios réalistes et adaptés au niveau des étudiants, une bonne planification des activités et l'absence de calcul du temps investi sont des préalables à la réalisation de ce genre d'activité d'évaluation. L'aide d'un technicien serait un grand atout, mais en sciences humaines, cela ne semble pas être nécessaire...



ANNEXE 1 RAPPORT / CONSIGNES

ÉTATS	ÉLÉMENTS D'ANALYSE	CONSIGNES
Contact	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adéquacité du canal 2. Se présenter 3. Donner la main 4. Regarder le client 5. Maintenir une distance adéquate 6. Offrir sa carte d'affaires 7. Menus propos / socialiser 8. Établir un partenariat 9. Ouvrir le sujet 10. Expliquer le déroulement 	<p>NOTE : Si les 10 points sont bien faits, ne rien inscrire. S'il y a place à amélioration, indiquer ce que vous n'avez pas fait ou plus ou moins bien, et dire ce que vous feriez à l'avenir.</p>
Identifier les besoins <u>Partie importante de votre rapport</u>	<p>Attention !</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vérifier la présence d'obstacles externes ou internes. <p>Compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> - Questionner - Observer / écouter - Encourager le client à s'exprimer <p>Validation</p>	<p>Attention !</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lister tout obstacle constaté. <p>Compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lister <u>toutes</u> vos questions et indiquer si elles sont ouvertes (O) ou fermées (F) - <i>Modifier</i> celles qui auraient dû être ouvertes en les réécrivant. - Y a-t-il des questions qu'il aurait fallu poser? Les écrire. - Quels sont les besoins sociaux observés du client? <p>Validation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Donner tous les exemples réalisés et ceux que vous auriez dû faire.
Déterminer la solution	<p>Processus intellectuel interne chez le professionnel.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si vous avez eu de la difficulté à déterminer la solution, on peut se demander si le « client » a bien joué son rôle ou encore avez-vous posé suffisamment de questions et validé pour comprendre la situation. Une autre hypothèse : vos connaissances sont-elles à jour? 	<p>La ou les solutions à apporter au client.</p>



RAPPORT / CONSIGNES (SUITE)

ÉLÉMENTS D'ANALYSE		CONSIGNES
Expliquer la solution <u>Partie importante de votre rapport</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation claire et logique de l'information. - Les explications sont-elles suffisantes? Superflues? - Vérifier l'utilisation de techniques inadéquates (déductions, généralisations, jargon, circonlocution, etc.) <p>Répondre aux quatre questions à droite, en plus des commentaires aux éléments identifiés précédemment.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Donner un exemple d'une explication bien faite. Dire pourquoi. - Corriger celles moins bien réalisées en les réécrivant comme ce que vous auriez dû faire. - Avez-vous utilisé des techniques inadéquates? Les nommer et en donner des exemples. Apporter les corrections. - Comment avez-vous persuadé⁶ votre client?
Exécuter la solution	<p>Cette étape consiste pour le professionnel à réaliser la première étape de l'exécution du contrat entre lui et le client, ou du moins vers l'appropriation du contrat.</p> <p>Selon la situation, ce peut être d'informer immédiatement le client, donc l'équivalent du thème précédent.</p>	Qu'avez-vous fait? (réponse très sommaire)
Conclusion de la rencontre	<ol style="list-style-type: none"> 1. Remercier le client / entretenir de bons rapports. 2. Donner la main. 3. Regarder le client. 4. Maintenir une distance adéquate 5. Rappeler la prochaine étape / échéance 	<p>NOTE: Si les 5 points sont bien faits, ne rien inscrire. S'il y a place à amélioration, indiquer ce que vous n'avez pas fait ou plus ou moins bien, et dire ce que vous feriez à l'avenir.</p>



ÉVALUATION DES RÔLES JOUÉS

PERFORMANCE		ANALYSE
Performance comme professionnel	<input type="checkbox"/> excellente <input type="checkbox"/> très bonne <input type="checkbox"/> bonne <input type="checkbox"/> correcte <input type="checkbox"/> demande assez d'amélioration <input type="checkbox"/> contre-performance	Points saillants forts – expliquer sommairement. 1. 2. 3. Points saillants à améliorer – expliquer sommairement. 1. 2. 3.
Performance comme client	<input type="checkbox"/> excellente <input type="checkbox"/> très bonne <input type="checkbox"/> bonne <input type="checkbox"/> correcte <input type="checkbox"/> aurait pu être bien meilleure <input type="checkbox"/> contre-performance Avez-vous joué votre rôle de client : <input type="checkbox"/> trop facile? <input type="checkbox"/> correctement? <input type="checkbox"/> trop difficile?	Donner des exemples appuyant ces deux évaluations (votre style VAK, trois termes d'informatique à expliquer, votre niveau de connaissances, votre personnalité, etc.).