



**HAL**  
open science

## Organisation et réalisation d'un module pédagogique à partir d'un document non-pédagogique

Narjes Jamali Nejad Evennou

### ► To cite this version:

Narjes Jamali Nejad Evennou. Organisation et réalisation d'un module pédagogique à partir d'un document non-pédagogique. Linguistique. 2011. dumas-00670014

**HAL Id: dumas-00670014**

**<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-00670014>**

Submitted on 14 Feb 2012

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



# Organisation et réalisation d'un module pédagogique à partir d'un document non-pédagogique

Nom : JAMALI NEJAD - EVENNOU

Prénom : Narjes

UFR Sciences du langage

---

Mémoire de master 2 professionnel - 30 crédits - Mention Sciences du langage

Spécialité : DILIPEM

Sous la direction de B. HOFFMANN

Tuteur de stage : J. HIDALGO

Année universitaire 2010-2011

# Résumé

Ce mémoire traite de la mise en place d'un module de e-learning à partir d'un document brut. La problématique de ce travail porte sur l'analyse, l'organisation et la structuration du document brut afin d'en extraire les différents points pédagogiques qui vont structurer le module de e-learning que nous devons développer.

La première partie de ce mémoire se focalise sur les aspects théoriques de cette transformation d'une ressource documentaire en une ressource pédagogique.

Enfin, la seconde partie de ce travail présente une réalisation que j'ai faite dans l'entreprise speedernet et qui m'a permis de mettre en œuvre ces différents principes théoriques et les adapter lors de l'élaboration d'un module de e-learning dans le domaine bancaire pour l'entreprise ICEDAP.

**Mots-clés** : ressource pédagogique, ressource documentaire, méthodologie pédagogique, outil technique, objectif pédagogique, module de formation, e-learning

# Abstract

This master thesis deals with the construction of an e-learning module based on a raw document. This work presents the way to analyze, organize and structure an e-learning module in order to extract the most relevant elements we will use to conceive our e-learning module.

The first part of this document proposes a state of the art with the different theoretical approaches proposed by academics to turn a document into a pedagogic resource.

Finally, the second part of this work presents the module I elaborated for the company Speedernet, based on these principles and their adaptation to our case during the conception of the module requested by ICEDAP for their customers (bank managers).

**Keywords** : pedagogic resource, documentary resource, pedagogic methodology, computing tools, pedagogic objective, e-learning

# Remerciements

En préambule à ce mémoire, je souhaite adresser mes remerciements les plus sincères aux personnes qui m'ont apportées leur aide et qui ont contribué à l'élaboration de ce mémoire.

Je tiens à remercier Monsieur Bruno Hoffmann, qui, en tant que Directeur de mémoire, et Monsieur Jérôme Hidalgo, en tant que tuteur de stage, se sont toujours montrés à l'écoute et disponible tout au long de la réalisation de ce mémoire.

Une pensée particulière est adressée à Elena Baussand pour toute son attention et son aide. J'adresse aussi mes remerciements à Patrick Jordikian et Nicolas Lozancic pour leur accueil lors de ce stage dans l'entreprise Speedernet.

Je remercie chaleureusement l'ensemble de l'équipe Speedernet et Gaia pour leur accueil et tous les moments de convivialité passés ensemble.

Je remercie aussi Charlotte Dejean pour ses conseils lors de ma formation universitaire et de m'avoir orienté vers la formation DILIPEM.

Je n'oublie pas mes parents pour leur soutien et j'adresse mes plus sincères remerciements à mon époux pour sa patience et son soutien tout au long de ce travail.

Enfin, je remercie tous ceux que j'ai certainement oublié et qui se reconnaîtront à la lecture de ces quelques lignes...

# Table des matières

<b>Remerciements</b>	<b>3</b>
<b>Introduction</b>	<b>7</b>
<b>1 Contexte du stage</b>	<b>9</b>
1.1 Formation universitaire et motivations pour le stage . . . . .	9
1.2 Cadre du stage . . . . .	10
1.2.1 Présentation de l'entreprise d'accueil : Speedernet . . . . .	10
1.2.2 Les missions à accomplir lors du stage . . . . .	12
1.3 La commande . . . . .	13
1.3.1 Le client : ICEDAP . . . . .	13
1.3.2 Présentation de la commande . . . . .	14
1.4 Analyse de l'existant . . . . .	15
1.5 Organisation du travail . . . . .	16
1.5.1 Découpage des tâches . . . . .	17
1.5.2 Les grandes étapes de validation . . . . .	18
1.5.3 Méthodologie de projet . . . . .	18
1.5.4 Workflow de relecture . . . . .	18
1.5.5 Planning proposé . . . . .	19
<b>2 Transformation d'une ressource documentaire en ressource pédagogique pour un module de formation</b>	<b>21</b>

2.1	D'une ressource documentaire à une ressource pédagogique . . . . .	21
2.1.1	Ressource documentaire . . . . .	21
2.1.2	Ressource pédagogique . . . . .	22
2.1.3	Organisation d'une ressource pédagogique à partir d'une ressource documentaire . . . . .	23
2.2	Conception et scénarisation des ressources pédagogiques pour un module de formation . . . . .	24
2.2.1	Analyse du document et identification des objectifs pédagogiques .	24
2.2.2	Choisir la modalité de formation e-learning . . . . .	25
2.2.3	Public cible . . . . .	27
2.2.4	Méthodologie d'apprentissage et outils techniques . . . . .	28
2.2.5	Facteurs pédagogiques d'un dispositif . . . . .	32
2.2.6	Apport des TIC et multimédia dans un module de formation . . . .	34
2.2.7	Méthodologie de projet e-learning . . . . .	36
2.3	Synthèse du chapitre . . . . .	37
<b>3</b>	<b>Conception pédagogique</b>	<b>39</b>
3.1	Conception du module d'apprentissage . . . . .	39
3.1.1	La ressource initiale mise à notre disposition . . . . .	39
3.1.2	Lecture et compréhension du document ressource . . . . .	40
3.1.3	Scénario pédagogique . . . . .	41
3.1.4	Découpage du module . . . . .	56
3.1.5	Navigation . . . . .	58
3.1.6	Livraison du scénario pédagogique . . . . .	59
3.1.7	Rédaction du storyboard . . . . .	61
3.2	Validation . . . . .	62
3.2.1	Validation du storyboard . . . . .	62

3.2.2	Validation de la maquette esthétique du module . . . . .	63
3.3	Les problèmes rencontrés . . . . .	64
<b>4</b>	<b>Réalisation et développement du dispositif</b>	<b>65</b>
4.1	Réalisation technique . . . . .	65
4.1.1	Logiciel de base . . . . .	65
4.1.2	Prise en main du logiciel . . . . .	66
4.2	Réalisation du module . . . . .	66
4.2.1	Réalisation de la maquette muette . . . . .	66
4.2.2	Changement par rapport au storyboard . . . . .	67
4.2.3	Réalisation de la maquette sonorisée et validation finale . . . . .	70
4.3	Problèmes rencontrés . . . . .	71
<b>5</b>	<b>Bilan</b>	<b>72</b>
5.1	Aspects théoriques et pratiques . . . . .	72
5.2	Conception pédagogique et réalisation technique . . . . .	73
5.3	Analyse critique . . . . .	73
	<b>Conclusion</b>	<b>75</b>
	<b>Annexes</b>	<b>76</b>
	Annexe 1 : Document présentant l'organisation du projet . . . . .	77
	Annexe 2 : Document de base fourni par le client . . . . .	85
	Annexe 3 : Scénario pédagogique . . . . .	90
	Annexe 4 : Extraits du storyboard . . . . .	93
	Annexe 5 : Charte graphique . . . . .	103
	Annexe 6 : Document présentant l'organisation des écrans de formation avec Adobe Flash . . . . .	106
	Annexe 7 : Extraits des textes de voix off . . . . .	110

# Introduction

Le sujet de mon stage se base sur la conception et la réalisation d'un module de formation bancaire à destination des établissements bancaires et financiers. Dans ce travail, j'ai pour charge d'assurer le suivi des différentes étapes du projet de la phase de conception pédagogique jusqu'à la phase de réalisation. Aussi, pour ce mémoire, je vais traiter la problématique suivante :

"Comment peut-on concevoir un module pédagogique à partir d'une ressource (un document) non-pédagogique ?"

Lors de ce travail, j'aborderai les choix pédagogiques que j'ai fait en fonction des ressources mises à ma disposition pour organiser cette formation d'apprentissage. Les points tels que :

- Comment planifier une formation à partir de documents de base ?
- Quels types d'évaluation faut-il proposer ?
- Pourquoi créer des interactions dans une formation ?

seront détaillés dans ce mémoire de stage.

Par ailleurs, les problèmes et les contraintes rencontrés durant la phase de conception pédagogique seront présentés ainsi que les solutions apportées pour les contourner. Une analyse du retour client par rapport à cette étape du travail sera proposée. Ce retour client est très important car il permet d'améliorer l'aspect pédagogique de la formation. En effet, le client possédant les compétences techniques sur le sujet, il est le plus à même de juger de la pertinence ou des adaptations à apporter à notre projet de conception.

Enfin, la partie "réalisation de projet" développera les problèmes rencontrés lors de la phase de réalisation. Ces problèmes sont généralement liés aux choix pédagogiques faits lors de la phase de conception.

Ce mémoire propose de décrire et d'analyser les différentes phases d'un projet de conception pédagogique depuis l'analyse du besoin client jusqu'à la livraison de la formation. Aussi, ce travail sera composé de quatre parties.



La première partie propose une description du contexte de ce stage avec une description de l'entreprise d'accueil, les missions qui me sont affectées durant le stage et la commande du projet ICEDAP pour la formation juridique.

La deuxième partie du travail se focalise sur le cadre théorique permettant d'exploiter les notions liées à la pédagogie, à la conception pédagogique et au e-learning.

La troisième partie détaille la phase de conception pédagogique avec la méthodologie retenue pour organiser une formation pédagogique à partir d'une ressource non pédagogique.

Enfin, la quatrième partie présente la mise en œuvre (phase de réalisation) de ce projet et la livraison de la formation au client. Un bilan global et les compétences acquises lors de ce stage concluent ce rapport de stage.

# 1 Contexte du stage

Ce chapitre se base sur une analyse du contexte de mon stage dans l'entreprise Speedernet<sup>1</sup>. Avant de décrire cette entreprise et ses activités, je vais détailler les motivations qui m'ont poussées à réaliser mon stage de fin d'étude en entreprise. Enfin, nous aborderons les missions qui m'ont été confiées durant ce stage.

## 1.1 Formation universitaire et motivations pour le stage

Au cours de mes études en Français Langue Étrangère, je me suis intéressée au sujet de l'enseignement et de l'apprentissage à distance et à leurs problématiques afférentes. Mes différentes participations aux projets « Français en première ligne »<sup>2</sup> de l'Université Grenoble III et « Français en première ligne » de l'Université Lyon II, m'ont permis de connaître et d'acquérir de nouvelles expériences sur l'enseignement de la langue française en situation synchrone et asynchrone. De plus, de mars à juin 2010, mon stage à l'Alliance Française de Porto, m'a permis de travailler sur des cours de français en situation Hybride (cours en présentiel et aussi à distance).

Suite à ces différentes expériences, je me suis orientée vers la formation Didactique des langues et Ingénierie Pédagogique Multimédia (DILIPEM). Mon objectif à travers cette formation est d'approfondir mes connaissances pratiques sur le domaine du e-learning. Elle m'a permis de découvrir des outils complémentaires aux plateformes LMS, des langages de programmation, la création de supports multimédia, etc. tout en tenant compte des objectifs pédagogiques de ces cours et de ces supports en ligne. De plus, cette formation m'a permis d'acquérir des bases en gestion de projet dans le domaine e-learning.

Afin de parfaire mes connaissances universitaires, j'ai décidé de réaliser mon stage

---

1. <http://www.speedernet.fr/>

2. <http://w3.u-grenoble3.fr/fle-1-ligne/index.html>

au sein de l'entreprise Speedernet. La raison de ce choix est le fait que cette entreprise est une petite structure, me permettant de participer et d'aborder les différentes phases de réalisation d'un projet e-learning. Par ailleurs l'ensemble de mes expériences s'étant déroulées dans le milieu académique, ce stage en entreprise me permet de découvrir le monde de l'entreprise avec tous les challenges associés, la relation client/prestataire, la réalisation et la mise en œuvre concrète d'un projet de e-learning. De plus, ce stage me permet d'exploiter mes connaissances acquises en DILIPEM et de les appliquer dans différents projets ayant des thèmes variés et généralement différents de ceux abordés dans l'enseignement du français.

## 1.2 Cadre du stage

### 1.2.1 Présentation de l'entreprise d'accueil : Speedernet

Mon stage s'est déroulé dans l'entreprise Speedernet. Cette entreprise lyonnaise propose des services en e-Learning dans les domaines pharmaceutiques, bancaires et financiers, techniques (Michelin) , etc. En parallèle, elle met en place des formations en présentiel sur la prise en main de logiciels permettant de créer des modules de formation comme Adobe Captivate ou Articulate Studio. Les clients de Speedernet désirent principalement mettre en place des modules de formation en e-learning.

Speedernet est composée de vingt personnes travaillant sur la conception pédagogique et la production de modules de formation en e-learning ainsi que sur des formations en présentiel. Les profils présents dans cette entreprise sont : chefs de projet, concepteurs pédagogiques, graphistes 2D/3D et formateurs.

J'ai réalisé environ six mois de stage chez Speedernet, de début mars jusqu'à début septembre 2011.

Speedernet a démarré son activité dans le domaine du e-learning en 1999. Dès le départ, l'entreprise s'est intéressée à Flash (Macromedia Flash puis Adobe Flash) pour réaliser ses modules de formation. En 2001, elle découvre les logiciels Adobe Captivate et Articulate Studio qui permettent de créer des contenus e-learning et de les réaliser techniquement.

Les outils intégrés à ces deux logiciels permettent de monter rapidement des projets e-learning. Par la suite, nous détaillerons les fonctionnalités de ces deux logiciels.

Depuis 2003, Speedernet s'est spécialisée dans :

- L'e-learning
- Le Rapid Learning
- Les formations en présentiel

Les projets d'e-learning portent sur des modules d'apprentissage sur mesure, de la phase de conception pédagogique jusqu'à la production du dispositif. Ils comprennent l'ingénierie pédagogique, la scénarisation des ressources, la rédaction du scénario, le storyboard et enfin la réalisation du projet.

Le Rapid Learning peut être défini de deux manières. Selon la première définition, le Rapid Learning est axé sur la conception pédagogique et la réalisation technique des modules de formations de manière accélérée. En effet ce type de formation permet de recycler des ressources pédagogiques et graphiques existantes de d'autres modules de formation.

Au niveau du temps, organiser un module de formation de ce type est plus court que d réaliser un module e-learning parce qu'il ne comprend pas la scénarisation du module ni sa conception. Par ailleurs, la réalisation d'une formation en Rapid Learning est moins coûteuse qu'une formation e-learning du fait du recyclage des ressources pédagogiques et graphiques.

Selon la deuxième définition du Rapid Learning, il est axé sur l'apprentissage. D'après cette définition, une formation Rapid Learning doit être très courte et synthétique. En effet, chaque unité pédagogique doit transmettre un seul savoir en moins d'un quart d'heure. Au contraire, un module e-learning peut comprendre plusieurs unités pédagogiques et sa durée varie entre vingt et quarante minutes.

Enfin, Speedernet propose des formations en présentiel à ses clients. Ces cours peuvent se dérouler dans l'entreprise, chez le client ou à distance à travers des outils tels que la vidéoconférence.

En parallèle de ces activités, l'entreprise travaille sur la scénarisation et la réalisation de modules de formation sous forme de bandes dessinées interactives. A travers ce type de formation, l'apprenant est amené à suivre une histoire qui lui permet d'acquérir de nouvelles connaissances sur le domaine abordé par la formation. Cette nouvelle approche est un des futurs axes de développement de Speedernet.

## 1.2.2 Les missions à accomplir lors du stage

Durant mon stage, j'ai dû accomplir différentes missions. La première mission est de participer à la réalisation de différents projets externes pour des clients de l'entreprise. Mes missions sur ces projets vont de la conception pédagogique à la réalisation des projets de e-learning pour ces clients.

Lors de la phase de conception pédagogique, j'ai travaillé sur la scénarisation, l'organisation et la rédaction du storyboard d'un module de formation. Ce travail consiste à réaliser un scénario pédagogique à partir d'une méthodologie d'apprentissage adaptée à la commande et aux documents sources mis à disposition par le client. La seconde mission de mon stage porte sur la réalisation technique de modules de formation. L'objectif de cette phase est d'effectuer le montage graphique des écrans et l'intégration des médias dans les écrans de la formation. Afin de réaliser cette partie, j'ai été amenée à travailler avec des logiciels comme Adobe Captivate<sup>3</sup>4 et 5, Articulate Studio<sup>4</sup> 09 et Adobe Flash<sup>5</sup> CS5.

Adobe Captivate est un logiciel permettant d'organiser des cours de type didacticiel en faisant des captures d'écran pour montrer le fonctionnement d'un logiciel. Ce logiciel permet aussi de créer des diapositives de cours en utilisant des textes, des voix off, des images, etc. Quant à Articulate Studio, il se présente sous la forme d'un plug-in de Microsoft PowerPoint. Il permet de créer un module de formation à partir d'un contenu PowerPoint. Un autre avantage est la compatibilité des contenus réalisés avec Adobe Captivate et Articulate Studio sur tous les serveurs Web du marché (IIS, Apache, ...). Les deux logiciels permettent de suivre l'utilisation des contenus du module de formation et les résultats obtenus par les apprenants. Adobe Captivate et Articulate Studio fournissent aussi des contenus compatibles SCORM et AICC, déployables sur des plateformes de formation en ligne.

Quant à Adobe Flash, il permet de créer des contenus interactifs totalement sur mesure et de réaliser des modules de formation e-learning en intégrant des textes, des images, des animations, des médias, des sous-titres et des quiz. La réalisation d'un module de formation avec Adobe Flash demande plus de temps que les deux autres logiciels parce qu'il ne possède pas d'éléments prédéfinis (différents styles de quiz, de boutons, etc.) comme Adobe Captivate et Articulate Studio. À l'inverse, un module de formation réalisé sur Adobe Flash est plus facilement personnalisable.

---

3. <http://www.adobe.com/captivate.html>

4. <http://www.articulate.com/>

5. <http://www.adobe.com/fr/products/flash.html>

Pour certains des projets, je ne réalise qu'une des deux missions alors que pour d'autres je suis amenée à suivre des phases de conception pédagogique jusqu'à la livraison du module de formation.

Dans l'entreprise, j'ai aussi pris en charge des activités qui n'étaient pas directement liées à un projet précis. J'ai réalisé des fiches de synthèse sur les projets réalisés par l'entreprise. L'objectif de ces fiches est de permettre à l'entreprise de proposer à ses futurs clients une meilleure visibilité des compétences présentes en son sein. Les fiches réalisées comprennent une présentation du projet, son objectif pédagogique, une présentation du dispositif et quelques images du module de formation. Pour chaque fiche, nous prévoyons un espace où le commanditaire du projet peut s'exprimer sur le projet réalisé par Speedernet. Des thèmes tels que son impression sur la collaboration avec Speedernet ou le résultat du travail sont abordés.

Enfin durant ce stage, j'ai effectué des recherches sur les dernières nouveautés dans le domaine du e-learning. Ce travail de veille s'est matérialisé sous la forme de synthèses déposées sur le blog<sup>6</sup> de l'entreprise. Ce travail permet de partager en interne et avec les clients les connaissances sur les nouveautés du domaine du e-learning. Cette activité de veille est d'autant plus importante qu'elle peut amener des clients à entrevoir de nouveaux projets en fonction de leurs besoins et de ces technologies émergentes.

## **1.3 La commande**

### **1.3.1 Le client : ICEDAP**

Le commanditaire de notre module de formation est l'entreprise d'édition ICEDAP. Elle publie des ouvrages, des recueils et des fiches d'information dans les domaines bancaires, de la finance et des assurances. Les publications d'ICEDAP sont de style informatif et à destination des établissements bancaires et financiers. L'objectif de ces publications est d'informer les employés des établissements bancaires et financiers sur un thème précis. Ces documents présentent des définitions sur les termes, les cas de risques, les façons de faire face à ces situations de risque, les comportements à adopter face aux situations de risques, etc. En général, les modules de formation d'ICEDAP permettent à l'employé de faire une mise à jour des informations déjà acquises.

---

6. <http://www.elearning.fr/>

Mais pourquoi ICEDAP s'intéresse à une formation en e-learning ?

ICEDAP a choisi d'investir sur le e-learning afin de moderniser et d'innover sur la manière de présenter ses documents de publication. Cette entreprise désire aussi améliorer la méthode de mise à disposition des documents d'édition en mettant en place une méthodologie plus motivante pour les lecteurs. Le e-learning est une approche intéressante pouvant leur permettre d'atteindre cet objectif en utilisant des interactions, des images et des bandes sonores suivant les documents de base. Ce type de formation doit aussi permettre à leurs apprenants d'accéder aux cours en dehors de leur lieu de travail, dématérialiser les documents papiers toujours encombrants à transporter.

Ces formations de e-learning ont aussi pour objectif d'attirer plus de clients vers ICEDAP et d'assurer la pérennité de l'entreprise à long terme.

### **1.3.2 Présentation de la commande**

Il s'agit d'un module de formation destiné aux établissements bancaires et financiers. Cette commande est le cinquième module e-learning qu'ICEDAP désire mettre en place. Ce module de formation dure environ vingt à trente minutes et doit permettre à l'apprenant d'acquérir le plus d'informations possible tout en faisant une mise à jour de ses connaissances sur la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terroriste.

Le commanditaire désire un cours à distance, sans formateur/tuteur à distance et sans cours en présentiel. L'organisation de ce module doit permettre à l'apprenant d'être autonome pour suivre la formation.

Ce module de formation ne contient pas d'évaluation sommative (validation des acquis). Les contraintes imposées par le commanditaire sont :

- L'apprenant doit disposer d'un temps illimité pour suivre la formation.
- L'apprenant doit pouvoir arrêter la formation quand il le désire.
- L'apprenant doit pouvoir reprendre la formation plus tard, là où il s'était arrêté.
- Le budget consacré au module doit être aussi faible que possible afin qu'ICEDAP puisse revendre ce module à bas prix à ses clients.

Afin de commencer la phase de conception pédagogique, nous devons analyser les contraintes et les supports de la formation pour retenir la méthodologie de travail la plus adaptée.

## 1.4 Analyse de l'existant

Le module de formation à réaliser est le cinquième module commandé par l'entreprise ICEDAP. Les quatre premiers modules de formation portent sur les sujets suivants :

- connaissance du client dans la lutte contre le blanchiment
- Successions et libéralités
- Patrimoine de la famille
- Produit bancaires épargne<sup>7</sup>.

Les méthodologies pédagogiques employées pour ces quatre premiers modules de formation sont les mêmes à savoir les méthodologies expositive et interrogative. Le formateur "virtuel" est une mascotte humaine nommée Philéas. Cette mascotte est debout sur la gauche de l'écran (voir fig. 1.1)



FIGURE 1.1 – Mascotte du formateur (Philéas)

Ce personnage accompagne l'apprenant tout au long de la formation en lui expliquant les concepts importants au travers d'illustrations.

Dans certains de ces modules de formation, une seconde mascotte est employée en tant que participant. Il s'agit d'un homme apparaissant en bas, à droite de l'écran sur un écran d'ordinateur (voir fig. 1.2).

Il joue le rôle d'un employé de banque qui pose des questions au formateur Philéas pour obtenir des informations complémentaires tout au long de la formation.

Par ailleurs, la méthodologie interrogative est aussi employée dans la construction de ces modules de formation. L'objectif de cette méthodologie est d'amener l'apprenant à réfléchir sur la leçon en lui posant des questions. Ensuite, les explications sur la leçon apparaissent soit sous forme de feedbacks aux questions soit dans une nouvelle page à

7. <http://www.icedap.com/e-learning-banque-assurance.php>





FIGURE 1.2 – Mascotte du participant (un employé de banque)

l'aide d'images ou de schémas.

L'interface et la charte graphique de ces modules sont standardisées par le commanditaire. Le logiciel de base pour réaliser les modules de formation est Adobe Flash CS5. La différenciation des modules est liée aux thèmes traités et aux interactions présentes dans chacun des modules.

Pour ce cinquième module de formation, nous allons suivre les mêmes principes que ceux mis en place pour la réalisation des précédents modules de formation, à savoir que l'interface et la charte graphique seront conservées (par soucis d'homogénéité avec les modules précédents) ainsi que les mascottes du formateur et du participant qui conserveront leurs rôles respectifs dans ce nouveau module. Nous reviendrons plus en détail sur ce point dans la partie liée à la conception pédagogique du module.

## 1.5 Organisation du travail

La durée du travail sur ce projet e-learning est de sept semaines (de la réception au traitement des éléments jusqu'à la livraison). Afin d'organiser le travail sur ce projet, nous utilisons un document de quatre pages (Fichier point Eclair)(Annexe 1) qui détaille toutes les étapes du travail, les rôles du prestataire et du commanditaire ainsi que les dates de commencement et de fin de chacune des étapes. Ce document se partage en cinq parties :

- « Découpage des tâches
- Grandes étapes de validation
- Méthodologie de projet

- Workflow de relecture
- Planning proposé »

### 1.5.1 Découpage des tâches

Cette partie du document décrit précisément toutes les tâches à effectuer durant le projet et les livrables associés à ces tâches. Les tâches prévues pour ce projet sont les suivantes :

- Réception et traitement des éléments : dans cette partie, il faut prendre connaissance du contenu de la ressource proposée par le commanditaire et le comprendre.
- Scénarisation et découpage : cette partie est organisée sous forme d'un fichier Excel. Ce fichier présente le découpage de chaque séquence de la formation.
- Storyboard : son but est de décrire tous les écrans en détail avec les textes qui apparaissent à l'écran mais aussi toute la narration du module en suivant la structure présentée dans le document de scénarisation.
- Maquette statique : à cette étape, on fait le montage de quelques écrans sous Photoshop (échantillons représentatifs du travail qui sera réalisé dans la maquette finale).
- Adaptation des visuels et animations : adaptation de l'ensemble des éléments graphiques pour chaque écran de la formation. Cette étape permet d'organiser et créer tous les éléments graphiques de manière homogène pour l'ensemble du module de formation.
- Synchronisation visuels/sous-titrage : réalisation de la maquette muette du module de formation. Intégration des images, des schémas, des animations et des sous-titres. Cette maquette est mise en ligne afin que le client puisse la visualiser.
- Enregistrement de la narration : l'enregistrement audio des narrations rédigées dans le storyboard est effectué par des comédiens (extérieurs à Speedernet). Les fichiers sons sont ensuite découpés par écran et mis au format MP3.
- Synchronisation visuels/narration : réalisation de la maquette sonorisée. Les fichiers sons sont intégrés dans la maquette muette et sont synchronisés avec les éléments graphiques, les animations et les sous-titres pour chacun des écrans.
- Publication : production de packages au format .zip des fichiers intégrables sur un serveur web ou LMS.
- Adaptation SCORM : adaptation du contenu au standard SCORM pour qu'il puisse être intégré à n'importe quelle plateforme LMS.

## **1.5.2 Les grandes étapes de validation**

La deuxième partie du document « Fiches point Eclair » du projet e-learning ICEDAP présente la transmission du travail au client afin que ce dernier le valide.

A ce stade, le client peut demander des corrections et intégrer des commentaires afin d'améliorer le travail. Le client nous renvoie ensuite les commentaires/annotations afin que nous puissions les intégrer dans la maquette.

Dans cette partie, un schéma détaille les éléments à valider par le client pour chacune des étapes du travail.

Lors de l'étape d'organisation du scénario, le client doit valider la structure du module et ses objectifs pédagogiques.

Dans le storyboard, le client doit valider les textes qui vont être enregistrés par les comédiens, les textes qui vont apparaître dans les écrans et aussi les compositions des éléments sur chaque écran. A cette étape, le client donne aussi son accord sur la maquette statique.

Quant à la maquette muette, le client doit valider l'enchaînement des animations sur les écrans, les interactivités des quizz et des activités.

Enfin pour la maquette sonorisée, le client valide la totalité du module de formation. Pour clôturer la mission, il doit valider le module scormé qui est le résultat final du travail.

## **1.5.3 Méthodologie de projet**

La troisième partie du document décrit les différentes étapes de réalisation sous forme d'un schéma détaillé. Ce schéma permet au prestataire et au client de suivre de manière claire l'avancement du projet.

## **1.5.4 Workflow de relecture**

La partie Workflow présente le planning prévisionnel de relecture. A la suite de chaque livraison, le client peut faire une relecture et demander des modifications. Suite aux éventuelles corrections et commentaires, le prestataire livre une nouvelle version du travail intégrant les modifications demandées par le client.

### **1.5.5 Planning proposé**

La partie planning proposé présente un échéancier des dates de livraison et de validation de chaque étape de réalisation du projet. Ce projet est réalisé sur sept semaines du 2 mai au 26 juin 2011 (Voir la figure 1.3).

Dans ce mémoire, nous allons détailler comment se déroule chacune des étapes de la conception à réalisation de ce projet.

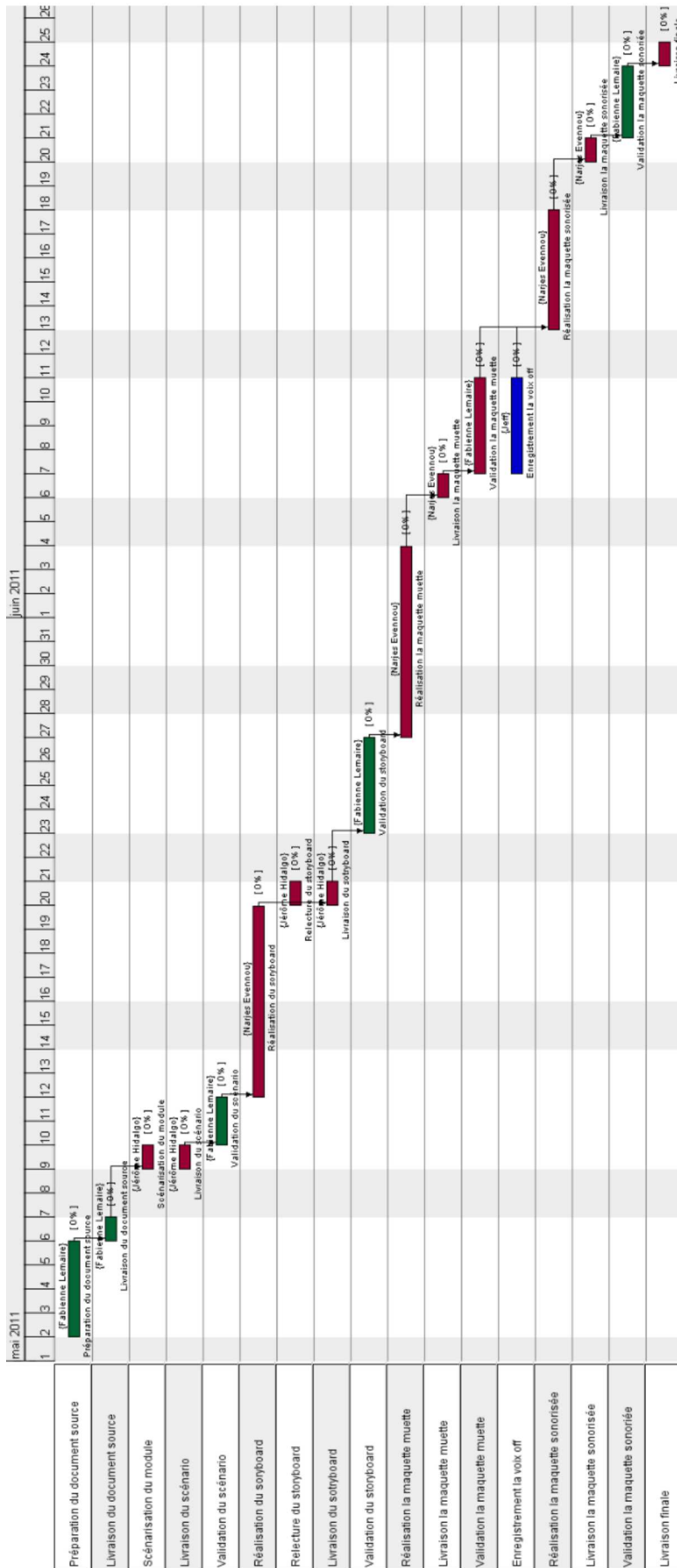


FIGURE 1.3 – Diagramme de gantt de projet d'ICEDAP

# **2 Transformation d'une ressource documentaire en ressource pédagogique pour un module de formation**

La problématique de ce mémoire est basée sur l'organisation d'un dispositif de e-learning à partir d'un document non-pédagogique. En effet, les questions sont :

- Est-ce qu'une ressource documentaire numérique (ou non) peut-être considérée comme étant une ressource pédagogique ?
- Comment un concepteur pédagogique peut transformer une ressource documentaire en ressource pédagogique et l'adapter au contexte d'un module de formation e-learning ?

Ce chapitre va aborder ces différentes questions en se basant sur une étude bibliographique de l'état de l'art de ce domaine.

Les définitions des différentes notions de ressource documentaire et pédagogique seront proposées ainsi que leurs différences sur le plan de l'enseignement/apprentissage. En deuxième partie de ce chapitre, je propose un état de l'art sur l'organisation et la structuration des ressources pédagogiques pour un module de formation e-learning.

## **2.1 D'une ressource documentaire à une ressource pédagogique**

### **2.1.1 Ressource documentaire**

Selon [Jacob et al., 2009] : « Un produit documentaire (quelque soit le secteur d'activité dont il émane et quelque soit le produit) est réalisé pour répondre à un besoin

d'information précis d'un public précis ».

D'après cette définition, une ressource documentaire porte des informations qui permettent d'acquérir de nouvelles connaissances. Alors, quelle est la différence avec une ressource pédagogique sur le plan de l'enseignement/apprentissage ?

## 2.1.2 Ressource pédagogique

Avant de répondre à la question ci-dessus, nous allons voir les définitions que l'on peut trouver pour définir une ressource pédagogique.

D'après [Pothier, 2004] et [Noël, 2007], Il semble qu'un consensus existe sur le fait qu'il n'y a pas de définition claire pour caractériser une « ressource pédagogique » (numérique ou non). Selon elles, les définitions existantes pour cette notion sont floues et assez larges.

[Noël, 2007] explique qu'un document par exemple un article scientifique, pour certains chercheurs dans le domaine de l'enseignement/apprentissage est une ressource pédagogique car il peut servir la réflexion et l'apprentissage. Pour d'autres ce même article ne peut pas être une ressource pédagogique car c'est une simple communication de l'avancée d'une recherche.

D'après le même auteur, c'est la manière d'utiliser une ressource et sa contextualisation qui la fait devenir une ressource pédagogique.

Selon [Puimatto, 2004], tout peut être considéré comme ressource pédagogique. Ce qui est important c'est la transmission du contenu à travers des outils techniques. En effet, selon lui, les ressources pédagogiques sont « l'ensemble des informations, documents, logiciels, programmes, banque de données, etc. qui permettent de véhiculer, de transmettre et d'appréhender des concepts et des contenus pour l'enseignement ».

Cette définition sur la notion de « ressource pédagogique » n'est pas suffisamment claire par rapport au plan de l'enseignement/apprentissage.

C'est dans la définition de [Bibeau, 2004], qui est orientée vers des ressources pédagogiques numériques, que nous trouvons une clarification de ce qu'est une « ressource pédagogique » en contexte d'enseignement/apprentissage. Selon lui, les ressources pédagogiques sont « tous les logiciels d'édition et communication (portails, moteurs de recherche, répertoires, logiciels outils, applicatifs de formation) ainsi que les données,

les informations et les œuvres numérisées (données statiques ou informationnelles, références générales, œuvres littéraires, artistiques ou autres) » qui peuvent aider à l'enseignement/apprentissage dans le cadre d'une activité pédagogique.

Malgré cette définition là encore assez large, l'auteur met en valeur la notion d'adaptation d'un document à un contexte d'enseignement/apprentissage pour que le document de base change sa nature et devienne une ressource pédagogique.

### **2.1.3 Organisation d'une ressource pédagogique à partir d'une ressource documentaire**

Dans les définitions précédentes, nous avons vu que tous les documents peuvent finalement être considérés comme des ressources pédagogiques à la condition de les adapter au contexte de l'enseignement/ apprentissage. D'après, [Mangenot and Potolia, 2001], une ressource pédagogique est une activité avec des consignes pour l'apprentissage sinon il s'agit d'un « document brut ». Nous retrouvons la même explication dans l'article [Barbot, 2004]. Selon Barbot, c'est la structuration d'un document qui en fait une ressource pédagogique « sinon, toutes les données deviennent de véritables ressources pour l'apprentissage ».

Elle explique que pour organiser une ressource à des fins d' « action pédagogique », il faut donner de l'importance à la « lisibilité », la « visibilité » et la « convivialité » de la ressource, lors de la phase de conception.

D'après ces explications, les ressources pédagogiques sont spécifiquement organisées, structurées et sélectionnées pour l'apprenant et l'enseignement. Effectivement, une ressource documentaire ou un « document brut » contiennent de nouvelles informations mais afin de les utiliser dans l'enseignement/apprentissage, il faut les adapter au contexte pour pouvoir obtenir un résultat satisfaisant sur le plan de l'apprentissage. Il faut organiser des objectifs pédagogiques à partir du document brut, créer des activités ayant des objectifs pédagogiques et des consignes qui permettent de guider l'apprenant pour réaliser l'activité.



## 2.2 Conception et scénarisation des ressources pédagogiques pour un module de formation

Afin d'organiser et structurer des contenus, il est nécessaire de passer par différentes étapes qui vont permettre d'adapter les ressources documentaires au contexte du module de formation cible.

### 2.2.1 Analyse du document et identification des objectifs pédagogiques

Afin d'organiser un module de formation à partir d'un document brut, la plupart des chercheurs et des experts du domaine de l'enseignement/apprentissage proposent de commencer par analyser le document de base et identifier les objectifs pédagogiques. En effet, les objectifs pédagogiques permettent au concepteur de clarifier la préparation du travail, de focaliser le module de formation et d'identifier les savoirs, les savoirs-faire et les savoirs-être que l'apprenant doit acquérir à la fin de la formation e-learning.

[Prat, 2008] divise les objectifs pédagogiques en deux groupes (voir la figure 2.1) : l'objectif principal et les objectifs spécifiques.

L'« Objectif principal » est ce que l'apprenant doit être capable à la fin du module e-learning. Ensuite, il y a les « objectifs spécifiques » du module qui présentent les compétences à acquérir pour atteindre l'objectif principal. Selon elle, cette manière de faire permet de granulariser le module en le découpant en plusieurs « grains pédagogiques »<sup>1</sup> ce qui permet de tracer un cheminement clair vers l'objectif principal.

---

1. Un grain pédagogique est le plus petit élément d'un parcours de formation. Il correspond à un objectif pédagogique et il peut être utilisé indépendamment dans différentes formations.

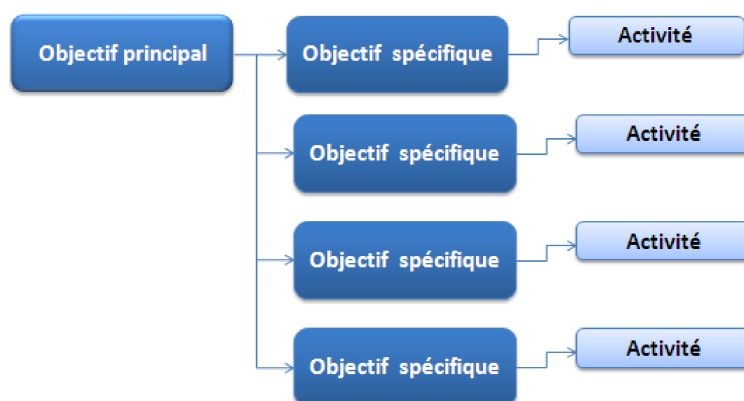


FIGURE 2.1 – Organisation des objectifs pédagogiques du dispositif

Une fois, l'objectif principal et les objectifs spécifiques clairement identifiés, Prat propose de mettre en place des activités pédagogiques qui composeront le module de formation. Mais avant de passer à l'organisation des activités du module de formation, il faut mettre en place des éléments comme la modalité de l'apprentissage, les méthodologies pédagogiques, etc. qui permettent d'organiser et structurer le contenu pédagogique.

[Demaizière and Narcy-Combes, 2005] explique que le choix des activités « se fait en fonction de l'objectif et en lien avec la théorie d'apprentissage. Ce n'est qu'ensuite que l'on voit quelles fonctionnalités offertes par les TIC serviront le mieux cet objectif, dans le cadre théorique choisi ».

### 2.2.2 Choisir la modalité de formation e-learning

Le choix de la modalité de formation donne un corps au module pédagogique. Il définit le contexte dans lequel le module de formation sera présenté (en présentiel/en distanciel, en distanciel avec tutorat ou distanciel sans tutorat). Ce choix impacte l'organisation du contenu pédagogique. Cela signifie que le contenu pédagogique d'un module de formation distanciel avec tutorat sera différent de celui d'un module de formation sans tutorat.

Le choix de la modalité est en lien avec certaines contraintes comme des contraintes pédagogiques, organisationnelles, financières et techniques. Il est possible de regrouper les modalités de formation en deux groupes de formation : avec tutorat et sans tutorat.

## **A- Formation distancielle avec tutorat**

Dans ce groupe de modalité de formation, nous trouvons généralement les cours : mixte (présentiel/distanciel), synchrone et asynchrone. Ces cours se réalisent en compagnie d'un tuteur ou d'un formateur qui a le rôle de guide et de facilitateur.

### Mixte ou blended Learning (présentiel/distanciel) :

Dans la modalité de formation mixte, le cours présentiel est complété ou accompagné d'un cours distanciel soit en situation synchrone soit asynchrone soit les deux. Cette combinaison est la plus souvent préconisée par les chercheurs et les experts du domaine de l'enseignement/apprentissage. En effet, elle permet d'avoir une meilleure acquisition pédagogique du fait que les cours présentiel et distanciel sont complémentaires. Un autre avantage de cette combinaison est la réduction du taux d'abandon des apprenants grâce aux périodes de regroupement des apprenants qui permettent de les remotiver pour la suite de la formation. Cette combinaison permet aussi une meilleure implication des apprenants durant la formation et une meilleure mobilisation des apprenants et des formateurs ou des tuteurs.

### Synchrone :

Ce type de modalité est l'interaction directe. Le tuteur et l'apprenant ou le groupe d'apprenants échangent durant une période précise à travers des outils comme le chat, la visioconférence, etc. Cette modalité de formation permet au formateur ou au tuteur de reconstruire la situation de salle de cours comme dans une situation en présentiel et de guider en direct l'apprenant dans son apprentissage .

### Asynchrone :

En situation asynchrone, le formateur ou le tuteur et les apprenants sont en contact par voie indirecte à travers des forums de discussion, des mails, etc. Dans ce type de formation, l'apprenant évolue à son propre rythme et navigue librement dans sa formation.

## **B- Formation distancielle sans tutorat**

Dans une formation distancielle sans tutorat, le formateur ou le tuteur est absent pendant l'apprentissage. L'apprenant est le seul responsable de son apprentissage et est seul face aux nouvelles connaissances à acquérir. Pour cette modalité de formation, le concepteur doit s'informer sur le niveau de connaissances techniques de l'apprenant afin d'éviter tout blocage de l'apprenant pour des raisons techniques.

L'apprenant étant seul face à son écran, il n'a accès à aucune aide de la part d'un formateur ou tuteur. C'est pour cette raison que dans ce type d'approche pédagogique l'organisation des ressources et des écrans est très importante. Il faut organiser un scénario pédagogique interactif permettant de mobiliser et de motiver les apprenants. Les évaluations peuvent se faire à travers des feedbacks transmis automatiquement à l'apprenant. Dans ce type de modalité de formation, il est très difficile d'organiser des questions ouvertes du fait qu'il n'y a pas de tuteur pour corriger les réponses données par les apprenants.

### 2.2.3 Public cible

#### A- Connaître le public cible

Avant de passer à la méthodologie pédagogique du module de formation, regardons l'importance de bien connaître le public cible lors de l'organisation du module de formation. Tous les travaux sur ce domaine notent l'importance liée à la bonne connaissance du public cible. En effet, bien connaître le public cible permet d'organiser le contenu pédagogique et d'adapter le dispositif aux connaissances et compétences de ce public.

[Prat, 2008] propose une liste de questions que le concepteur pédagogique doit se poser avant d'organiser et structurer le module de formation :

- « Les apprenants sont-ils motivés par le contenu ?
- La formation leur paraît-elle intéressante ? En connaissent-ils les enjeux ?
- L'objectif pédagogique leur paraît-il clair ?
- Ont-ils été correctement informés ?
- La population à former est-elle homogène culturellement ? En terme d'expérience, de formation initiale ?
- Faut-il un ou plusieurs produits localisés ? Le public cible parle-t-il la même langue ?
- Les apprenants sont-ils familiers avec l'environnement informatique et les TIC ?
- Sont-ils autonomes ? »

Les réponses à ces questions permettent d'analyser les besoins de l'apprenant et de réaliser un module de formation à partir de ses demandes et ses attentes sur les plans pédagogique et technique.

## **B- Pédagogie centrée sur l'apprenant**

La pédagogie centrée sur l'apprenant donne un rôle actif à l'apprenant dans sa démarche d'apprentissage. Pour une formation e-learning, il est conseillé d'adapter cette approche.

Lors d'un cours en présentiel, les apprenants d'un même groupe ont généralement des niveaux de connaissances, des objectifs et des besoins variés par rapport à la formation. Le formateur doit alors essayer de rendre son cours le plus homogène possible, avant de donner sa formation, par l'intermédiaire de questions qui permettent de sonder les connaissances des apprenants sur le sujet et ainsi de fournir des pré-requis de base. « Sans ces ajustements, la formation risque d'être inefficace pour certains membres du groupe » [Hidalgo, 2008].

Par ailleurs lors d'un cours en présentiel, il y a toujours le risque que l'acquisition des connaissances ne soit pas égale chez tous les apprenants présents en cours. Souvent, certains apprenants possèdent déjà des connaissances sur une partie du domaine alors que d'autres n'ont jamais été sensibilisés au domaine abordé par le cours.

Le e-learning et l'approche centrée sur l'apprenant met en place une méthodologie d'apprentissage différente. En effet, l'apprenant devient acteur lors de sa formation pour acquérir des savoirs à partir de ses besoins. Il choisit lui même sa place dans la formation. Grâce à la granularisation de la formation en unités indépendantes, l'apprenant choisit et décide de son parcours d'apprentissage. Un autre avantage de cette approche est que l'apprenant peut suivre la formation à son rythme.

### **2.2.4 Méthodologie d'apprentissage et outils techniques**

Une fois que les objectifs pédagogiques et la connaissance du public cible sont acquis, il faut passer au choix de la méthodologie d'apprentissage. Ce choix va permettre de structurer les activités et les contenus pédagogiques du module de formation.

[Lebrun, 2010] explique que « les méthodes sont ensemble des démarches ou des cheminement ordonnés et rationnels en fixant le mode d'intervention, les formes et les techniques dans des situations d'enseigneemnt/apprentissage exploitées en fonction de l'atteinte des objectifs ».

## A- Quelle méthodologie pédagogique faut-il choisir ?

La question qu'on se pose est : Quelle est la méthodologie d'apprentissage la plus efficace ?

D'après Lebrun, il n'y a pas une méthodologie pédagogique efficace. Il indique qu'une méthode efficace est comme une « recette de cuisine » qui est composée de différents ingrédients. En effet, selon lui, pour mettre en place un apprentissage efficace, il faut utiliser et mélanger différents courants méthodologiques.

[Leclercq, 1998] explique également que diversifier les approches pédagogiques dans un module de formation permet de « répondre à l'ambivalence pathétique par la polyvalence didactique » ce qui veut dire répondre à la variété des styles cognitifs (visuel et auditif), des attentes, des besoins et des préférences de l'apprenant sur le plan de l'apprentissage. Varier les méthodologies pédagogiques, selon leur qualité et leur efficacité, permet d'entretenir et augmenter la motivation de l'apprenant [Balancier, 2008].

## B- Méthodologie pédagogique et technologie

Lebrun présente la relation qui existe entre la technologie et la pédagogie sous forme d'un cercle (voir la figure 2.2). D'après lui, l'outil technologique représente un « potentiel » pour l'enseignement/apprentissage mais il faut « l'instancier avec des valeurs pédagogiques ». Afin d'intégrer ces valeurs et favoriser l'apprentissage, il faut changer la méthode pédagogique. Donc « les technologies peuvent contribuer au développement pédagogique » mais pour ceci, il faut adapter les méthodologies pédagogiques traditionnelles aux outils techniques.

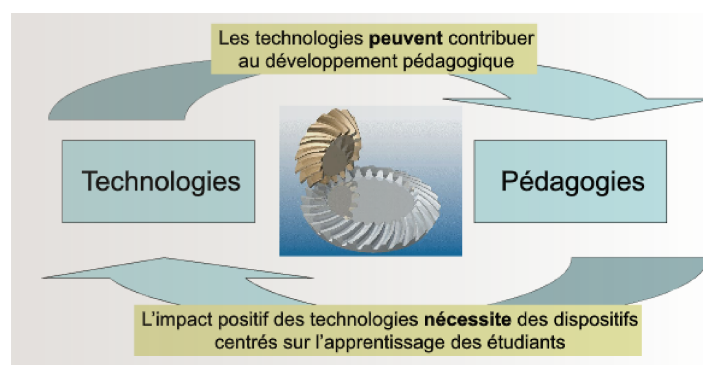


FIGURE 2.2 – Relation entre pédagogie et technologie dans un dispositif

Nous retrouvons la même description dans l'article [Balancier, 2008] qui explique que le mélange des outils informatiques et de la pédagogie introduit des méthodes

pédagogiques innovantes.

L'organisation et la structuration d'un module de formation, ne dépend pas uniquement de la méthode pédagogique ou de la combinaison de plusieurs méthodes. La réussite d'une formation est également conditionnée par la maîtrise didactique du sujet, les outils d'animation utilisés ainsi que la compétence du concepteur pédagogique ou du formateur à pouvoir réunir les éléments correctement et raisonnablement au sein du module de formation. Lebrun explique dans le schéma ci-dessous (voir la figure 2.3) le lien entre objectif pédagogique, outil et méthodologie dans un contexte d'enseignement/apprentissage. Il montre comment il faut organiser ces trois éléments pour que l'apprenant puisse atteindre les compétences visées.

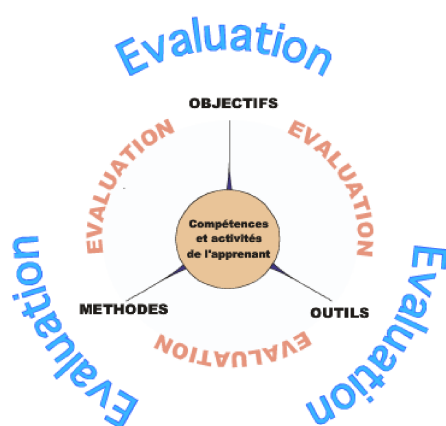


FIGURE 2.3 – Schéma d'un contexte de formation

Le point le plus important pour ce chercheur est le « principe de cohérence » entre ces éléments. Il faut que le concepteur ou le formateur organise et structure la formation de manière cohérente en trouvant des réponses aux questions suivantes :

- Pour quoi ? (identification des objectifs pédagogiques)
- Comment ? (trouver les méthodologies d'apprentissage permettant de favoriser l'apprentissage)
- Avec quoi ? (choix des outils technologiques)

Les réponses à ces trois questions permettent d'organiser et de structurer le contenu, les activités pédagogiques et d'amener l'apprenant à atteindre les compétences visées. Une fois que tous ces éléments sont en place il faut évaluer d'une part l'efficacité du module de formation et d'autre part évaluer les compétences acquises par l'apprenant en fin de formation.

## **C- Methodologies pédagogiques les plus courantes**

Dans la plupart des modules de formation e-learning, le concepteur pédagogique ou le formateur se sert des principes des méthodologies pédagogiques traditionnelles présentées ci-dessous en les adaptant au contexte du module de formation e-learning.

### Méthode expositive :

Dans cette méthodologie, le formateur maîtrise un contenu structuré et transmet ses connaissances sous forme d'exposés. C'est dans ce type de module de formation que cette méthode d'apprentissage est utilisée. Le contenu de la formation est structuré et parfois médiatisé sur l'écran. Cette méthodologie est détaillée dans le chapitre suivant de ce mémoire.

### Méthode démonstrative :

Le formateur présente et montre une manière de faire à l'apprenant et ensuite, il lui fait faire par exemple une manipulation sur un outil présenté durant le cours. Les formations didacticielles s'inspirent de cette méthode pédagogique. Cette méthode est aussi utilisée dans les formations en situation synchrone, en utilisant la visioconférence ou le chat pour recréer une situation de salle de cours et aussi pour montrer par exemple la prise en main d'un outil.

### Méthode interrogative :

A l'aide des questionnements appropriés, le formateur permet à l'apprenant d'acquérir de nouvelles connaissances. Dans le cas d'un module de formation, le formateur ou le concepteur peut mettre des ressources pédagogiques à disposition de l'apprenant et faire des « mini évaluations ». Les questions permettent à l'apprenant de se diriger parmi les ressources mises à sa disposition. Cette méthodologie est également détaillée dans le chapitre suivant de ce mémoire.

Méthode active : Le formateur utilise les essais et les erreurs de l'apprenant. En effet, le formateur commence par lui demander de faire puis il fait dire et enfin il reformule les résultats escomptés. C'est typiquement le cas d'une banque de ressources en ligne qui est mise à disposition de l'apprenant et dans laquelle il va pouvoir piocher en fonction de sa façon d'apprendre, de ses difficultés, etc. Dans ce type de formation l'apprenant est guidé par un tuteur.



## 2.2.5 Facteurs pédagogiques d'un dispositif

Lors de l'élaboration d'un dispositif de formation et de son contenu pédagogique, il est nécessaire de prendre en compte d'autres facteurs pour mettre en place le contenu pédagogique et le dispositif de formation. Dans cette partie, je vais aborder quelques uns de ces facteurs pédagogiques :

### A- Motivation

D'après [Marton, 1994] le facteur « Motivation » est le plus important dans l'enseignement/apprentissage parce que sans ce facteur rien ne peut « être déclenché, entrepris, fait et réalisé ». [Lebrun, 2004] explique qu'il faut favoriser l'entrée dans l'apprentissage par la motivation.

Ce qui crée la motivation chez l'apprenant est le sens donné aux activités proposées par le formateur ou le concepteur pédagogique, à savoir :

- Valeurs de l'activité proposée
- Compétences à développer à travers l'activité
- Contrôle du déroulement de l'activité

La « contextualisation de l'apprentissage » qui revient à proposer des activités proches de la vie quotidienne, permet aussi d'entretenir la motivation des apprenants. Le dernier élément à prendre en compte d'après [Lebrun, 2004] est « la clarté des objectifs, des consignes et des critères d'évaluation ». Tous ces éléments permettent de rassurer l'apprenant sur les objectifs à atteindre et à le motiver.

### B- Interactivité

L'interactivité consiste à mettre l'apprenant face à un problème à résoudre ou un scénario de travail pour atteindre un objectif [Schone, 2007]. D'après le même auteur, les interactions doivent être conçues pour maintenir l'intérêt de l'apprenant par rapport à l'apprentissage et l'aider à atteindre la compétence visée.

La première question qui se pose est : Pourquoi l'interaction possède une place si importante dans le e-learning ?

Il existe beaucoup de formations e-learning dont le contenu est présenté à l'écran juste avec des blocs de texte. Cette situation ne permet pas à l'apprenant de communiquer ni de créer des liens avec sa formation. L'intégration d'interactions est nécessaire dans un cours de e-learning car ces interactions permettent de garder l'attention de l'apprenant et de l'encourager pour la suite de la formation. Grâce aux interactions, l'apprenant peut appliquer ses connaissances pour en acquérir d'autres, traiter la formation plus en

profondeur et bien sûr, il est plus probable qu'il se souvienne des informations données pendant la formation afin qu'il les transpose plus facilement dans la vie réelle.

En règle générale, dans une formation e-learning, les interactions sont utilisées toutes les quelques minutes ou tous les quelques écrans. Cependant, il est important d'utiliser des interactions qui soient utiles et pertinentes sur le plan pédagogique afin d'aider l'apprenant dans sa formation et ne pas l'embrouiller.

[Schone, 2007] divise les interactions en quatre types. Cette manière de faire permet de sélectionner plus facilement les interactions dans une formation e-learning.

#### Interaction passive (Passive) :

Avec ces interactions, l'apprenant est seulement un récepteur des informations. Il peut lire les textes à l'écran qui sont accompagnés par des illustrations graphiques et vocales (voix off). L'apprenant peut interagir avec la formation en utilisant les boutons de navigation pour avancer ou reculer dans la formation. D'après [Schone, 2007], ce type d'interaction est utilisé le plus souvent dans des formations e-learning afin de distribuer plus rapidement des informations.

#### Interaction limitée (Limited interaction) :

Lors de ces interactions, l'apprenant donne des réponses simples à des questions. Comme dans le niveau d'interaction passive, il existe aussi des pop-up, QCM ou des animations simples. Ce niveau d'interaction ajoute des exercices d'appariements où l'apprenant doit trouver la relation entre un texte et une illustration graphique. Il existe aussi des animations interactives avec lesquelles l'apprenant est amené à réaliser sa propre enquête et à réfléchir.

#### Interaction complexe(Complex interaction) :

Ce type d'interaction est basé sur un scénario pédagogique à embranchement qui propose un apprentissage non linéaire. L'apprenant est impliqué dans l'avancement de la formation et selon ses décisions et ses réponses le scénario avance. En effet, dans ce type de formation la pédagogie est basée sur les essais - erreurs. Nous pouvons donner l'exemple des bandes dessinées interactives basées sur un scénario pédagogique à embranchement. L'apprenant avance dans l'histoire à partir de ses réponses et en cas d'erreur, il est amené à réessayer à nouveau.

### Interaction en temps réel(Real-time interaction) :

L'interaction en temps réel est le dernier niveau d'interaction. Il s'agit des questions et des réponses plus compliquées. Ce type d'interaction se trouve dans une simulation d'une situation réelle. Les stimulus et les réponses correspondent à un environnement réel comme dans des exercices de jeu de rôle. Normalement ce type d'interaction se déroule dans un environnement collaboratif avec d'autres apprenants et un animateur ou un tuteur.

### **C- Exercices pédagogiques et feedback**

D'autres facteurs pédagogiques sont les exercices qui ont aussi une place importante dans l'apprentissage. Ils permettent à l'apprenant de s'entraîner, favoriser ses développements et mieux comprendre sa leçon. L'élément essentiel qui doit accompagner les activités sont les consignes et surtout les feedbacks.

Afin d'être efficace, il faut prévoir un feedback après chaque action de l'apprenant. Ce feedback lui permet de vérifier, de contrôler l'exactitude de ses réponses et de corriger un défaut de compréhension.

### **D- Structuration du contenu**

La structuration du contenu doit « faire apparaître les principaux liens logiques, les relations importantes entre les divers éléments et les liens entre les parties du contenu » [Marton, 1994] utilisées dans le module de formation.

## **2.2.6 Apport des TIC et multimédia dans un module de formation**

### **A- Apport des TIC et multimédia**

D'après [Prat, 2008] « les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) et le multimédia permettent au e-learning de se positionner comme une vraie solution de formation ». Ces deux éléments permettent d'enrichir les aspects pédagogiques de manière assez variée. Il est important de connaître leurs possibilités pour les intégrer au mieux dans le scénario pédagogique du module de formation.

TIC et multimédia permettent de mettre en place des écrans avec des interactions

comme un jeu pédagogique à l'aide de l'outil Flash. Les interactions permettent de stimuler l'apprenant dans sa formation. Les outils de communication synchrone et asynchrone permettent des échanges et des interactions entre l'apprenant et les autres apprenants de son groupe ou avec son tuteur. Le tuteur permet de guider l'apprenant à distance à travers des outils techniques pour lui faciliter l'apprentissage.

Au niveau des évaluations l'apprenant peut avoir accès automatiquement aux feedbacks, aux corrections des exercices et aux résultats attendus ce qui lui permet de mieux suivre sa progression dans la formation.

Les différents éléments multimédias permettent d'enrichir le contenu du module de formation et d'aider l'apprenant dans son apprentissage. Ces éléments multimédia sont : Vidéo, voix off, image, illustration graphique, jeux et animation.

Une autre opportunité offerte par les TIC et le multimédia à l'apprentissage, est de permettre à l'apprenant de répéter sa formation. L'apprenant peut faire répéter la machine autant de fois qu'il désire pour revoir un point pédagogique. Cet aspect rappelle que l'apprenant peut suivre la formation à son rythme grâce aux outils multimédias.

Le dernier point est lié aux ressources. En effet, le e-learning permet à l'apprenant d'avoir accès à une base de ressources très vaste qui peut l'aider à enrichir ses connaissances.

## **B- Limitations des TIC dans l'apprentissage**

Afin de clôturer ce chapitre, il est intéressant d'aborder les limites d'utilisation des TIC dans la pédagogie.

Il faut toujours garder à l'esprit que chaque élément technique utilisé dans le module de formation doit avoir un intérêt sur le plan de l'apprentissage et doit aider l'apprenant à acquérir de nouvelles connaissances. L'utilisation de trop d'éléments techniques peut nuire à la simplicité de la formation.

Un autre point important est le choix des outils techniques à mettre en œuvre pour réaliser la formation. Il faut adapter ce choix aux connaissances des apprenants de l'outil technique proposé. Par exemple si l'outil technique choisi est un forum de discussion, il faut se renseigner si l'apprenant possède déjà des connaissances concernant l'utilisation de cet outil. Le mauvais choix d'outil mène généralement à l'échec du projet pédagogique.

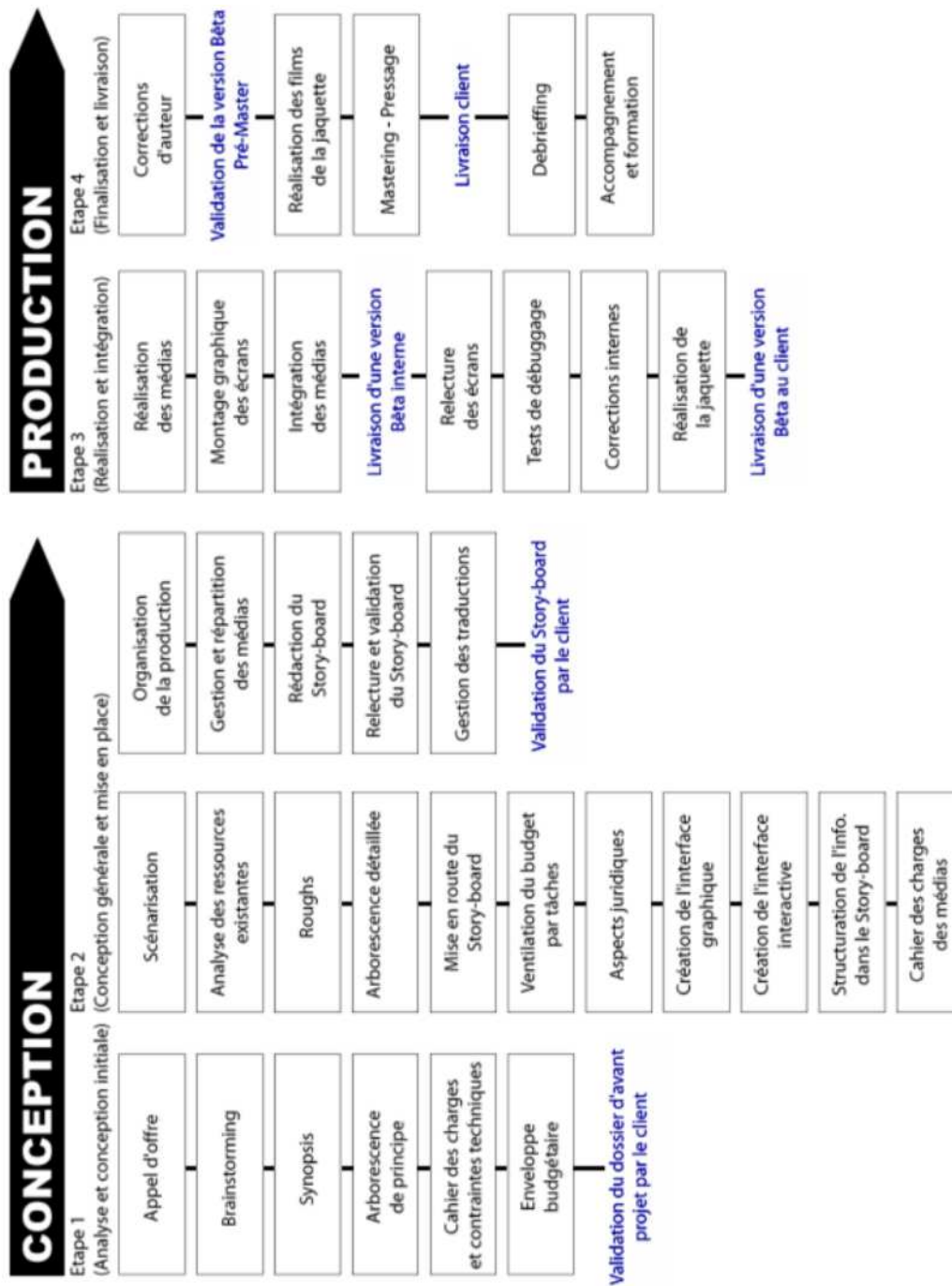
Le dernier point à prendre en compte est lié aux contraintes techniques qui peuvent bloquer l'avancement dans le projet pédagogique. Par exemple un cours en visioconférence peut être bloqué à cause de problèmes de débits de la connexion internet. Il faut donc analyser les outils techniques à disposition des apprenants afin d'éviter un tel écueil technique.

### **2.2.7 Méthodologie de projet e-learning**

Afin de mettre en place et d'organiser un module de formation, il faut suivre une méthodologie de projet. Ceci permet de planifier le travail et partager les tâches à réaliser.

Dans [Prat, 2008], « la fonction de management de projet répond à ces nécessités. Un ensemble de compétences, d'outils, de méthodes va être appliqué aux activités d'un projet afin d'optimiser la gestion et le déroulement du projet, pour obtenir le résultat souhaité en minimisant les risques et en optimisant l'utilisation des ressources, tout en maîtrisant les coûts et en respectant les délais. »

Le schéma présenté figure 2.4 [Hoffmann, ] propose une méthodologie de projet en e-learning. Cette méthodologie divise les tâches à réaliser en deux grandes phases de « Conception » et de « Réalisation ». Chacune des phases détaille les rôles, les tâches de chacun (chef de projet, concepteur pédagogique, etc.), l'ordre du travail et les productions à réaliser.



[Bruno.Hoffmann@free.fr](mailto: Bruno.Hoffmann@free.fr)

FIGURE 2.4 – Schéma de méthodologie multimedia conception gestion de projet production

## 2.3 Synthèse du chapitre

La figure 2.5 synthétise les différentes notions abordées dans ce chapitre. Pour organiser et structurer une ressource pédagogique adaptée à un dispositif de formation, il faut tout d'abord bien étudier et analyser la ressource de départ (ressource documentaire). Ceci permet d'en extraire les différentes informations importantes autour desquelles nous

allons construire notre formation. Ces informations permettent d'identifier l'objectif principal de la formation ainsi que ses objectifs spécifiques. L'identification de ces différents objectifs permet de granulariser le document.

Une fois les objectifs pédagogiques fixés, il faut créer les activités pédagogiques qui permettront à l'apprenant de les atteindre. Pour ceci, il faut se baser sur les trois éléments principaux que sont l'objectif pédagogique, la méthodologie pédagogique et l'outil technique.

La méthodologie pédagogique et l'outil technique permettent de mettre en place et de choisir des interactions, des Quiz, des feedbacks, des éléments multimédia, etc. Ces éléments faciliteront l'acquisition de l'objectif pédagogique de la formation.

Le résultat final de tous ces éléments est une ou des ressource(s) pédagogique(s) adaptée(s) au contexte d'apprentissage pour un module de formation.

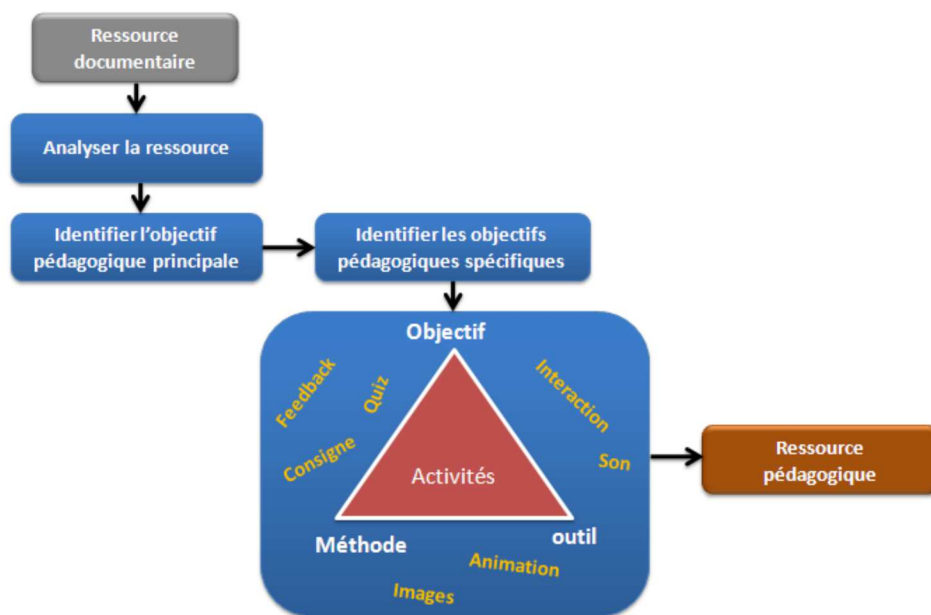


FIGURE 2.5 – Schéma d'organisation pour transformer une ressource documentaire en une ressource pédagogique

Les deux prochains chapitres vont présenter les contraintes rencontrées lors de la conception et la réalisation d'un module de formation à partir d'un document brut.

# 3 Conception pédagogique

Ce chapitre présente la phase de conception pédagogique du projet ICEDAP. Les étapes de réalisation du scénario pédagogique et la rédaction du story board seront détaillées.

L'objectif de ce chapitre est de répondre à la problématique du mémoire : « Comment peut-on organiser un module de formation à partir d'un document non-pédagogique ? »

## 3.1 Conception du module d'apprentissage

### 3.1.1 La ressource initiale mise à notre disposition

Afin de débiter ce travail, le commanditaire nous a fourni un document de quatre pages, intitulé “la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme” (édition 2011) (Annexe 2). Il s'agit d'un document non-pédagogique. En effet, le texte de ce document est de style informatif et juridique.

Ce document est composé de quatre grandes parties :

- Définitions sur des notions comme “le blanchiment” et “le noircissement” d'argent.
- Explications des différents cas de risques.
- Conseils sur le comportement à adopter face à chaque cas de risque.
- Précisions sur les aspects juridiques pour chaque cas de risques.

Le commanditaire désire transcrire ce document papier sous forme d'un module de formation e-learning. Nous ne pourrions nous baser que sur les informations données dans ce document. En effet, l'objectif de ce module de formation est de synthétiser les données de ce document papier. Nous allons devoir découper les informations et les présenter grain par grain à l'apprenant à l'aide de différents canaux de communication (visuels et/ou audio).



### 3.1.2 Lecture et compréhension du document ressource

La première étape de cette phase de conception pédagogique pour ce module de formation est de lire attentivement le document source. Une première lecture permet une compréhension globale du document (le sujet et l'objectif). Ensuite, une deuxième lecture permet de noter tous les éléments et idées qui permettront d'organiser chacune des parties du document pour réaliser ce module de formation.

Concernant, les parties du document de base qui ne sont pas faciles à comprendre, nous contactons directement le client afin d'obtenir des précisions. En effet, l'objectif de cette phase de lecture approfondie du document n'est pas de devenir expert dans le domaine mais de faciliter la phase de conception pédagogique et surtout proposer des activités qui correspondent à l'objectif du texte.

Pour trouver des idées pédagogiques, nous commençons par parcourir les anciens modules de formations réalisées pour ICEDAP. Ceci permet d'une part, de revoir les idées pédagogiques déjà utilisées dans ces modules et d'autre part s'imprégner du style pédagogique et graphique utilisé dans les modules précédents.

L'observation de d'autres modules réalisés au sein de l'entreprise (pour Bayer, Sanofi Aventis) et les ressources existantes sur internet permettent de faire émerger une première ébauche de ce que nous allons réaliser. Ces ressources peuvent être des modules de formation ou des animations. L'objectif de ces recherches n'est pas de copier exactement ce qui est présenté mais de s'en inspirer et de les adapter aux objectifs pédagogiques du module de formation.

La figure 3.1 est un exemple de ressource sur laquelle je me suis basée pour réaliser le module de formation ICEDAP. Sur cet écran, nous pouvons remarquer la présence de nombreux boutons cliquables associés aux différents éléments de l'image. L'idée derrière ces boutons de cet écran est de proposer une organisation de la partie « L'organisation lutte contre le blanchiment » (voir la figure 3.2) qui est présenté en six étapes. En effet, chaque étape peut être présentée sous forme d'un bouton via lequel les informations seront transmises à l'apprenant sous forme de texte ou voix off.

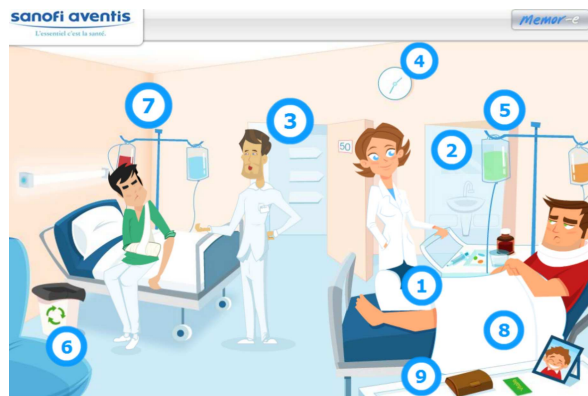


FIGURE 3.1 – Illustration d'un module existant

III ORGANISATION DE LA LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT AU SEIN DES ÉTABLISSEMENTS BANCAIRES ET FINANCIERS	
1	Mettre en place une cellule spécialisée et désigner un (des) <b>déclarant(s)</b> habilité(s) à effectuer les déclarations de soupçons auprès de TRACFIN* et un (des) <b>correspondant(s)</b> chargé(s) de répondre aux demandes de TRACFIN* et d'assurer la diffusion des informations, avis et recommandations d'ordre général qui en émanent.
2	Élaborer et mettre en œuvre une <b>classification des risques</b> de blanchiment et de financement du terrorisme (typologies, montants, seuils, profilage de clientèle, etc.).
3	Formaliser et diffuser des <b>procédures internes</b> écrites propres à assurer le respect des prescriptions en matière de lutte contre le blanchiment : modalités d'identification de la clientèle, typologie des opérations à surveiller, démarche à adopter en cas de soupçon, constitution et archivage des dossiers de renseignements, règles de confidentialité, etc.
4	Élaborer un <b>dispositif de contrôle</b> permettant de vérifier le respect des procédures internes mises en place et la bonne application des mesures contre le blanchiment et de justifier auprès de l'ACP que les obligations ont été satisfaites.
5	Se doter de <b>moyens humains suffisants</b> et compétents pour étudier les anomalies détectées par les dispositifs d'analyse et de suivi des relations d'affaires.
6	Assurer la <b>formation et l'information</b> régulière de tous les collaborateurs concernés pour les sensibiliser à la lutte contre le blanchiment, au respect des obligations et des procédures internes en la matière et les tenir informés des évolutions législatives et réglementaires.

FIGURE 3.2 – Extrait du document papier intitulé : « Organisation de la lutte contre le blanchiment »

L'objectif de ce travail est de faire ressortir des idées générales pour la réalisation du module sans aborder les aspects pédagogiques.

Enfin, lors d'une réunion avec le chef de projet, nous mettons en commun les idées trouvées et discutons sur l'intérêt pédagogique de chacune des idées. Cette réunion permet de mettre en commun nos idées et de discuter des axes d'amélioration avant de commencer la phase de scénarisation.

A la suite de cette réunion, le chef de projet envoie par mail les idées trouvées au client avec quelques exemples (par exemple l'écran de la figure 3.1). Ceci permet d'associer le client au projet dès le début du travail, ce qui lui permet de s'exprimer sur les idées trouvées.

### 3.1.3 Scénario pédagogique

Pour commencer la scénarisation de ce module de formation, nous travaillons tout d'abord sur les objectifs pédagogiques. Pour ceci, il faut fixer l'objectif principal du module de formation en répondant à la question suivante : « Que doit être capable de faire l'apprenant à l'issue de la formation dispensée ? » A l'issue de ce module de formation, l'apprenant doit être capable de reconnaître le blanchiment et le noircissement de l'argent

et le financement du terrorisme, de les identifier et réagir correctement face aux cas de risques.

Une fois, l'objectif principal du module déterminé, il faut trouver les objectifs spécifiques du module en répondant à la question suivante :

« Quelles tâches doit savoir réaliser l'apprenant à l'issue du cours ? » Pour répondre à cette question, il faut analyser le document de base qui est la seule source d'information pour réaliser ce module de formation. En effet, à travers cette formation, l'apprenant doit aborder les thèmes suivants :

- identifier une relation d'affaire
- reconnaître les risques de blanchiment
- prendre les mesures de vigilance
- déclarer un soupçon
- transmettre une déclaration de soupçon

L'identification des objectifs spécifiques du module de formation permet de planifier le cheminement du cours pour atteindre l'objectif principal de la formation avec plus de finesse.

A l'étape suivante, il est nécessaire de réfléchir aux méthodologies pédagogiques et aux activités pédagogiques qui permettront à l'apprenant d'acquérir de nouvelles connaissances et compétences dans le domaine présenté par le module de formation. Les choix de méthodologies pédagogiques se font en analysant la commande du commanditaire, le document papier (la ressource) et les objectifs pédagogiques que l'apprenant doit atteindre.

## **A- Méthodologies pédagogiques**

Dans ce module de formation, nous nous baserons sur les méthodologies pédagogiques « expositive » et « interrogative ». Avant de présenter les activités pédagogiques proposées dans ce module de formation, je vais présenter ces deux méthodologies pédagogiques.

### **Méthode Expositive :**

Dans la méthodologie pédagogique, le formateur transmet un contenu structuré sous forme d'un exposé. Cette méthodologie est utilisée dans les cours magistraux. Cette méthode est centrée sur l'action du formateur ou de l'enseignant et valorise le rôle de formateur pendant le cours. En effet, le formateur a un accès privilégié au savoir et tout au long du cours l'apprenant doit réceptionner ces connaissances.

Un des avantages de cette méthodologie est de permettre la transmission des connais-

sances à un grand nombre d'apprenants en même temps et le formateur peut présenter un thème théorique sous forme d'un exposé.

Cette méthodologie se base plutôt sur ce que le formateur enseigne et comment il l'enseigne et donne très peu d'importance à ce que l'apprenant apprend pendant le cours. Ceci est un des inconvénients des cours basés sur la méthodologie expositive.

Dans le cas d'un enseignement à distance, les supports pédagogiques créés doivent se suffire à eux-même. Il est donc nécessaire de travailler sur la scénarisation du contenu, la progression pédagogique et prévoir une granularisation (découpage en grains pédagogiques) du module de formation ainsi qu'une médiatisation (images, sons, animations, etc.). Dans ce type de cours, l'apprenant est seul devant l'écran et l'apprentissage s'effectue lors de l'écoute grâce à l'apparition d'éléments comme des textes sous forme de puces, des images, des schémas, etc.

### **Méthode Interrogative :**

La méthode interrogative a une place importante dans l'enseignement. Elle est couramment utilisée par les formateurs car elle permet à l'apprenant d'acquérir de nouvelles connaissances par lui-même. Dans ce type de formation, l'apprenant a un rôle beaucoup plus actif par rapport aux formations basées sur la méthode expositive.

Les interrogations durant une formation peuvent avoir des objectifs assez variés, par exemple :

- faire trouver et découvrir des connaissances
- contrôler les acquis
- attirer l'attention des apprenants pendant la formation
- vérifier si les connaissances données pendant le cours ont été acquises

En effet, ce type de formation est semi-dirigé. En questionnant l'apprenant, l'enseignant lui transmet des ressources pédagogiques variées l'amenant à découvrir et acquérir de nouvelles connaissances.

Dans le cas des cours à distance, les questions peuvent être fermées ou ouvertes. Les questions fermées se déroulent sous forme de QCM ou de QCU et les ressources pédagogiques ou les explications sont transmises à l'aide de feedbacks ou sur un écran séparé à travers des textes, des images, voix off, etc. Les questions ouvertes se déroulent sous forme de chat ou forum de discussion en relation avec le formateur ou avec les autres apprenants.

### **B- Activité pédagogique :**

Dans cette partie du travail, je présente quelques activités pédagogiques que nous proposons dans ce module de formation en justifiant les choix pédagogiques qui ont été faits. Ces activités sont faites en se basant sur les méthodologies pédagogiques présentées

ci-dessus. Pour la réalisation de ce module de formation, nous utilisons essentiellement la méthode expositive. En effet, le contenu du document ressource est sous forme d'un exposé et il met en valeur les points importants que le lecteur doit retenir pour le thème abordé.

L'objectif pédagogique de ce module de formation est de créer un environnement permettant aux apprenants d'assimiler de nouvelles informations de manière active. Afin d'atteindre cet objectif, nous utilisons les méthodologies pédagogiques présentées ci-dessus et les mettons en œuvre à l'aide des voix off, des images, des schémas, des interactions et des mascottes.

Je présente quelques écrans et des activités pédagogiques que nous proposons aux apprenants dans ce module de formation.

**Exemple 1 :** La figure 3.3 est un extrait du document ressource qui présente les définitions du « Blanchiment » et du « Noircissement ». Afin de retranscrire cette partie du document, nous allons mettre en place des activités basées sur la méthodologie expositive. Cette méthodologie nous permet de présenter et d'expliquer plus facilement les deux définitions. De plus, dans cet extrait, les points importants à retenir pour le lecteur sont notés en gras et sont présentés sous forme de puces. La méthode expositive permet de présenter cette partie du module sous forme d'un exposé où apparaissent sur l'écran les points importants et donnant des explications à l'aide de voix off.

Afin de scénariser cette partie du document, je reprends les points importants du



FIGURE 3.3 – Extrait du document papier : Définitions des notions du blanchiment et du noircissement

document et je les présente sous forme de puces (voir la figure 3.4).

Le point important dans la réalisation d'un module de formation est de ne pas surcharger inutilement l'écran avec des textes longs. Il faut présenter l'essentiel du contenu à l'aide de phrases courtes et accompagner avec la voix off ou des images permettant à l'apprenant de saisir les détails après analyse du support complémentaire. Un écran chargé peut rapidement devenir fatigant pour l'apprenant. De plus, si l'écran est accompagné avec d'autres éléments comme une voix off, l'apprenant risque de rapidement perdre le fil car

il va facilement se déconcentrer.

Les phrases présentes sur la figure 3.4 apparaissent au fur et à mesure à l'écran accompagnées de la voix off qui explique chacun des points. Les éléments visuels comme une barre blanche pour représenter le blanchiment, une barre noire pour le noircissement et une barre rouge pour le délit pénal facilitent la distinction entre les trois notions importantes du module. Ces bandeaux permettant d'aider l'apprenant à reconnaître et retenir plus facilement les informations. Sur cet écran l'apprenant n'intervient pas. Il observe, écoute et acquiert de nouvelles connaissances.

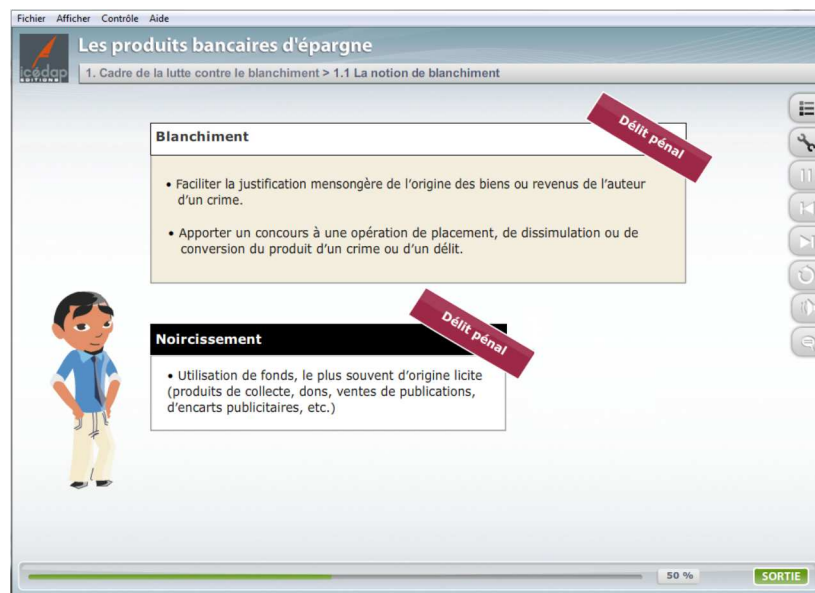


FIGURE 3.4 – Écran présentant les définitions des notions de blanchiment et de noircissement

**Exemple 2 :** L'extrait présenté à la figure 3.5 indique les éléments qu'un employé d'un établissement bancaire ou financier doit recueillir pour identifier un client. Dans ce texte, les points importants à retenir (identité, la domiciliation, etc.) sont aussi mis en valeur à l'aide de mots en gras et des puces. L'écran de notre formation associé à cette partie du document sera structuré autour de ces points.

## II Éléments à recueillir

### > Identification du client

Client personne physique
<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>identité</b> : documents officiels originaux en cours de validité et comportant obligatoirement une <b>photographie</b> de la personne (carte nationale d'identité, passeport). Ceux-ci doivent permettre de relever les <b>noms, prénoms, date et lieu de naissance du client</b> ainsi que la <b>nature, les date et lieu de délivrance du document</b> et les nom et qualité de l'autorité ou de la personne qui a délivré le document et, le cas échéant, l'a authentifié.</li><li>- <b>domiciliation</b> : original de factures de moins de 3 mois (électricité, téléphone, eau...) justifiant son domicile.</li></ul>

FIGURE 3.5 – Extrait du document papier sur les éléments à recueillir pour identifier un client

Dans notre module, cet extrait est aussi formalisé à l'aide de la méthode expositive. Afin d'organiser cette partie du module, j'ai utilisé un graphique simple qui illustre les principales informations que doit comporter une carte d'identité (voir la figure 3.6). Sur la carte apparaissent un portrait blanc symbolisant une photographie de personne et les informations que l'employé doit réunir sur son client. Cette illustration a pour objectif d'améliorer l'apprentissage en aidant l'apprenant à retenir de manière simple et visuelle les informations. L'usage des illustrations permet de limiter l'encombrement des écrans de formation. Par ailleurs la mémoire visuelle de l'apprenant lui permet de retenir plus rapidement et facilement les nouvelles informations présentées sur les illustrations. D'un point de vue cognitif, un apprenant suit plus facilement des écrans avec des illustrations accompagnées d'une voix off qu'une quantité importante de textes accompagnée d'une voix off.

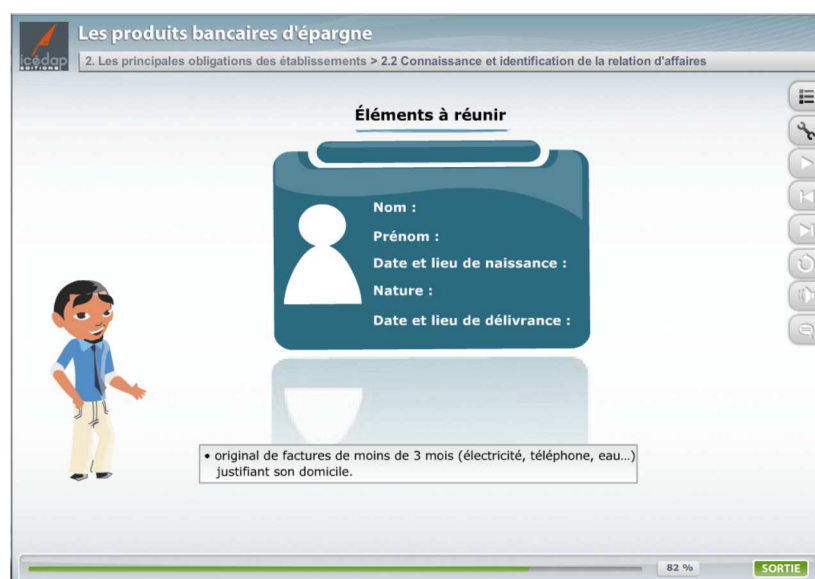


FIGURE 3.6 – Écran présentant les éléments à recueillir pour identifier un client

**Exemple 3 :** La figure 3.7 présente un autre extrait du document papier. Cet extrait explique les trois phases du blanchiment de l'argent et propose une définition pour chaque notion importante. Afin d'organiser cette partie du module sur un écran, je propose d'utiliser la méthode interrogative.

**Les trois phases du blanchiment**

<b>1 Placement ou préblavage</b>	Introduire dans le système bancaire et financier des fonds d'origine inconnue (le plus souvent en espèces) provenant de tout crime et délit.
<b>2 Empilage ou lavage</b>	Dissimuler l'origine illicite des fonds en multipliant les opérations entre divers comptes, produits, établissements et/ou personnes (utilisation de sociétés-écrans, de prête-noms) parfois dans plusieurs pays.
<b>3 Intégration ou essorage</b>	Recycler les fonds blanchis dans l'économie légale en s'appuyant sur différentes techniques (par ex. : investissements mobiliers ou immobiliers) afin qu'ils puissent être utilisés.

Un établissement bancaire ou financier n'a souvent qu'une vision parcellaire de l'ensemble du processus de blanchiment. Il n'est pas nécessairement impliqué dans ces 3 phases mais peut l'être dans l'une ou l'autre. En effet, pour rendre plus difficile leur détection, les blanchisseurs multiplient les opérations et les intermédiaires.

FIGURE 3.7 – Extrait du document papier sur les trois phases de blanchiment

Le quiz créé est de style appariement (voir la figure 3.10). L'apprenant doit associer chaque notion à sa définition. L'objectif de cet exercice est de mettre en place une activité préparatoire pour amener l'apprenant à réfléchir sur le thème avant de lui présenter la leçon. Cette activité est conçue dans l'objectif d'éveiller sa curiosité et attirer son attention vers le thème. Du fait que les apprenants possèdent déjà une certaine expérience professionnelle, ce quiz leur permet d'évaluer leurs connaissances et de vérifier leur positionnement par rapport à la leçon. Cette façon de faire permet aussi de mettre en place une interaction et de lui donner un rôle plus actif dans la formation.

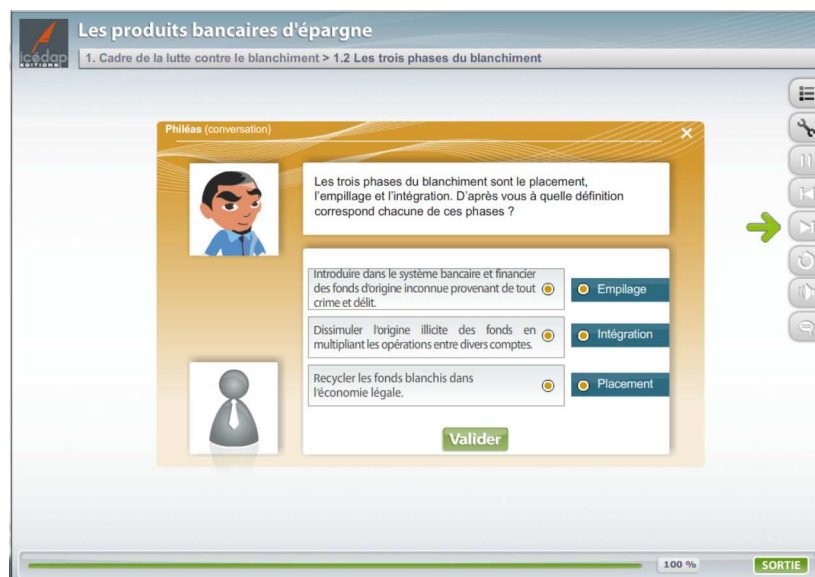


FIGURE 3.8 – Quiz sur les phases du blanchiment

Les feedbacks de ce quiz se limitent à montrer à l'apprenant si sa réponse est



correcte ou pas. En cas de bonne réponse, le feedback apparaît en vert : « Absolument ! Détaillons cela ensemble. » et dans le cas contraire le feedback apparaît en rouge : « Voyons tout ça d'un peu plus près ». Dans les deux cas, l'apprenant est amené à suivre la leçon complète sur l'écran suivant (Voir la figure 3.9).

Dans ce type d'activité il y a toujours la possibilité que l'apprenant donne une réponse au hasard donc il est important que l'apprenant puisse voir la leçon complète même si sa réponse est juste. De plus, le fait d'intégrer les explications liées à la question dans un nouvel écran permet de détailler le sujet.

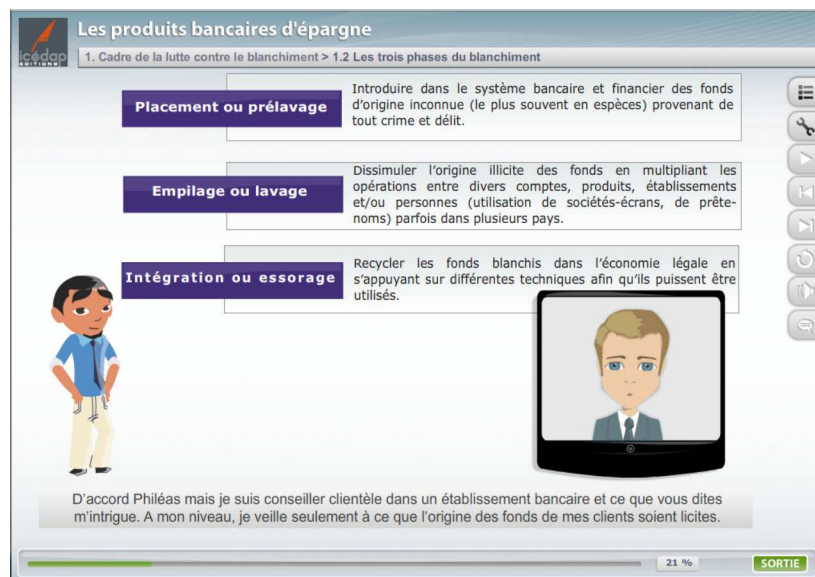


FIGURE 3.9 – Écran extrait de la leçon sur les phases du blanchiment

**Exemple 4 :** L'extrait présenté figure 3.10 met en œuvre les obligations de vigilance à adopter selon le degré d'exposition au risque de blanchiment de l'argent et de financement du terrorisme auquel des employés dans les établissements bancaires ou financiers sont confrontés.

Afin d'organiser cette partie du document, j'utilise la méthodologie interrogative avec le même objectif pédagogique (activité préparatoire et positionnement) que dans l'exemple précédent.

**II Mesures de vigilance**  
La mise en œuvre des obligations de vigilance est modulée en fonction du degré d'exposition au risque de blanchiment ou de financement du terrorisme auquel le professionnel bancaire ou financier est confronté.

**Mesures de vigilance complémentaires**

Certains cas de risques élevés de blanchiment imposent des mesures de vigilance complémentaires :

- lorsque le client ou son représentant légal n'est pas physiquement présent lors de l'identification ;
- lorsque le client est une personne politiquement exposée (PPE)\* ;
- en cas de recours à des opérations ou produits anonymes (bons de caisse ou d'épargne, opérations sur l'or réalisées de façon anonyme par exemple) ;
- pour les opérations avec des pays à législation insuffisante en matière de lutte contre le blanchiment (dont la liste et les montants sont fixés par décret).

Dans ce cas, en plus d'obtenir les documents d'identification, le professionnel assujéti doit mettre en œuvre au moins l'une des quatre mesures suivantes :

- 1 obtention de pièces justificatives supplémentaires ;
- 2 vérification et certification de copie du document officiel ou de l'extrait de registre ;
- 3 exigence que le premier paiement soit effectué en provenance ou à destination d'un compte ouvert au nom d'un client auprès d'un organisme financier établi dans un État membre de l'UE ;
- 4 obtention de confirmation de l'identité du client par l'organisme financier établi dans un État membre de l'UE.

**Illustration :** Pour l'ouverture du compte d'un client non présent physiquement, le professionnel assujéti doit mettre en œuvre au moins la mesure n°1 et l'une des quatre autres mesures.

**Cas spécifique d'une personne politiquement exposée\* :**

- Le professionnel assujéti définit et met en œuvre des procédures adaptées permettant de déterminer si le client est une PPE\* ;
- recherche l'origine du patrimoine et des fonds impliqués dans la relation d'affaires\* ou dans la transaction.
- La décision de nouer une relation d'affaires\* avec cette personne doit être prise par un membre de l'organe exécutif ou toute personne habilitée à cet effet par l'organe exécutif.

**Mesures de vigilance renforcées**

Lorsque le risque présenté par un client, un produit ou une transaction paraît élevé, les mesures d'identification doivent être renforcées. Ainsi, dès lors qu'une opération paraît particulièrement complexe ou d'un montant inhabituellement élevé ou sans objet économique clair ou licite, il convient de procéder à un examen renforcé de l'opération.

Cela implique de demander des renseignements sur :

- 1 l'origine des fonds et la destination de ces sommes ;
- 2 l'objet de l'opération ;
- 3 l'identité de la personne qui en bénéficie.

Si cet examen renforcé ne permet pas de lever le doute, il convient de procéder à une déclaration de soupçon.

**Mesures de vigilance allégées**

Lorsque le risque présenté par un client, un produit ou une transaction paraît faible et sous certaines conditions, les mesures d'identification peuvent être allégées.

**Illustration :** La vérification de l'identité du client peut être effectuée pendant la relation d'affaires :

- lorsque le client est un organisme financier établi ou ayant son siège en France, dans un autre État membre de l'Union européenne ou dans un pays tiers équivalent ;
- au plus tard avant la réalisation de la première opération sur compte, en cas d'ouverture d'un compte.

**II Mesures de gel des avoirs**

Les établissements bancaires et financiers sont tenus d'appliquer des mesures de gel des avoirs décidées par les autorités, que ce soit dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme ou bien dans le cadre de sanctions financières prises au niveau international visant des personnes physiques ou morales, voire des États.

Le ministère chargé de l'Économie peut aussi décider pour une durée de 6 mois renouvelables :

- du gel des avoirs, de tout ou partie des fonds qui appartiennent à des personnes ou entités en lien avec des activités terroristes ou à des personnes ou entités en lien avec des actes sanctionnés ou interdits par une/des résolutions du Conseil de Sécurité des Nations Unies ;
- de l'interdiction de transfert de fonds au bénéfice de ces personnes ou entités.

FIGURE 3.10 – Extrait du document papier sur les mesures de vigilance

Le quiz commence tout d'abord avec un écran d'introduction de la leçon en présentant les différents niveaux de vigilance. Cet écran transmet le minimum d'information à savoir sur le sujet et aide l'apprenant à répondre aux quiz.

Ensuite, l'apprenant est amené à choisir à chaque fois un cas de clientèle en cliquant sur les portraits (voir la figure 3.11). Il s'exerce à choisir la mesure de vigilance la plus appropriée. Les quiz proposés pour cette activité sont de style QCM.

L'objectif de cette activité est d'une part de sensibiliser l'apprenant au sujet de la leçon et attirer son attention. D'autre part, ces quiz sont issus de différentes situations professionnelles réelles, qui permettent à l'apprenant d'évaluer des connaissances qu'il a acquises tout au long de sa vie professionnelle. En effet, il peut se positionner lui-même par rapport à son niveau de connaissance du thème.

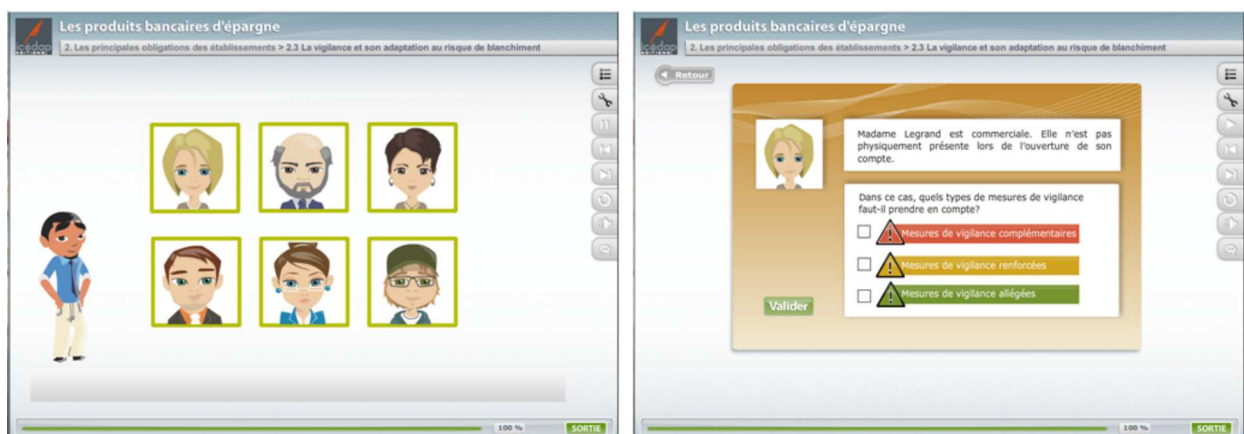


FIGURE 3.11 – Écran présentant des questions sur les mesures de vigilance

A chaque fois que l'apprenant clique sur le bouton valider après avoir choisi sa réponse, le feedback apparaît en haut de l'écran à la place du profil du client (Voir la figure 3.12). En cas de bonne réponse le feedback apparaît en vert et en cas de mauvaise réponse le feedback apparaît en rouge. Quelque soit la réponse choisie le feedback donne une explication complète sur la question à l'aide de textes et de la voix off. Chaque quiz contient une information précise qui est détaillée et expliquée par un feedback.

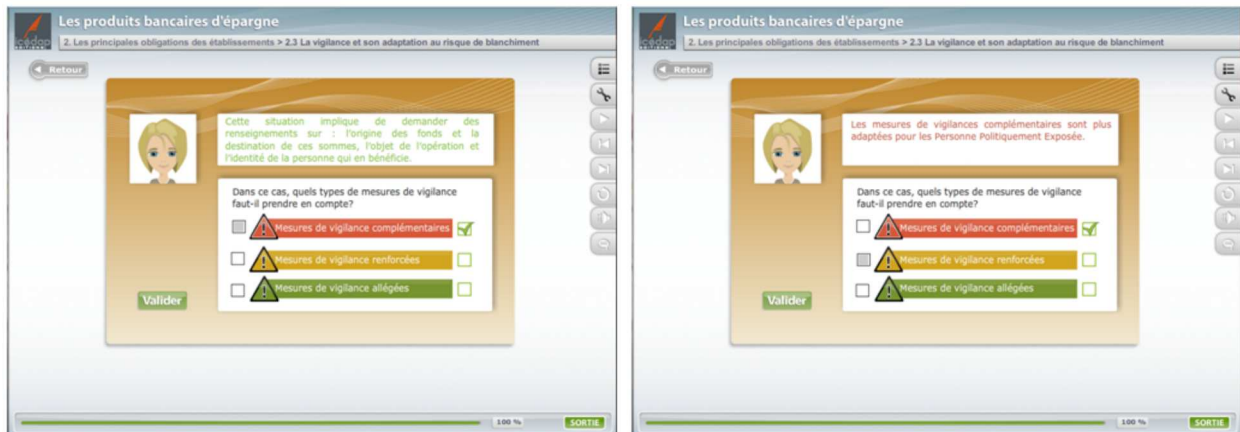


FIGURE 3.12 – Exemple d'écrans de feedback aux questions

Une fois les quiz terminés, l'apprenant retrouve un écran lui expliquant en détail l'ensemble de la leçon (voir la figure 3.13). Cet écran présente la leçon à l'aide de voix off, d'images et de textes qui apparaissent au fur et à mesure. Le fait que la quantité d'information donnée sur cette partie est importante, ce mode de présentation permet à l'apprenant de recevoir les mêmes informations mais de manières variées, étape par étape. Ceci facilite l'acquisition des nouvelles informations.

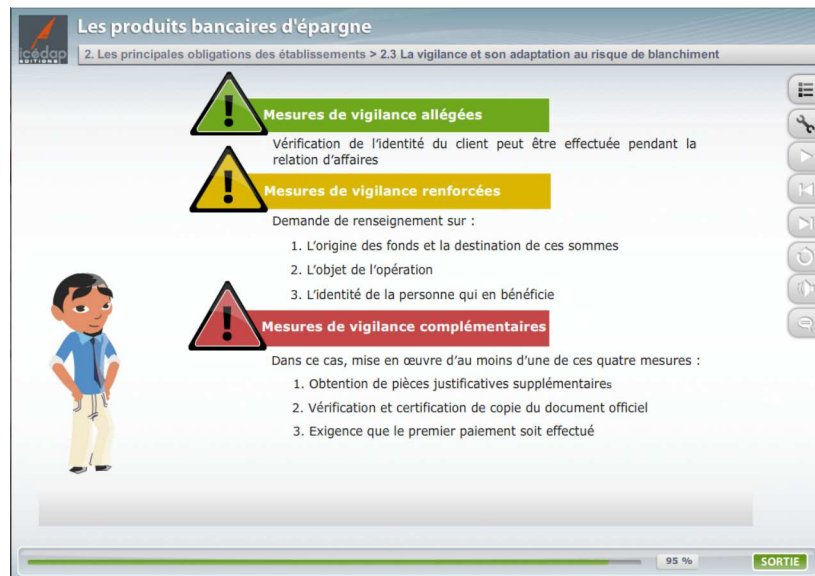


FIGURE 3.13 – Écran : Leçon des mesures de vigilance

### C- Interactions :

Ce module de formation est une auto-formation. L'apprenant est seul devant le dispositif. Dans ce type de formation, il faut parvenir à capter suffisamment l'attention de l'apprenant. Quand un apprenant a un rôle passif devant le dispositif, il y a un risque non négligeable qu'il ne soit pas vraiment réceptif aux informations données ou qu'il abandonne la formation. La question qui se pose est de voir comment faire intervenir l'apprenant durant le module de formation ?

La mise en place des interactions dans un module de formation permet à l'apprenant de se sentir impliquer dans sa formation et d'être acteur dans le dispositif. Les interactions doivent aussi aider l'apprenant sur le plan pédagogique de formation. Il faut donc faire des choix pertinents. Ce module de formation est plutôt basé sur la méthode expositive. Cette méthodologie pédagogique donne moins d'importance à l'interactivité de l'apprenant durant le cours. Pour la réalisation de ce dispositif, nous allons essayer de proposer des solutions efficaces pour impliquer l'apprenant au maximum dans sa formation.

Une des interactions très basique que nous utilisons dans ce module est de mettre l'apprenant dans une situation où sans son intervention, le module de formation ne peut avancer. Cette interaction est le clique sur le bouton « suivant » pour avancer dans le module de formation (voir la figure 3.17). Même si cette intervention de l'apprenant peut apparaître sans importance, cela lui permet quand même de garder le contrôle sur l'avancement du module.

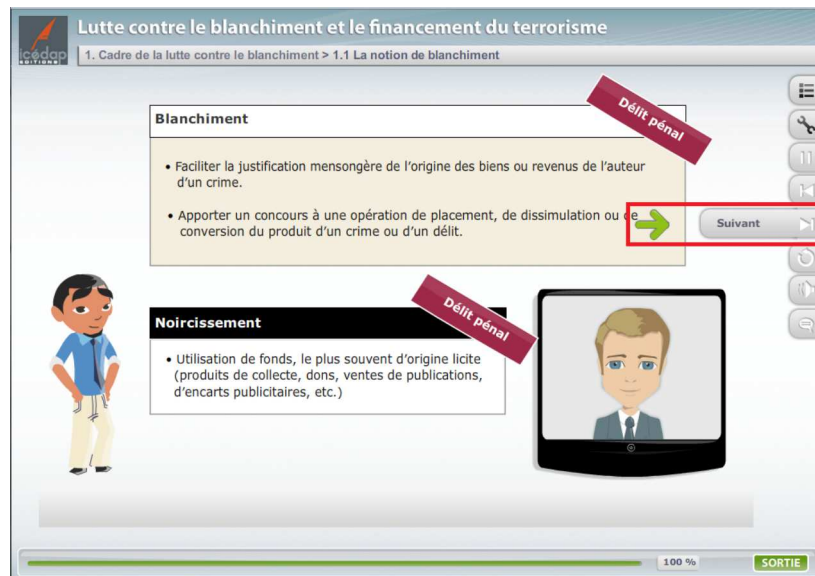


FIGURE 3.14 – Interaction-Bouton suivant

Dans ce module de formation, nous utiliserons d'autres types d'interactions. Dans les pages de formation, nous avons prévu des boutons qui arrêtent de manière régulière l'avancement de la leçon sur un écran. Ceci est efficace sur les écrans qui portent des quantités importantes d'informations. A chaque clic sur l'un des boutons de la page, l'apprenant reçoit une partie de la leçon. Cette interaction lui permet d'une part d'intervenir dans l'avancement de la leçon en prenant son temps pour apprendre les détails des informations à son rythme mais aussi d'éviter la lassitude et l'abandon.

La figure 3.15 illustre l'un des écrans qui permettent à l'apprenant d'interagir avec la formation. Cet écran présente six étapes de l'organisation de la lutte contre le blanchiment au sein des établissements bancaires et financiers. Ces six étapes sont présentées sous forme d'un puzzle. A chaque clic sur un morceau de puzzle, des mots clefs apparaissent au dessus de la pièce de puzzle et l'apprenant peut écouter la voix off qui lui donne plus de détails sur chacune des étapes. L'avantage de cet écran est qu'il permet d'aider l'apprenant à acquérir la leçon à son rythme d'apprentissage. Sur cet écran, l'apprenant peut cliquer sur les différentes pièces de puzzle pour réécouter la voix off et revoir les textes qui apparaissent autour du puzzle.

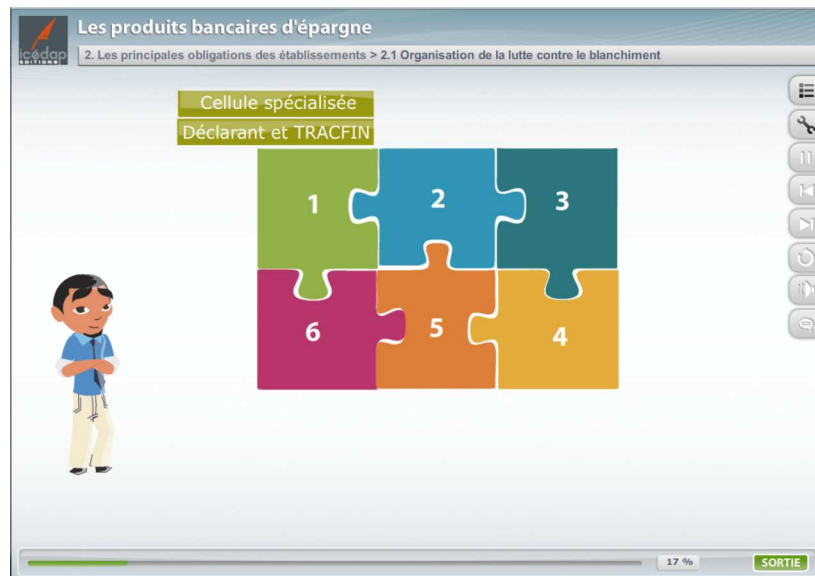


FIGURE 3.15 – Interaction-Puzzle

Cette manière de faire est aussi utilisée pour présenter des schémas mais avec quelques différences.

La figure 3.16 présente un schéma sur l'écran du module de formation. Pour cet écran du module de formation, l'apprenant est amené à cliquer à chaque fois sur une partie du schéma pour que des informations apparaissent à l'écran et qu'il puisse écouter la voix off. Dans cet exemple, l'apprenant doit retenir les différentes étapes de la déclaration d'un cas de soupçon à TRACFIN. Cette manière de faire permet à l'apprenant de participer à la formation et de mieux retenir les étapes au fur et à mesure. En effet, cette interaction est comme un jeu pour l'apprenant, où il est obligé de réagir pour comprendre la suite.

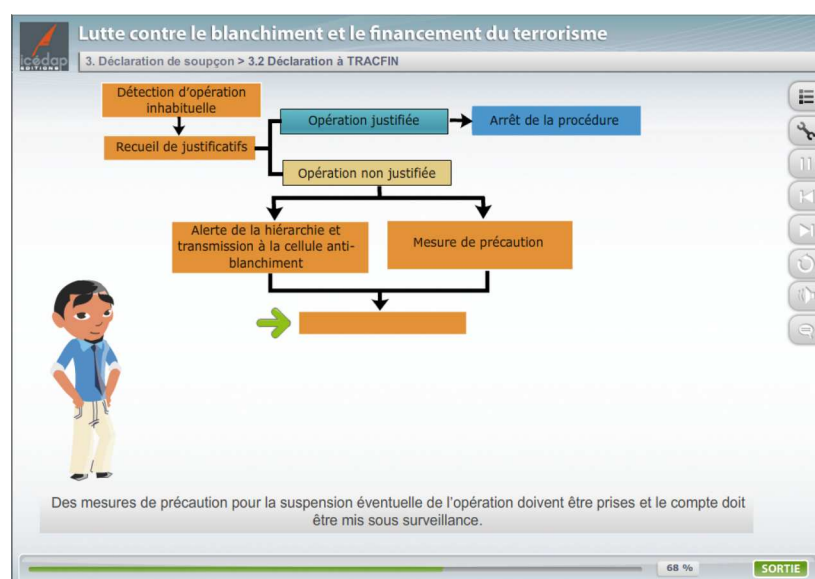


FIGURE 3.16 – Interaction-Schéma

Même si la plupart des contenus de ce module de formation sont basés sur la méthodologie expositive, nous avons essayé d'utiliser la méthodologie interrogative pour donner un rôle actif à l'apprenant. Les quiz permettent à l'apprenant de réfléchir et d'agir de temps en temps.

Ces interactions permettent à l'apprenant de se sentir acteur de sa formation et lui donnent un rôle plus actif.

#### D- Mascottes et annotations :

Afin d'impliquer socialement l'apprenant dans la formation, nous utilisons des mascottes de personnage qui accompagnent l'apprenant tout au long de la formation. Dans ce module de formation, il y a trois mascottes de personnage avec des rôles différents.

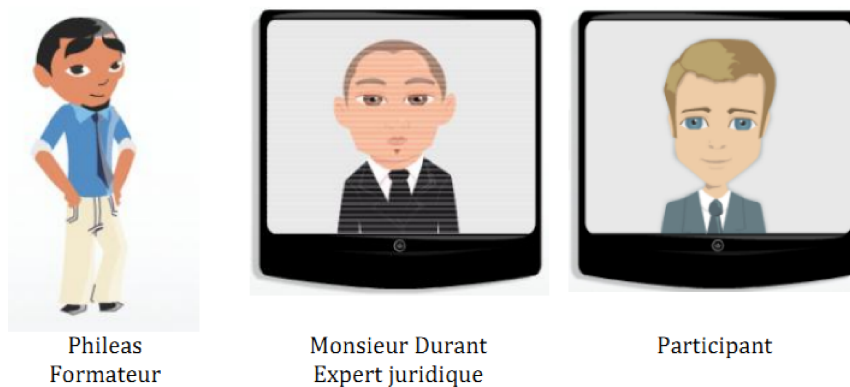


FIGURE 3.17 – Illustration des différentes mascottes

La première mascotte s'appelle Phileas. Elle est située à droite de l'écran et est debout (voir-figure 3.17). Philéas joue le rôle de formateur. Ses mouvements de bras et de bouche permettent de lui donner un aspect vivant dans la formation. De plus, nous lui donnons un véritable rôle pédagogique en utilisant une voix humaine avec un ton amical et informel en utilisant des interjections comme : « Heum Heum (raclement de gorge) ! Voyons tout ça d'un peu plus près. »

Il guide l'apprenant dans la prise en main de l'interface du module de formation, la réalisation des activités, lui explique la leçon et les éléments qui apparaissent sur l'écran. Monsieur Durant est la deuxième mascotte (voir la figure 3.18). C'est un expert juridique qui donne des informations concernant les sujets juridiques de la leçon. Cette mascotte est une image fixe et apparaît en bas à gauche de l'écran.

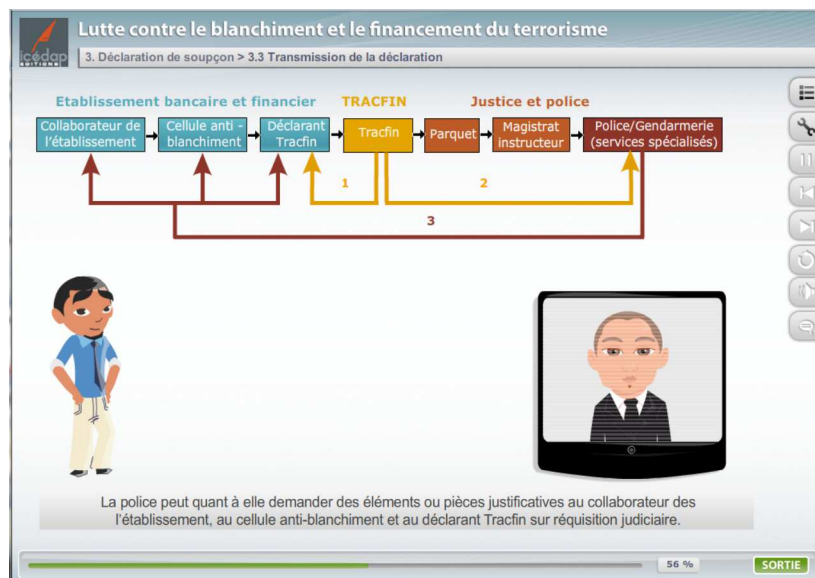


FIGURE 3.18 – Mascotte expert juridique

Pour cette mascotte, nous avons aussi utilisé une voix humaine mais avec un effet « son téléphone ». C'est pour cette raison que son image reste fixe. L'utilisation de la voix off a pour objectif de varier les écoutes. L'apparition d'une image fixe sur l'écran permet à l'apprenant de sentir et visualiser plus facilement la présence d'un personnage différent. Cette mascotte parle avec un ton plus formel qui est lié à son rôle dans ce module de formation.

La dernière mascotte est le participant (voir la figure 3.17) et elle se présente sous la forme d'un conseiller clientèle dans un établissement bancaire. Elle ne porte ni prénom ni nom. En effet, le participant a le même rôle qu'un vrai apprenant avec le même poste professionnel. Le fait qu'il soit anonyme permet à l'apprenant de se projeter plus facilement dans sa peau.

La mascotte du participant apparaît en bas à gauche de l'écran et elle intervient dans la formation quand elle a besoin d'informations supplémentaires ou de poser des questions à propos des sujets difficiles. Elle utilise des formulations comme : « ... et ce que vous dites m'intrigue » ou « je me pose une question depuis tout à l'heure ». Il arrive aussi des moments où le formateur lui pose des questions. Les questions du participant sont organisées en se mettant à la place de l'apprenant et en imaginant les questions qui peuvent arriver à son esprit tout au long de la formation.

Cette diversité de mascottes permet à l'apprenant d'une part de recevoir les informations à travers différents personnages et d'autre part de catégoriser les informations transmises par chacune des mascottes (les explications du formateur, les informations juridiques de l'expert et les informations liées aux questions du participant). Cette méthode permet ainsi d'éviter la lassitude chez l'apprenant.

L'autre élément que nous utilisons pour impliquer socialement l'apprenant dans ce



module de formation est le style employé pour rédiger les annotations (les dialogues des mascottes). Le style des dialogues est rendu informel en utilisant des pronoms « nous » (nounoïement) et « vous » (vouvoiement), comme dans : « Nous allons maintenant voir en détail... », « Revoyons ensemble les différents niveaux... », « Je vous propose maintenant... ».

Cette façon de faire permet de créer un cadre social pour l'apprenant pendant sa formation devant son ordinateur. Même si l'apprenant est conscient qu'il est devant un ordinateur et non pas face à un professionnel, cette façon de faire permet d'améliorer l'apprentissage parce que l'apprenant a « tendance à mieux assimiler les informations lorsque qu'il se retrouve dans un cadre social »[Clark and E.Maye, 2008].

### 3.1.4 Découpage du module

Ce module de formation est découpé en plusieurs parties et sous-parties. Cette partie du travail est réalisée par le chef de projet et le découpage du module est basé essentiellement sur les découpages des parties et sous-parties dans le document de base.

Ce module est divisé en cinq grandes parties et chaque partie contient une à plusieurs sous-parties. Une sous-partie peut comprendre plusieurs écrans. Une partie commence par une introduction qui informe l'apprenant sur les sous-parties à suivre.

La première partie présente l'objectif du module. Elle explique à l'apprenant les compétences qu'il doit acquérir à travers ce module de formation. Dans cette même partie, il y a une sous partie présentant le sujet de formation. Cette sous-partie permet à l'apprenant de s'informer sur le sujet de la formation et de se préparer à ce qui l'attend durant la formation.

La dernière partie du module est une synthèse de l'ensemble du module et rappelle à l'apprenant les compétences qu'il devait acquérir à travers cette formation.

Le découpage de ce module est fait d'une manière à ce que chaque partie ou sous-partie puisse être enseignée séparément ou utilisée dans un autre module de formation. En effet, nous avons adapté un découpage en « grains pédagogiques » et chaque grain est une unité autonome permettant de transmettre un savoir, un savoir-faire ou un savoir-être à l'apprenant.

Le schéma ci dessous présente le découpage de ce module :

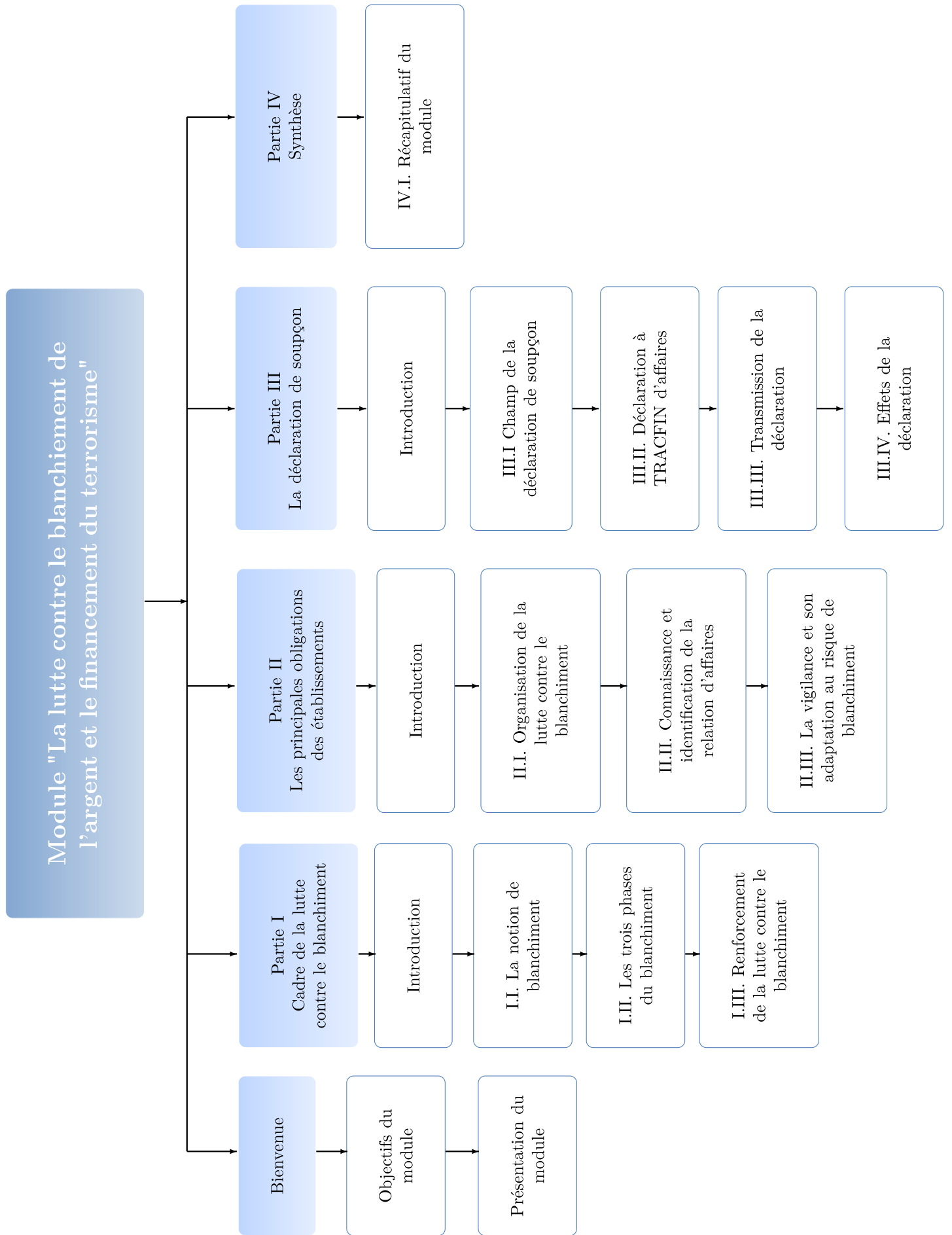


FIGURE 3.19 – Structure proposée pour le module de formation sur « la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme »

### 3.1.5 Navigation

La question de la navigation est assez importante dans un module e-learning dans lequel l'apprenant se retrouve seul devant le dispositif. Un des éléments de blocage et de démotivation de l'apprenant dans ce type de formation est le manque de clarté de la navigation. Marie Prat dans son ouvrage [Prat, 2008] définit le notion de « navigation ». Selon elle la navigation est l'ensemble des fonctionnalités qui permettent à l'apprenant de se situer, de s'orienter et de se déplacer dans le module de formation.

Afin de mettre en place des éléments de navigation adaptés dans ce module d'une part il faut se baser sur la commande du commanditaire :

- L'apprenant doit disposer d'un temps illimité pour suivre la formation.
- L'apprenant doit pouvoir arrêter la formation quand il le désire.
- L'apprenant doit pouvoir reprendre la formation plus tard, là où il s'était arrêté.

et d'autre part, il faut se mettre à la place d'un apprenant qui ne se sent pas à l'aise dans des environnements informatiques.

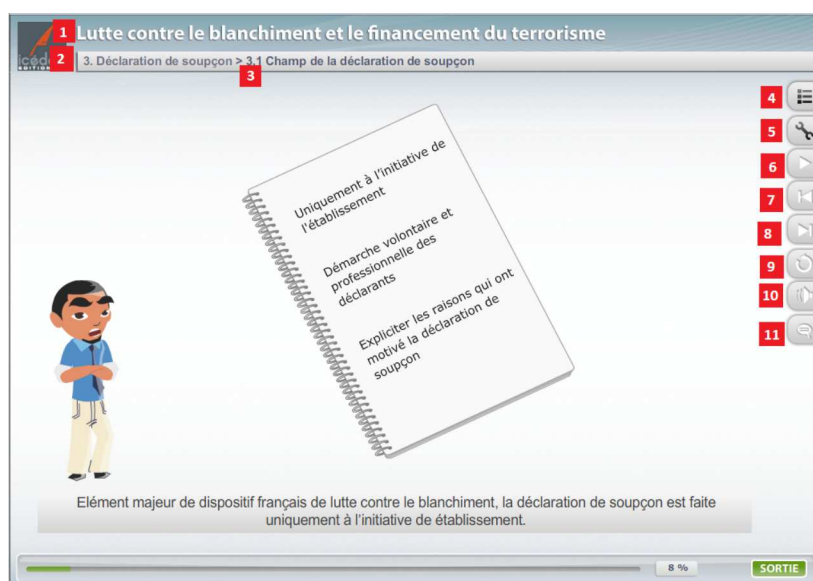


FIGURE 3.20 – Illustration des éléments de navigation dans le module de formation

Dans ce module de formation nous proposons une navigation simple et guidée à l'apprenant. La figure 3.20 présente des éléments de navigation dans ce module :

1. Le titre du module
2. Le titre de la partie
3. Le titre de la sous-partie
4. le bouton sommaire pour accéder aux différentes parties et sous-parties
5. Le bouton outil qui contient les documents supplémentaires à télécharger et un glossaire qui donne la définition des mots-clefs utilisés dans la formation.

6. Le bouton démarrer/pause
7. Le bouton pour aller à la page suivante
8. Le bouton pour aller à la page précédente
9. Le bouton rembobiner pour reVISIONNER l'écran
10. Le bouton haut-parleur pour activer/désactiver le son
11. Le bouton de sous-titrage qui permet de visualiser les textes des voix off
12. Le bouton sortir

Afin de mettre à l'aise l'apprenant avec la navigation dans le module, nous proposons un écran de présentation de l'interface du module. Cet écran présente le fonctionnement de chaque bouton dans l'interface du module et permet à l'apprenant de connaître la navigation avant la prise en main. La présentation de l'interface peut être efficace surtout pour les apprenants qui ne se sentent pas à l'aise dans un environnement informatique.

L'apprenant est aussi informé sur son avancement dans le module. En effet, à chaque fois que l'apprenant termine une partie ou une sous-partie un tick vert apparaît devant le titre dans le sommaire. Son but est de montrer à l'apprenant les différents modules qu'il a parcouru, ce qui est d'autant plus important lorsque celui-ci a arrêté la formation et veut la reprendre depuis là où il s'est arrêté.

Tous ces éléments permettent de guider l'apprenant au maximum durant sa formation afin qu'il puisse la réaliser en toute autonomie et voir son avancement.

### **3.1.6 Livraison du scénario pédagogique**

Le scénario pédagogique est présenté au client sous forme d'un tableau Excel (Annexe 3) réalisé par le chef de projet. Ce document a pour objectif de donner des informations sur la scénarisation du module et son découpage. Le document se partage en deux parties.

La première partie présente l'objectif de l'outil, l'objectif de la leçon, la durée finale du module de formation et la durée minimale. L'« objectif de l'outil » explique le but pédagogique global du module de formation qui est de « délivrer aux apprenants des informations essentielles de manières pédagogique et ludique ». L'« objectif de la leçon » est de clarifier les compétences que l'apprenant doit acquérir à travers ce module de formation. Comme déjà dit, à la fin de ce module l'apprenant doit maîtriser « la réglementation relative à la lutte contre le blanchiment de l'argent » et l'intégrer dans son activité professionnelle. La « durée finale » représente la durée demandée par le commanditaire pour ce module de formation. Enfin, la « durée minimale selon fiche » montre la durée que le chef de projet estime avoir besoin pour réaliser l'ensemble de ce module à partir de la durée proposée pour chaque activité.

La deuxième partie du fichier Excel présente les titres des parties et des sous-parties du module, l'objectif pédagogique de chaque partie, le niveau d'acquisition des connaissances, la méthodologie pédagogique de chaque activité et la durée de chaque activité.

Les chiffres dans la première colonne « AO » représentent le nom de chaque fichier (.fla et .swf) qui porte une partie du module de formation. Les numéros à deux chiffres comme « 00 », « 01 », etc. indiquent les grandes parties et les numéros à quatre chiffres comme « 0001 », « 0102 », etc. représentent les noms des sous-parties. Cette colonne est utile lors de la réalisation du module. Elle permet de retrouver facilement la partie ou la sous-partie correspondante à un fichier.

La colonne « objectif pédagogique » présente le but pédagogique de chaque partie du module de formation. Par exemple, l'objectif pédagogique de la partie « la déclaration de soupçon » est de « connaître le champ, la procédure et les effets d'une déclaration de soupçon ». Cette colonne permet de montrer au commanditaire ce qui est envisagé pédagogiquement pour l'apprenant.

La colonne « Niveau d'acquisition de connaissance » représente le niveau d'acquisition de l'apprenant de manière générale à travers chacune des parties de la formation. Les acquisitions sont divisées en trois catégories : connaissance, compréhension et application. Le niveau « connaissance » permet de présenter les sous-parties qui donneront des définitions sur les notions importantes de la formation. L'apprenant fera connaissance avec ces notions à travers ces écrans. La « compréhension » a pour but d'amener l'apprenant plus loin dans l'apprentissage en lui demandant de réfléchir sur les thèmes. Le niveau « application » présente les sous-parties qui permettront à l'apprenant d'acquérir les techniques pour agir en situation professionnelle.

La partie « Méthode » représente la méthodologie pédagogique utilisée pour la réalisation de chaque partie. Pour ce module de formation les méthodologies pédagogiques utilisées sont : démonstrative, interrogative et expositive.

Il faut savoir que dans ce module de formation, nous n'utilisons pas la méthodologie « démonstrative ». Ce terme est utilisé par le chef de projet pour indiquer les sous-parties liées au niveau d'application dans ce module.

La « durée » montre la durée de chaque sous-partie (activité) et la durée de l'ensemble d'une partie. Les durées notées dans le tableau Excel ne sont pas réelles. En effet, il s'agit de l'estimation faite par le chef de projet pour chaque sous-partie.

Ce tableau est transmis au commanditaire pour validation du scénario pédagogique du module de formation. Dans cette phase de validation, le commanditaire valide plutôt le découpage (les parties et les sous-parties) du module.

### 3.1.7 Rédaction du storyboard

Une fois le scénario pédagogique du module en place, il faut réaliser le storyboard du module. Le storyboard représente l'illustration du module de formation. Les écrans finaux de la formation seront réalisés à partir de ce document.

Afin de mettre en place le storyboard du projet ICEDAP, nous utilisons Microsoft Office PowerPoint. En effet, PowerPoint est un logiciel de présentation, qui permet d'organiser simplement et d'illustrer rapidement des écrans du module. L'intégration des éléments comme des images, des textes et des animations est assez pratique avec ce logiciel. En plus, la partie commentaire en bas des slides permet d'insérer les textes de voix off et ainsi d'éviter de créer des slides chargés.

Chaque page de ce storyboard doit représenter un écran du module de formation. Afin de réaliser cette étape du travail, il faut se mettre à la place de l'apprenant et imaginer tout ce que l'apprenant va voir exactement à l'écran : les textes, les images, les schémas, les boutons, les animations, etc.

A travers ce document, le réalisateur met en place le module de formation dont la clarté a une place très importante. Il faut positionner les éléments sur la page comme on désire les voir sur l'écran final. La figure 3.21 représente l'écran modélisé dans le storyboard pour la réalisation présentée figure 3.15. Dans cette figure, nous trouvons l'illustration de l'interface du module et l'emplacement des titres. Le positionnement de la mascotte est indiqué à l'aide d'un rectangle comportant l'annotation « Mascotte Philéas ». Au centre de la page, nous retrouvons les images et les textes qui doivent apparaître. Il faut expliquer clairement à l'aide d'un schéma ce qu'on désire faire apparaître à l'écran.

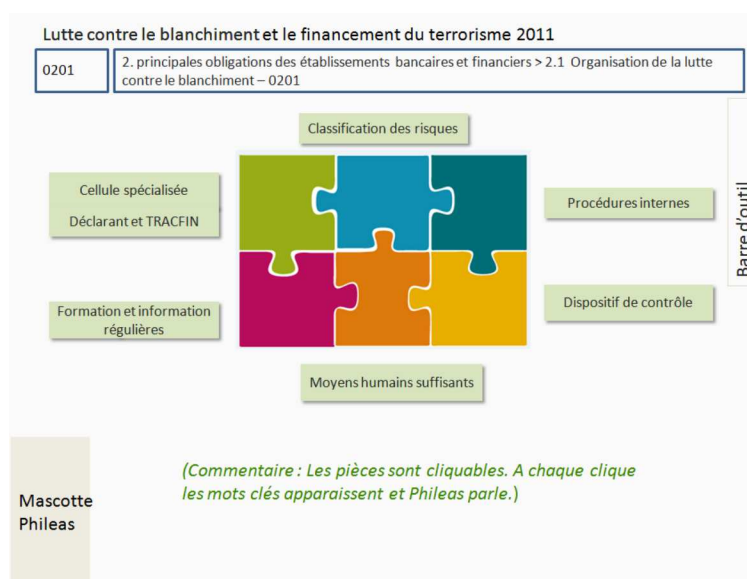


FIGURE 3.21 – Exemple d'une page de storyboard

Le texte vert en bas de la figure 3.21 correspond aux commentaires supplémentaires associés à cet écran, par exemple insérer un bouton sur des images, description du rôle du bouton sur l'écran, ordre d'apparition des textes sur un écran, le positionnement de la mascotte notamment si elle doit être debout ou assise, etc.

Dans le storyboard, selon les modules pédagogiques, il faut penser aux couleurs des éléments présents sur la page. Ceci facilitera le travail du réalisateur et permet d'illustrer au mieux le résultat final. Afin de choisir les couleurs, il faut se baser sur la charte graphique du projet.

Un autre élément à détailler dans le storyboard est l'ensemble des annotations (textes de et voix off). Il faut rédiger tous les dialogues en indiquant les noms de chaque mascotte devant son dialogue et en mettant bien les signes de ponctuations. Ceci permet d'aider le comédien lors de l'enregistrement des voix off à adopter l'intonation correcte. Il faut aussi bien indiquer les effets spéciaux qu'on désire sur le son, par exemple l'effet « son téléphone » et enfin, il ne faut pas hésiter à expliquer entre parenthèse la manière de prononcer certains mots comme les interjections.

Quand la réalisation du storyboard est terminée, nous faisons une relecture attentive en interne afin d'éviter des erreurs de reformulation des phrases, des fautes d'orthographe et vérifions la clarté des explications et des éléments dans les slides. Cette relecture doit être faite par une personne autre que la réalisateur du storyboard. En effet, en travaillant longtemps sur un document, on perd peu à peu son attention sur certains éléments comme les fautes d'orthographe. Par ailleurs, la relecture des documents en interne avant envoi au client permet d'augmenter la qualité du travail du prestataire.

## **3.2 Validation**

### **3.2.1 Validation du storyboard**

A la suite de la relecture en interne, nous transmettons le storyboard (Annexe 4) au client. Lors de cette étape, le client fait une relecture de tout le document de storyboard. Il propose ses derniers commentaires et corrections en cas d'erreurs.

Il valide les contenus et les éléments qui apparaissent à l'écran ainsi que les annotations (texte voix off). Ensuite, il retransmet le document PowerPoint au prestataire pour faire les dernières retouches avant la phase de réalisation du module.

Il est important à savoir que les corrections doivent se faire à l'aide d'une autre couleur comme par exemple rouge pour les erreurs et vert pour tout ce qu'il faut rajouter. Les couleurs de corrections doivent être différentes de celles utilisées dans le texte du document storyboard ou bien il faut utiliser le fonctionnement en mode révision sur le

logiciel PowerPoint ou Word. Cette manière de faire permet au concepteur pédagogique de trouver rapidement les éléments à changer ou à corriger. Il faut toujours s'accorder avec le client sur un style précis de correction pour éviter au maximum les aller-retour du même travail entre le client et le prestataire. En effet, ceci amène une perte de temps importante des deux côtés qui retarde l'avancement du le projet.

Dans le cas de ce projet, le client a corrigé les erreurs et effectué des changement dans le texte avec les mêmes couleurs que celles employées pour les textes originaux, ce qui a créé certains problèmes lorsque je développais les modules lors de la phase de réalisation du module de formation.

### 3.2.2 Validation de la maquette esthétique du module

Lors de livraison du storyboard, nous l'accompagnons de quelques maquettes des différentes pages du storyboard. Ces maquettes sont réalisées avec le logiciel Photoshop et à l'aide de la charte graphique du projet ICEDAP. Les maquettes sont fournies sous forme d'images avec l'extension .png et elles sont identiques aux écrans réalisés dans la phase de réalisation.

L'objectif de ces maquettes est d'aider le client à mieux visualiser l'apparence et l'organisation de quelques écrans du module de formation. La figure 3.22 est l'exemple type d'une des maquettes réalisées pour présenter au client le résultat d'une des pages de storyboard.

Cette manière de faire aide le client à faire des commentaires sur le storyboard. Ceci permet d'améliorer la qualité du travail lors de la phase de réalisation et d'éviter des surprises imprévues en fin de réalisation du module.



FIGURE 3.22 – Exemple de maquette issue du storyboard

La réalisation des maquettes esthétiques est prise en charge par le chef de projet. Les maquettes sont envoyées au client avec le storyboard. Le client doit aussi valider



ces maquettes afin de valider le commencement de l'étape la réalisation du module de formation.

### **3.3 Les problèmes rencontrés**

La conception pédagogique de ce projet est ma première expérience au sein de l'entreprise Speedernet. Cette expériences s'est accompagnée de quelques difficultés.

Une des difficultés que j'ai rencontrées a été la compréhension du document de base. En effet, ce document contient des extraits juridiques, parfois complexes à comprendre et qui requièrent plus d'attention et de temps. La solution pour surmonter cette difficulté consiste à effectuer plusieurs lectures et essayer de comprendre le sens dans le contexte du texte. Le chef de projet organise une réunion avec le client afin de discuter sur la compréhension du document.

La compréhension du document aide à la réalisation du scénario pédagogique. En effet, elle permet de faire des propositions pédagogiques adaptées au contenu.

Une autre difficulté rencontrée lors de la scénarisation de ce module de formation a été la rédaction des annotations (texte de voix off). Ce texte est organisé à partir d'un contenu issu du document de base. Le style du texte du document étant formel, il faut le reformuler d'une manière moins formelle pour l'adapter au module de formation. La reformulation du contenu doit s'organiser en faisant attention à ce que le sens du texte ne change pas. Or, du fait que le style du document est formel et juridique, la reformulation a parfois été difficile.

L'organisation de cette partie du travail est restée assez proche du texte original. Afin d'améliorer le contenu des annotations, j'ai utilisé des mots de liaison (pour créer des liens entre les parties), des interjections (pour donner un aspect moins informel aux annotations) et des pronoms personnels (pour donner un aspect social au module de formation).

La partie suivante de ce mémoire porte sur la phase de la réalisation de ce module.

# 4 Réalisation et développement du dispositif

Ce chapitre présente la seconde partie de ma mission dans ce projet ICEDAP à savoir la réalisation du module de formation à partir du storyboard, ainsi que les différents enseignements que j'ai tiré de ce travail. Ce chapitre décrit les différentes étapes : de réalisation de la maquette muette, de réalisation de la maquette sonorisée et des problèmes rencontrés durant cette phase du projet.

## 4.1 Réalisation technique

Durant la phase de réalisation technique, mon rôle est d'organiser et de monter les écrans du module de formation à l'aide du storyboard réalisé durant la phase de conception pédagogique.

### 4.1.1 Logiciel de base

Ce module de formation a été réalisé avec le logiciel Adobe Flash CS5. Ce logiciel permet de mettre en place des modules de formation sur mesure et de créer des contenus pédagogiques interactifs. Il crée des fichiers au format SWF pouvant contenir des vidéos, des images et des animations interactives grâce au langage de programmation ActionScript.

Le logiciel Flash nous a été imposé par le client, en accord avec le chef de projet. En effet, le client ayant déjà mis en place un module de e-learning au sein de son entreprise avec Adobe Flash, il souhaite continuer les autres modules avec ce logiciel pour des questions d'homogénéité. De plus, le client possède dans son équipe un réalisateur technique spécialiste d'Adobe Flash et qui peut faire des mises à jour sur ses modules de

formation.

### **4.1.2 Prise en main du logiciel**

Ayant peu de connaissances sur Adobe Flash, la prise en main du logiciel a été une des priorités lors de la réalisation de ce module de formation. Pour monter en compétence sur ce logiciel, le chef de projet organise plusieurs réunions sur une semaine, au cours desquelles, il me présente un point d'Adobe Flash. Pour éviter de se noyer dans le vaste fonctionnement du logiciel Adobe Flash, le chef de projet se base sur le storyboard réalisé pour ce module de formation. Cette manière de faire permet d'apprendre les fonctionnalités nécessaires pour réaliser ce module et évite de prendre du retard par rapport à l'échéance de cette phase de réalisation du projet.

L'interface graphique de base de ce projet est identique à celle des autres modules de formation d'ICEDAP, donc il existe déjà une base avec des bouts de codes comme exemple pour organiser le sommaire du module. Ceci facilite le travail de réalisation du module.

Les fonctionnalités sur lesquelles nous nous sommes focalisés sont :

- La création des boutons et des animations
- La synchronisation des éléments qui apparaissent à l'écran, par exemple les mouvements des mascottes, avec la voix off
- L'organisation des quiz

## **4.2 Réalisation du module**

### **4.2.1 Réalisation de la maquette muette**

La première étape est la réalisation d'une maquette muette. Il s'agit du premier jet du module de formation que l'on nomme la maquette muette parce que le module n'est pas sonorisé à cette étape. Afin de réaliser cette maquette il faut suivre le storyboard et mettre en place tous les écrans du module.

Le montage des écrans du module est réalisé à l'aide de la charte graphique (Annexe 5) décrivant tous les éléments graphiques : les mascottes, les codes couleurs et des illustrations graphiques. La charte graphique d'ICEDAP est proposée par le client et est complétée par Speedernet tout au long de la réalisation des autres projets d'ICEDAP.

L'objectif de la charte graphique est d'une part de mettre en valeur le contenu pédagogique d'un point de vue esthétique et d'autre part d'aider l'apprenant dans son apprentissage. Le choix des éléments graphiques est très important dans un module de e-learning afin d'éviter d'avoir des illustrations graphiques inadaptées au contenu de la formation et n'apportant rien sur l'aspect pédagogique.

Afin de réaliser la maquette du module, le client fournit un document détaillant ses spécifications en terme de réalisation et d'organisation des écrans de formation avec le logiciel Adobe Flash (Annexe 6). Ce document permet d'organiser les écrans de formation de manière à ce que le client puisse apporter plus tard ses mises à jour sur les modules de formation. Il demande par exemple de créer un calque par élément de chaque écran. En effet, dans le cas où les calques se superposent la mise à jour d'un des éléments du calque est impossible. Il faudrait effacer tous les éléments du fichier et reprendre le montage.

Lors de cette étape de la phase de réalisation, même si, ce premier jet du module de formation n'est pas sonorisé, il faut organiser et placer les éléments sur l'écran de manière à ce que le client ait assez de temps pour relire le texte, observer l'apparition des illustrations graphiques et tester des interactions. Cette maquette permet d'améliorer la qualité du module de formation au niveau technique et de corriger les éléments qui peuvent créer des blocages ou démotiver le futur apprenant.

Une fois la maquette muette en place, il faut effectuer une relecture en interne avant de livrer la maquette au client. Ce dernier effectue une relecture attentive de la maquette muette afin de proposer des commentaires et des corrections.

### **4.2.2 Changement par rapport au storyboard**

Durant la phase de réalisation de ce module, nous avons rencontré quelques problèmes techniques liés à la mise en œuvre du storyboard. Ces problèmes ralentissent l'avancement du travail car il est nécessaire de revenir sur le storyboard pour trouver des solutions.

Par exemple, nous avons rencontré un problème lié à l'incompatibilité des éléments prévus dans le storyboard, par rapport à la taille prévue pour l'écran du dispositif. La figure 4.1 en est un exemple. Le slide du storyboard propose un quiz. Dans

cet exercice l'apprenant doit associer les étapes du circuit de la déclaration d'un soupçon à leurs définitions respectives.

La réalisation du slide n'est pas compatible avec la taille de l'écran du dispositif. En effet, en respectant la taille des caractères prévue pour les textes de l'écran et en prenant en compte l'espace nécessaire pour les autres éléments (la mascotte, la barre d'outil et le titre), il ne reste pas assez de place pour afficher tout le texte prévu sur l'écran.

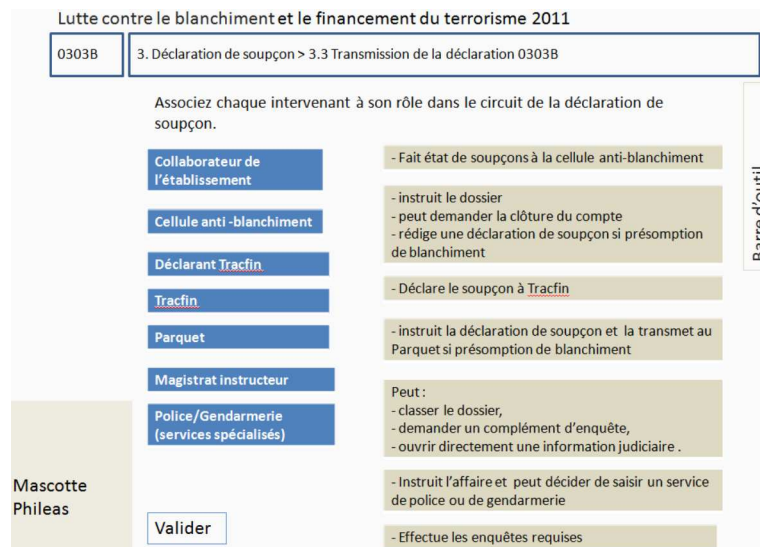


FIGURE 4.1 – Exemple d'écran du quiz du storyboard présentant des difficultés lors de la réalisation

Afin de résoudre ce problème rapidement, ce quiz a été partagé en deux écrans (Voir la figure 4.2). Avec du recul sur ce choix simple et rapide, nous nous rendons compte que ce quiz peut perturber l'apprenant sur le plan pédagogique. En effet, l'objectif de ce quiz est de présenter les étapes qui suivent une déclaration de soupçon. Le fait de partager le quiz en deux parties fait disparaître le lien entre les étapes.

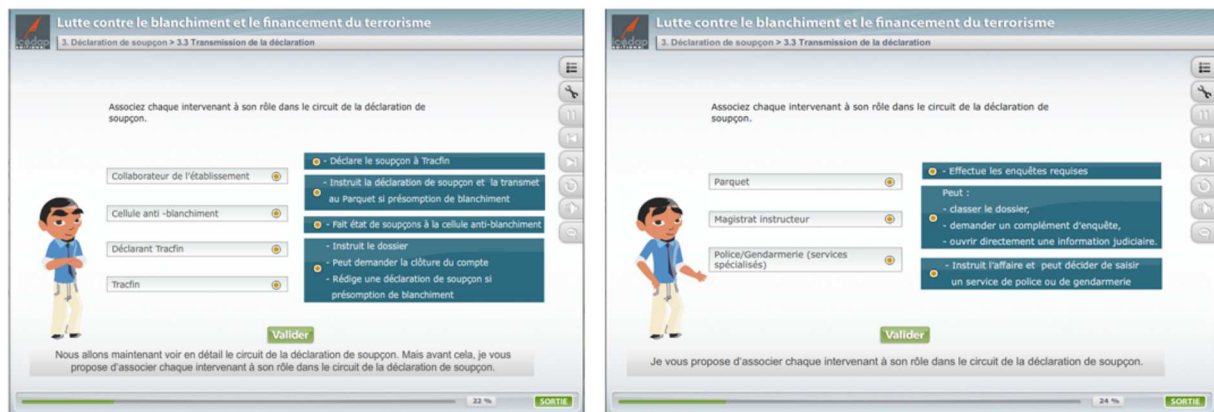


FIGURE 4.2 – Scission du slide de storyboard en deux écrans

Un choix plus judicieux aurait été de reformuler le quiz d'une autre manière et de réorganiser l'écran autrement. Par exemple, il était plus juste de proposer un quiz dans lequel l'apprenant mettrait dans l'ordre les étapes et écouterait les explications à l'aide de la voix off. Cette manière de faire permet de mettre en place une interaction et d'avoir un écran moins chargé en texte tout en faisant apparaître toutes les étapes sur le même écran.

D'autre fois, les propositions faites dans le storyboard ne peuvent pas être respectées. En effet, il s'agit des écrans où la mascotte de l'expert ou du participant apparaissent en même temps sur l'écran. Dans ce cas, il reste moins de place pour afficher d'autres éléments sur l'écran du dispositif.

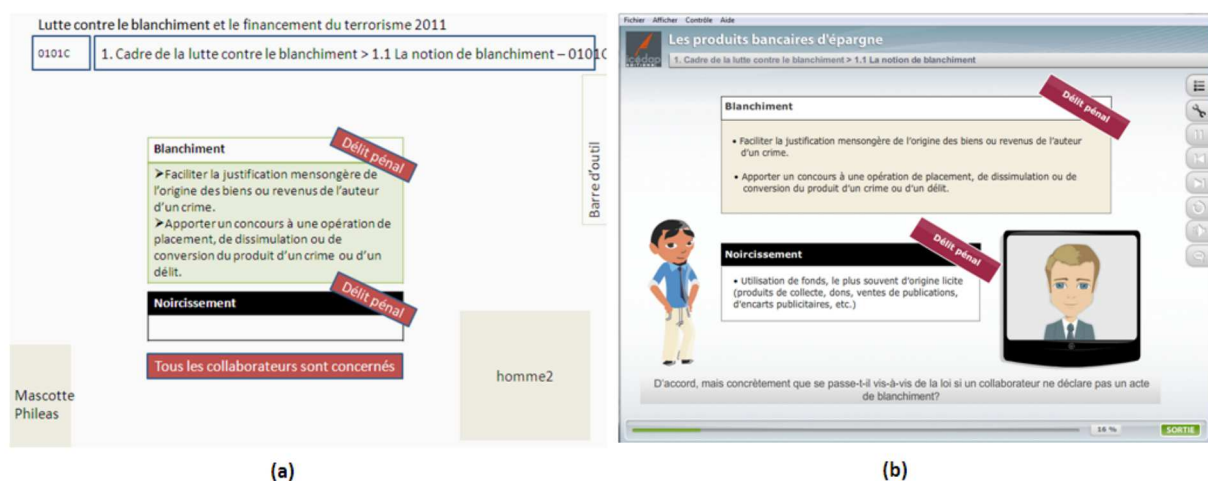


FIGURE 4.3 – Contraintes liées à l'apparition de la mascotte sur l'écran (a : écran proposé dans le storyboard / b : écran suite à la réalisation)

La figure 4.3 en est un exemple. En effet, dans la proposition faite dans le storyboard, les blocs de texte sont alignés. Lors de la réalisation de cet écran, les

mascottes de l'expert et du participant occupent plus de place que ce qui était prévu dans le storyboard. Afin de réaliser ces écrans, les textes doivent être mis dans des boîtes plus petites et placés autour de la mascotte. Ceci à pour conséquence directe de donner l'impression d'avoir un écran surchargé.

Dans ce cas, lors de la réalisation du storyboard, nous aurions dû prendre en compte la taille des écrans du dispositif. Afin de contourner ce problème, nous avons du réduire la taille de la mascotte à droite lors de l'apparition des textes ou des illustrations graphiques à l'écran. En effet, la présence d'une mascotte en grande taille, lorsque des éléments apparaissent à l'écran, peut troubler la concentration de l'apprenant. Par ailleurs, la diminution de la taille des mascottes lorsque les textes apparaissent peut donner plus d'importance aux autres contenus de l'écran.

Ces remarques peuvent apparaître comme des détails mais il ne faut pas les négliger. En effet, il faut mettre en évidence le moindre détail dans le storyboard pour que l'organisation technique des écrans donne le meilleur résultat.

### **4.2.3 Réalisation de la maquette sonorisée et validation finale**

Après validation de la maquette muette par le client, on passe à l'étape de sonorisation et de synchronisation des écrans avec la voix off de la maquette muette. Avant de commencer cette étape, il faut enregistrer les textes de voix off (Annexe 7). Ces textes sont validés en même temps que le storyboard par le client. Les enregistrements sont réalisés en externe par un comédien voix off qui nous envoie les fichiers sons au format MP3.

Les fichiers sons sont ensuite intégrés dans les écrans du module de formation et doivent être synchronisés avec les autres éléments apparaissant à l'écran.

Le dispositif est envoyé au client afin d'être testé et vérifié pour une dernière fois. Suite à la validation du client, la dernière version du dispositif est livrée.

## 4.3 Problèmes rencontrés

Cette étape de réalisation technique du projet s'est aussi accompagnée de différents problèmes.

Un des problèmes rencontrés lors de ce projet est lié à la correction du storyboard par le client. En effet, n'ayant pas mis en place de convention claire pour les corrections, le client a utilisé les mêmes couleurs que celles que nous avons employées pour écrire les textes du storyboard. Aussi, nous n'avons pas pu distinguer clairement les corrections apportées au document soumis (le storyboard) et ainsi nous avons omis toutes les remarques faites par le client lors de la livraison suivante (phase de réalisation). Ceci a eu pour conséquence de donner un mauvais avis au client du travail que nous avons réalisé du fait qu'il a eu l'impression que nous avons sciemment omis ses corrections.

Ce problème a été réglé en contactant le client et en lui expliquant la raison du problème. Aussi pour éviter cet écueil à l'avenir, il convient de fixer une convention claire pour que le client note ses corrections.

Un autre problème lors de l'étape de réalisation est lié à l'outil de base employé lors de cette phase de réalisation. Le fait de débiter sur le logiciel Adobe Flash, j'ai eu quelques difficultés qui ont limité ma progression et ont ainsi entraîné quelques retards. Ce problème a donc remis en question l'échéance de la livraison du travail de réalisation au client. Ce problème a pu être géré en réutilisant et en adaptant les animations et les codes Actionscript utilisés dans les module précédents d'ICEDAP. Cette manière de faire a permis d'accélérer certains développements, mais il faut rester vigilant car certains éléments ont dû être adaptés au nouveau module.



# 5 Bilan

Dans ce chapitre, je propose un bilan de ce mémoire et du travail réalisé sur le projet d'ICEDAP.

La première partie propose une synthèse des enseignements que je tire des parties théorique, de conception et de réalisation technique du projet.

Ensuite je propose une analyse/critique concernant le travail réalisé sur ce projet de e-learning.

## 5.1 Aspects théoriques et pratiques

La problématique de ce mémoire porte sur l'organisation d'un module de formation à partir d'une ressource documentaire fournie par le client. Le chapitre théorique propose un état de l'art sur l'organisation et la structuration des ressources pédagogiques issues d'une ressource documentaire.

Les deux chapitres suivants présentent les travaux effectués lors de la conception pédagogique et la réalisation technique du projet d'ICEDAP. Ils abordent le déroulement du travail fait autour du document brut fourni par le client afin de mettre en place le module de formation commandé.

Avec un peu de recul sur les parties théorique et pratique de ce mémoire, je me rends compte qu'en pratique, les « consignes » théoriques édictées par les différents auteurs ayant travaillé sur ce domaine sont tout à fait transposables lors de la conception pédagogique d'un projet e-learning.

La différence trouvée entre ces deux parties concerne la connaissance du public cible. Dans ce projet d'ICEDAP, le client ne donne pas assez d'informations sur le public visé pour cette formation contrairement à la partie théorique qui insiste sur la nécessité de bien connaître le public avant d'attaquer la phase de conception pédagogique.

Ce manque d'information m'a souvent amenée à réfléchir aux problèmes que rencontre l'apprenant cible de ce module pour éviter le maximum de risques possibles.

## **5.2 Conception pédagogique et réalisation technique**

Dans ce projet d'ICEDAP, j'ai joué deux rôles différents : la conceptrice pédagogique et la réalisatrice technique.

Ces deux responsabilités m'ont permis d'avoir une vision plus précise de l'importance du travail en phase de conception pédagogique pour avoir un meilleur résultat lors de la phase de réalisation d'un point de vue pédagogique et technique.

Travail sur ce projet m'a permis de mieux percevoir l'importance :

- de l'organisation du storyboard
- des désignations précises des emplacements et des mouvements de tous les éléments à l'écran
- des réflexions sur les résultats des propositions pédagogiques et techniques

Ce projet m'a permis de prendre conscience de l'importance du travail réalisé en amont lors de la phase de conception pédagogique. En effet, tout ces efforts permettent de faciliter la tâche de réalisation et de fournir un travail de qualité tant du point de vue pédagogique que technique.

## **5.3 Analyse critique**

Malgré ma satisfaction du résultat du travail réalisé sur ce projet, il reste quelques critiques qui peuvent améliorer la qualité pédagogique de ce module de formation.

De mon point de vue, ce qui manque dans ce module de formation, ce sont des évaluations soit à la fin de chaque partie soit à la fin de la formation. Malgré que le client ne désirait pas d'évaluation des acquis dans ce module, ces évaluations auraient pu permettre à l'apprenant de vérifier et tester ses nouvelles connaissances.

Cette manière de faire permet d'améliorer la qualité du module d'un point de vue pédagogique. En effet, d'une part l'apprenant réfléchit aux informations données pendant la formation pour répondre aux questions et d'autre part, l'évaluation de fin de module permet à l'apprenant de détecter les connaissances qui ne sont pas bien acquises. Cela lui permet de retourner vers les leçons pour les revoir et réviser. Les évaluations sont des

interactions qui permettent d'aider l'apprenant dans sa démarche d'apprentissage.

Un autre critique que l'on peut faire sur ce module de formation est liée aux interactions comme cliquer sur des éléments à l'écran pour visionner la suite d'une leçon. Initialement, ces interactions étaient prévues sur les écrans chargés d'informations pour donner à l'apprenant le maximum de possibilité pour contrôler l'avancement de sa leçon. Avec un peu de recul sur certains écrans intégrant ce type d'interactions, je me rends compte qu'il aurait été plus pertinent d'utiliser des interactions amenant l'apprenant vers un travail de réflexion. Ces interactions aurait pu être par exemple un jeu amenant l'apprenant à réfléchir sur le sujet de la leçon et donnant un aspect ludique à la formation. Mais il ne faut pas oublier que les choix pédagogiques et techniques sont basés sur la commande du client dont le budget pour la réalisation et l'organisation d'un module de formation est limité.

La mise en place de quelques écrans chargés en texte est aussi discutable. Pendant la conception pédagogique de ce projet, j'ai essayé d'intégrer le moins de textes possible à l'écran afin d'éviter de perturber l'apprenant pendant l'écoute de la leçon. Malgré ceci, les textes de certains écrans auraient pu être remplacés par des illustrations graphiques représentant la situation décrite dans les textes. Cette manière de faire auraient permis à l'apprenant d'utiliser sa mémoire visuelle pour l'apprentissage et de faciliter son écoute.

Ce dernier point est aussi lié à la commande du client. En effet, il ne désirait pas d'illustrations graphiques ou d'images sur les écrans de la leçon.

# Conclusion

Ce stage en entreprise m'a permis d'une part de mettre en pratique mes connaissances théoriques acquises durant ma formation DILIPEM et d'autre part d'en développer de nouvelles. Par ailleurs, ce stage a été une véritable expérience grâce à laquelle je me suis trouvée confrontée aux difficultés réelles du monde de travail.

Cette immersion en entreprise m'a permis de découvrir le travail en équipe sur des projets e-learning. J'ai appris à concevoir et réaliser des modules de formation en respectant les contraintes imposées par un commanditaire. Cela m'a permis de gagner en responsabilité et en rigueur du fait que j'ai été responsable de mon travail vis à vis d'un client externe de l'entreprise.

De plus, j'ai beaucoup appris des personnes avec lesquelles j'ai eu l'honneur de travailler. J'ai aussi apprécié l'esprit d'équipe qui règne au sein de l'entreprise Speedernet.

Enfin ce mémoire m'a permis de prendre du recul sur mon travail de stage et de prendre le temps de la réflexion sur les aspects pédagogique et technique des formations e-learning. Ce travail me permettra très certainement d'améliorer la qualité de mon futur travail en tant que conceptrice pédagogique.

# Annexes

## Sommaire

---

Annexe 1 : Document présentant l'organisation du projet . . . . .	77
Annexe 2 : Document de base fourni par le client . . . . .	85
Annexe 3 : Scénario pédagogique . . . . .	90
Annexe 4 : Extraits du storyboard . . . . .	93
Annexe 5 : Charte graphique . . . . .	103
Annexe 6 : Document présentant l'organisation des écrans de formation avec Adobe Flash . . . . .	106
Annexe 7 : Extraits des textes de voix off . . . . .	110

---

**Annexe 1 : Document présentant  
l'organisation du projet**



Projet e-learning Icédap  
« Fiches Point Éclair »

Fiche 5 « Lutte contre le blanchiment »



**Lyon, le 3 Mai 2011**

## ▪ Sommaire

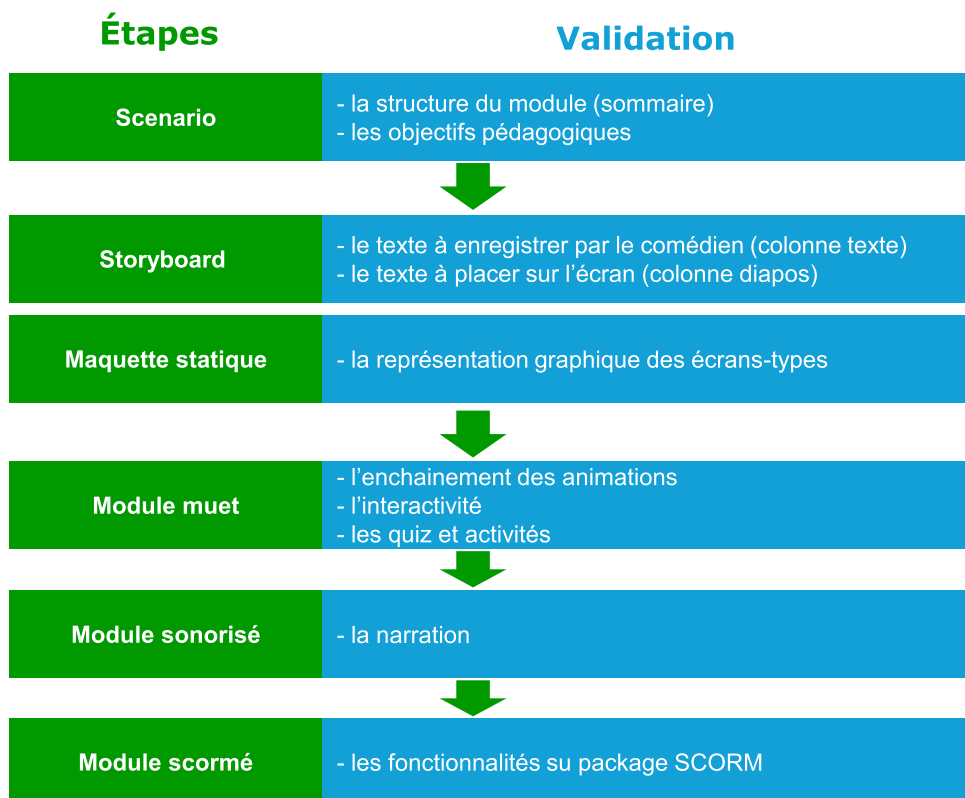
- Découpage des tâches
- Les grandes étapes de validation
- Méthodologie de projet
- Workflow de relecture



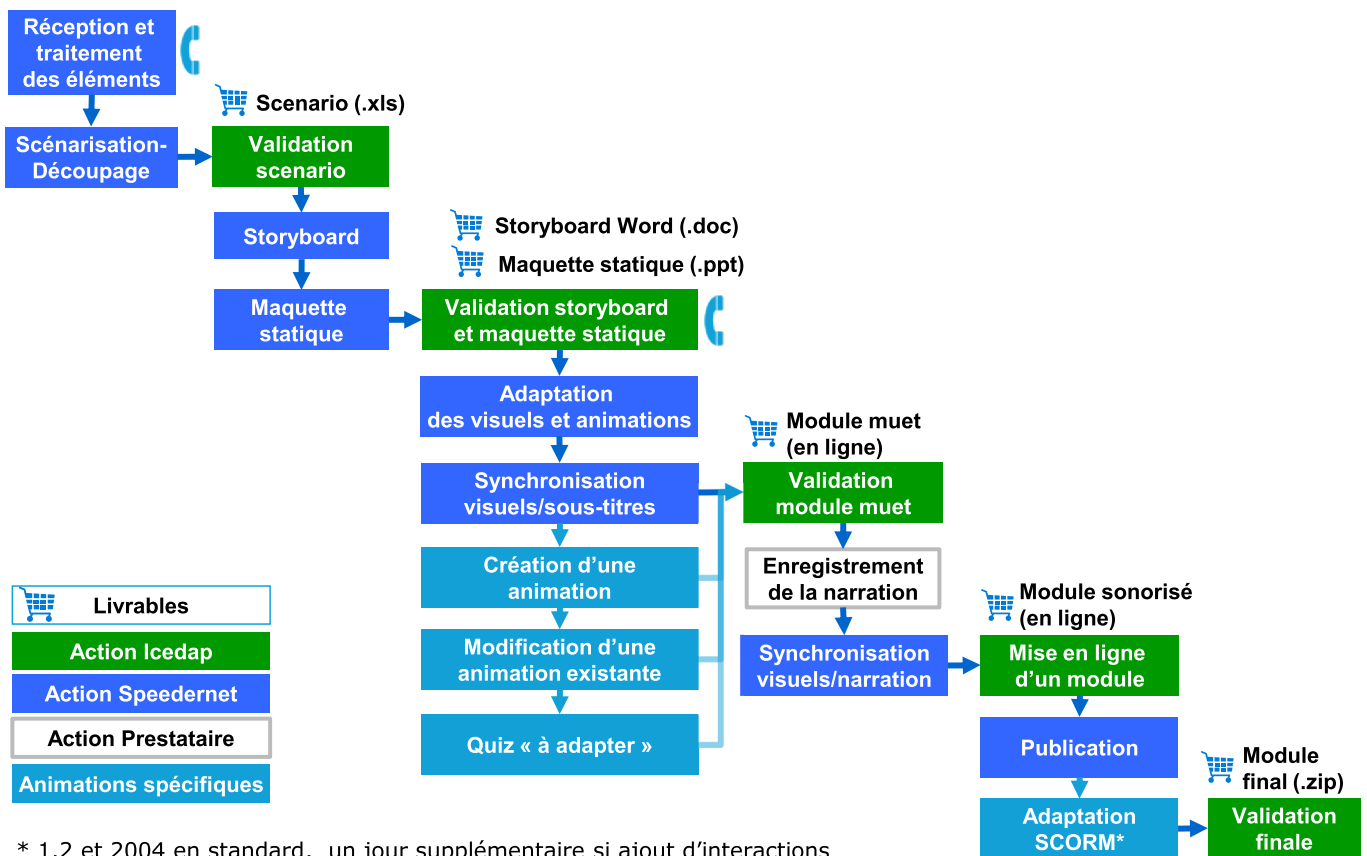
## ▪ Découpage des tâches

- Réception et traitement des éléments
  - **Objectif** : prendre connaissance du contenu et le comprendre.
  - **Document associé** : Fiche éclair (.pdf)
- Scénarisation / découpage
  - **Objectif** : définir la structure de chaque séquence (fiche), telle qu'elle apparaîtra à l'apprenant dans le sommaire.
  - **Document associé** : Scénario (.xls)
- Storyboard
  - **Objectif** : décrire l'ensemble des écrans suivant la structure du scénario, définir toute la narration du module et les textes présents à l'écran.
  - **Document associé** : Storyboard Word (.doc)
- Maquette statique
  - **Objectif** : illustrer précisément sous forme de capture le rendu graphique des différents écrans-type du module (environ une quinzaine par module).
  - **Document associé** : Série de captures images rassemblées dans un Powerpoint (.ppt)
- Adaptation des visuels et animations
  - **Objectif** : adapter l'ensemble des éléments graphiques pour les besoins de chaque séquence.
  - **Document associé** : aucun (intégration directe dans la séquence finale)
- Synchronisation visuels/sous-titres
  - **Objectif** : intégrer les visuels, animations et sous-titres puis les synchroniser pour aboutir à une maquette muette du module.
  - **Document associé** : Maquette muette en ligne (<http://>)
- Enregistrement de la narration
  - **Objectif** : enregistrement audio de la narration issue du storyboard.
  - **Document associé** : fichiers sons découpés par écran (.mp3)
- Synchronisation visuels/narration
  - **Objectif** : intégrer tous les visuels et les sons puis les synchroniser pour donner vie au module.
  - **Document associé** : Maquette sonorisée en ligne (<http://>)
- Publication
  - **Objectif** : produire un package de fichiers intégrable pour le web et LMS
  - **Document associé** : package (.zip)
- Adaptation SCORM
  - **Objectif** : adapter le contenu en standard SCORM pour qu'il puisse être intégré dans n'importe quelle plateforme LMS.
  - **Document associé** : package (.zip)

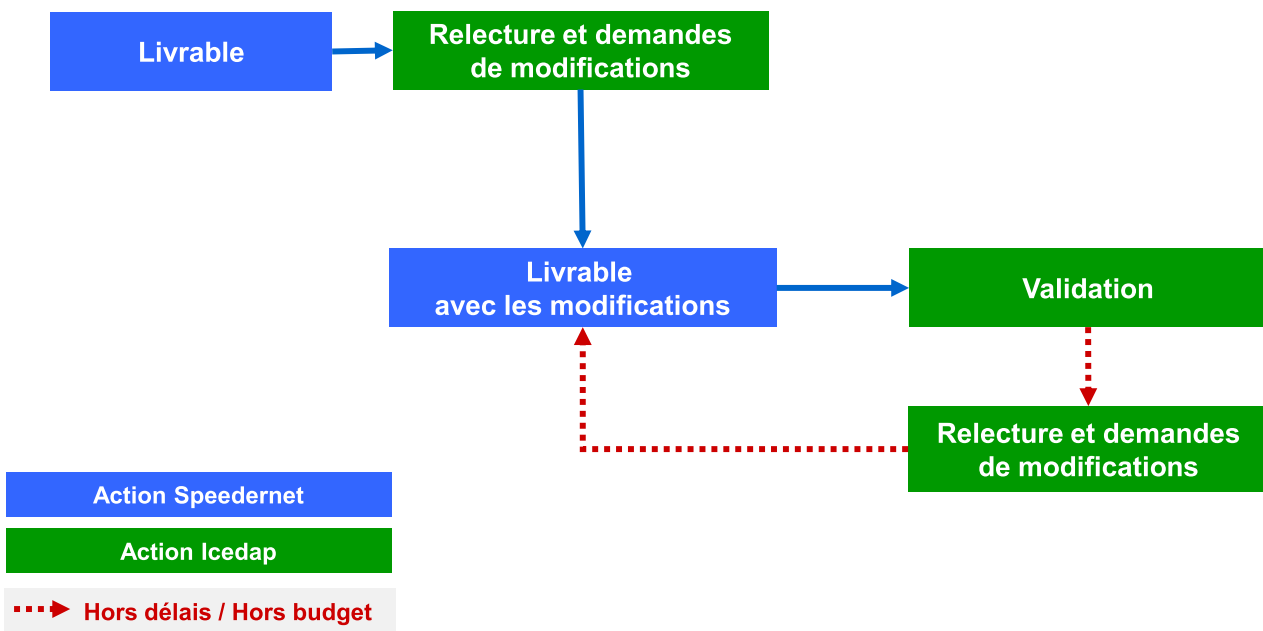
## ▪ Les grandes étapes de validation



## ■ Méthodologie de projet



- Workflow de relecture



## ▪ Planning proposé

- Semaine 18 (du 2 au 8 Mai)
  - Ve 8 : Réception des éléments (fiche éclair)
- Semaine 19 (du 9 au 15 Mai)
  - Lu 9 : Livraison Scénario
  - Je 12 : Validation Scénario + Reception des éléments visuels Icedap
- Semaine 20 (du 16 au 22 Mai)
  - Ve 20 : Livraison Storyboard + maquette statique
- Semaine 21 (du 23 au 29 Mai)
  - Ve 27 : Validation Storyboard + maquette statique
- Semaine 23 (du 6 au 12 Juin)
  - Lu 6 : Livraison module muet
  - Ve 10 : Validation module muet
- Semaine 24 (du 13 au 19 Juin)
  - Ve 17 : Livraison module sonorisé
- Semaine 25 (du 20 au 26 Juin)
  - Je 23 : Validation module sonorisé
  - Ve 24 : Livraison finale (sous réserve de modifications marginales à la validation du Mercredi 22)

**Annexe 2 : Document de base fourni par  
le client**

### Sommaire

- Cadre de la lutte contre le blanchiment ..... page 1
- Les principales obligations des établissements bancaires et financiers ..... pages 2-3
- La déclaration de soupçon ..... pages 3-4

### INDEX

Pages

<b>B</b> Bénéficiaire effectif de l'opération.....	2, 4
Blanchiment de capitaux (définition) .....	1
<b>C</b> Cellule anti-blanchiment.....	3, 4
Client (obligation d'identification) ..	2
Client occasionnel .....	2, 4
<b>D</b> Déclaration de soupçon :	
- champ d'application .....	1, 3
- circuit de la déclaration de soupçon .....	4
- incidence sur la relation client ..	4
- mentions obligatoires .....	4
- procédure .....	3
- professionnels assujettis .....	1
<b>F</b> Fraude fiscale (critères de déclaration de soupçon) .....	3
<b>G</b> GAFI (Groupe d'action financière) .....	4
Gel des avoirs .....	1, 3
<b>I</b> Identité du client (justificatifs) .....	2
Informations à recueillir .....	2
<b>N</b> Noircissement d'argent (définition) .....	1
<b>O</b> Obligations des établissements bancaires et financiers .....	2, 3
<b>P</b> Personne politiquement exposée (PPE) .....	3, 4
Procédures internes des établissements bancaires et financiers .....	2
Professionnels assujettis à la lutte contre le blanchiment .....	1
<b>T</b> TRACFIN .....	4
<b>V</b> Vérifications concernant la relation d'affaire .....	2
Vigilance (mesures allégées, complémentaires, renforcées) ..	1, 3

L'environnement juridique, législatif et réglementaire, en constante évolution, impose aux établissements bancaires et financiers une maîtrise accrue des risques inhérents à leur activité. En témoigne le développement de la fonction conformité au sein de ces établissements, et notamment la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme. La 3<sup>e</sup> directive anti-blanchiment participe de ce processus de renforcement des obligations, d'accroissement des compétences, de mise en œuvre de procédures spécifiques, de classification des risques de blanchiment et de systèmes de surveillance des opérations.

## CADRE DE LA LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT

L'**objectif du blanchiment** est de dissimuler la provenance de fonds issus d'activités illicites pour pouvoir les utiliser et en obtenir des revenus licites. La lutte contre le blanchiment résulte à la fois d'obligations légales et réglementaires auxquelles s'ajoutent les normes ou recommandations professionnelles (FBF, TRACFIN\*, ACP).

### ■ LA NOTION DE BLANCHIMENT

➤ Le blanchiment est un **délit pénal**. Il peut être, juridiquement, défini de deux façons :

- le blanchiment est le fait de **faciliter, par tout moyen, la justification mensongère de l'origine des biens ou des revenus de l'auteur d'un crime ou d'un délit ayant procuré à celui-ci un profit direct ou indirect** ;
- constitue également du blanchiment, **le fait d'apporter un concours à une opération de placement, de dissimulation ou de conversion du produit direct ou indirect d'un crime ou d'un délit**.

➤ Par rapport au blanchiment qui est le fait d'introduire de l'argent sale dans l'économie légale, **le noircissement relève de l'utilisation de fonds, le plus souvent d'origine licite** (produits de collecte, dons, ventes de publications, d'encarts publicitaires, etc.), **à des fins criminelles ou terroristes**. Cette particularité, ajoutée à des montants unitaires parfois faibles, rend la détection du financement du terrorisme difficile. Le noircissement est lui aussi pénalement répréhensible.

Au regard de la loi, toute personne ayant apporté son concours à la dissimulation de l'origine de gains illicites est elle-même considérée comme auteur principal du blanchiment.

Les établissements bancaires et financiers sont donc exposés à un risque conséquent de blanchiment de capitaux. C'est la raison pour laquelle tous leurs collaborateurs sont concernés.

### Les trois phases du blanchiment

<b>1 Placement ou prélevage</b>	Introduire dans le système bancaire et financier des fonds d'origine inconnue (le plus souvent en espèces) provenant de tout crime et délit.
<b>2 Empilage ou lavage</b>	Dissimuler l'origine illicite des fonds en multipliant les opérations entre divers comptes, produits, établissements et/ou personnes (utilisation de sociétés-écrans, de prête-noms) parfois dans plusieurs pays.
<b>3 Intégration ou essorage</b>	Recycler les fonds blanchis dans l'économie légale en s'appuyant sur différentes techniques (par ex. : investissements mobiliers ou immobiliers) afin qu'ils puissent être utilisés.

Un établissement bancaire ou financier n'a souvent qu'une vision parcellaire de l'ensemble du processus de blanchiment. Il n'est pas nécessairement impliqué dans ces 3 phases mais peut l'être dans l'une ou l'autre. En effet, pour rendre plus difficile leur détection, les blanchisseurs multiplient les opérations et les intermédiaires.

### ■ RENFORCEMENT DE LA LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT

➤ La participation des établissements bancaires et financiers en matière de lutte contre le blanchiment et la mise en place de l'**obligation de déclaration de soupçon** auprès d'un service spécialement créé (TRACFIN\*, voir partie 3) ont été **organisées par la loi du 12 juillet 1990**, texte de référence instaurant dans le droit français les recommandations du GAFI\*.

Depuis, le cadre de la lutte contre le blanchiment a été régulièrement étendu, tant par la portée des mesures que par le champ des professionnels assujettis. Ainsi, ce dispositif a été complété et précisé par l'**ordonnance du 30 janvier 2009** relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme. Ce texte ainsi que les arrêtés et décrets pris pour son application ont transposé la 3<sup>e</sup> directive anti-blanchiment. Leur mise en œuvre est explicitée par des **lignes directrices** élaborées par l'ACP et TRACFIN\*.

Même si les fondamentaux sont conservés, **les mesures de vigilance et les obligations incombant aux établissements bancaires et financiers sont étendues**. Le Code monétaire et financier regroupe désormais ces textes dans une partie dédiée. Leur bonne application est notamment contrôlée par l'ACP. La Commission nationale des sanctions peut infliger des sanctions disciplinaires administratives aux établissements, en cas de manquement aux obligations, indépendamment d'éventuelles sanctions pénales.

### ➤ Cinq principales mesures de l'ordonnance transposant la 3<sup>e</sup> directive

<b>Connaissance du client</b>	Les mesures concernant la connaissance du client sont précisées et renforcées
<b>Vigilance</b>	Les établissements bancaires et financiers doivent adapter les mesures de vigilance au degré de risque de blanchiment
<b>Champ de la déclaration</b>	Le champ d'application de l'obligation de déclaration de soupçon est étendu au blanchiment de capitaux issus de toute infraction punie d'une peine d'emprisonnement d'une durée au moins égale à une année, dont la fraude fiscale
<b>Communication</b>	Une communication encadrée de certaines informations est autorisée dans des cas précis
<b>Gel des avoirs</b>	Une attention plus grande est portée sur la lutte contre le financement du terrorisme et l'application des mesures d'embargo à l'encontre de certains pays et/ou de certaines personnes ou entités (gel des avoirs)

### ➤ Principaux professionnels assujettis à la lutte contre le blanchiment

De nombreux professionnels intervenant dans les domaines financier, comptable, juridique, immobilier ou des assurances sont soumis aux obligations de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. De même, les secteurs des jeux de hasards et paris sportifs, du commerce des antiquités, œuvres d'art, pierres et métaux précieux doivent participer au dispositif. Avec l'ordonnance transposant la 3<sup>e</sup> directive, les sociétés de domiciliation font désormais partie de cette liste, en plus de devoir obtenir un agrément auprès des préfetures. Il est à noter que les professionnels qui ne sont pas assujettis de par leur profession mais qui en l'exerçant ont connaissance de faits de blanchiment doivent les signaler au procureur de la République qui informera TRACFIN\*.

# LES PRINCIPALES OBLIGATIONS DES ÉTABLISSEMENTS BANCAIRES ET FINANCIERS



## III ORGANISATION DE LA LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT AU SEIN DES ÉTABLISSEMENTS BANCAIRES ET FINANCIERS

- 1 Mettre en place une cellule spécialisée et désigner un (des) **déclarant(s)** habilité(s) à effectuer les déclarations de soupçons auprès de TRACFIN\* et un (des) **correspondant(s)** chargé(s) de répondre aux demandes de TRACFIN\* et d'assurer la diffusion des informations, avis et recommandations d'ordre général qui en émanent.
- 2 Élaborer et mettre en œuvre une **classification des risques** de blanchiment et de financement du terrorisme (typologies, montants, seuils, profilage de clientèle, etc.).
- 3 Formaliser et diffuser des **procédures internes** écrites propres à assurer le respect des prescriptions en matière de lutte contre le blanchiment : modalités d'identification de la clientèle, typologie des opérations à surveiller, démarche à adopter en cas de soupçon, constitution et archivage des dossiers de renseignements, règles de confidentialité, etc.
- 4 Élaborer un **dispositif de contrôle** permettant de vérifier le respect des procédures internes mises en place et la bonne application des mesures contre le blanchiment et de justifier auprès de l'ACP que les obligations ont été satisfaites.
- 5 Se doter de **moyens humains suffisants** et compétents pour étudier les anomalies détectées par les dispositifs d'analyse et de suivi des relations d'affaires.
- 6 Assurer la **formation et l'information** régulière de tous les collaborateurs concernés pour les sensibiliser à la lutte contre le blanchiment, au respect des obligations et des procédures internes en la matière et les tenir informés des évolutions législatives et réglementaires.

## III L'OBLIGATION DE CONNAISSANCE ET D'IDENTIFICATION DE LA RELATION D'AFFAIRES

Bien connaître ses relations d'affaires\*, en s'assurant de leur identité et en définissant le profil normal de fonctionnement de leurs comptes, permet de détecter les opérations atypiques ou suspectes. Dans ce but, il convient de recueillir des informations sur son client, et le cas échéant, sur l'identité et le pouvoir des personnes agissant pour le compte de celui-ci.

### II Principes généraux

#### Avant l'entrée en relation d'affaires

#### Identification

L'établissement bancaire ou financier :

- **recueille et analyse**, par des **moyens adaptés** et en s'appuyant sur des **documents écrits probants** :
  - les éléments d'identification ;
  - les informations nécessaires à la connaissance du client ;
  - l'objet et la nature de la relation d'affaires\*.

Ces obligations peuvent être :

- mises en œuvre par un tiers (un autre établissement financier par exemple) mais la responsabilité du respect de ces obligations demeure pour l'établissement avec lequel le client est en relation d'affaires\*.
- adaptées en fonction du risque de blanchiment.
- **n'entame pas de relation d'affaires\*** lorsqu'il est impossible d'identifier le client ou en l'absence d'information sur l'objet et la nature de la relation d'affaires\*.

#### Durant la relation d'affaires

#### Vigilance constante sur la relation d'affaires

L'établissement bancaire ou financier :

- **conserve une connaissance adéquate et actualisée** du client, **pratique un examen attentif** des opérations effectuées et **veille à ce qu'elles soient cohérentes** avec ce qu'il connaît du client.
- **adapte sa vigilance** en fonction du niveau de risque identifié.
- peut demander à son client de **justifier une opération quel qu'en soit le montant**, certaines techniques de blanchiment telles que le schtroumpage\* étant fondées sur des sommes peu élevées.
- procède à une **nouvelle identification du client** lorsque les éléments précédemment obtenus ne paraissent plus exacts ou pertinents.
- **ne poursuit pas de relation d'affaires\***, **y met fin et n'exécute aucune opération** lorsqu'il est impossible d'identifier le client ou en l'absence d'information sur l'objet et la nature de la relation d'affaires\*.

#### À tout moment

La banque doit pouvoir justifier aux autorités de contrôle l'adéquation des mesures de vigilance aux risques de blanchiment.

### II Éléments à recueillir

#### > Identification du client

Client personne physique	Client personne morale
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>identité</b> : documents officiels originaux en cours de validité et comportant obligatoirement une <b>photographie</b> de la personne (carte nationale d'identité, passeport). Ceux-ci doivent permettre de relever les <b>noms, prénoms, date et lieu de naissance du client</b> ainsi que la <b>nature, les date et lieu de délivrance du document</b> et les nom et qualité de l'autorité ou de la personne qui a délivré le document et, le cas échéant, l'a authentifié.</li> <li>- <b>domiciliation</b> : original de factures de moins de 3 mois (électricité, téléphone, eau...) justifiant son domicile.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>identité et siège social</b> : original ou copie de tout <b>acte ou extrait de registre officiel datant de moins de trois mois</b> constatant la dénomination, la forme juridique et le siège social de la personne morale, les statuts, mandats ainsi que les pouvoirs des personnes agissant en son nom, l'identité des associés et dirigeants sociaux (extrait K-Bis, récépissé de création d'entreprise récent, statuts). Il convient de rapprocher le secteur d'activité économique de l'objet social.</li> <li>- <b>Cas particuliers</b> :                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificat de validité juridique et documents traduits pour les entreprises immatriculées à l'étranger.</li> <li>- Document justifiant la répartition des droits sur le capital ou sur les bénéfices de l'entité au nom de laquelle l'ouverture du compte ou l'exécution d'une opération est demandée, pour les fiducies*.</li> </ul> </li> </ul>

#### > Connaissance de l'environnement personnel et professionnel du client

En outre, les établissements bancaires et financiers doivent avoir une bonne connaissance de l'environnement professionnel, personnel et économique du client ainsi que du fonctionnement envisagé de son compte, afin de mieux comprendre les opérations qu'il réalise. Pour cela, il peut recueillir d'autres éléments tels que :

Client personne physique	Client personne morale
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>situation familiale</b> : livret de famille, avis d'imposition, contrat de mariage</li> <li>- <b>situation professionnelle</b> : contrat de travail, bulletin de salaire</li> <li>- <b>revenus et ressources</b> : bulletins de salaire, avis d'imposition</li> <li>- <b>patrimoine</b> : relevés patrimoniaux, fiscaux, bancaires, titres de propriétés, taxes foncières</li> <li>- <b>fonctionnement envisagé du compte</b> : nature des revenus confiés (salaires, revenus locatifs) ? modes d'alimentation et de débit du compte privilégiés (remises de chèques, espèces, virements, mouvements avec l'étranger) ? statut de la banque (principale ou secondaire) ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>historique de la société, principaux produits et partenaires</b> : site internet, plaquettes de présentation pour recueillir des informations relatives aux principaux clients, fournisseurs, éventuels liens économiques avec d'autres acteurs, relations commerciales avec des pays étrangers, etc.</li> <li>- <b>revenus et ressources</b> : derniers documents comptables (chiffre d'affaires, surface financière)</li> <li>- <b>patrimoine</b> : bilan détaillé de l'entreprise</li> <li>- <b>fonctionnement envisagé du compte</b> : nature du CA confié (espèces, chèques, CB, etc.) ? modes d'alimentation et de débit du compte privilégiés (remises de chèques, virements, espèces, mouvements avec l'étranger, LCR, domiciliations) ? statut de la banque (principale ou secondaire) ?</li> </ul>

Cette liste de justificatifs peut être aménagée par chaque établissement.

### II Mesures particulières

Dans le cas d'un client occasionnel\* ou d'un bénéficiaire effectif\*, les modalités d'identification et de vérification de l'identité sont précisées :

> **Dans le cas du client occasionnel\***, l'identification et la vérification de l'identité du client doivent être effectuées même en l'absence de soupçon que l'opération pourrait participer au blanchiment de capitaux ou de financement du terrorisme. Elles sont menées **avant de réaliser l'opération** ou de prêter assistance à sa préparation ou sa réalisation dans les **cas suivants** :

- quand le montant de l'opération excède 15 000 euros pour des personnes autres que les changeurs manuels et représentants de casinos ;
- quand le montant de l'opération excède 8 000 euros pour les changeurs manuels ;
- quel que soit le montant lorsqu'il s'agit d'une opération de transfert de fonds, de garde des avoirs ou lorsque les opérations portent sur des sommes dont les banques savent, soupçonnent ou ont de bonnes raisons de soupçonner qu'elles proviennent d'une peine privative de liberté supérieure à un an ou d'une fraude fiscale.

> **Dans le cas du bénéficiaire effectif\***, l'identification et la vérification de l'identité du client doivent être effectuées par des moyens appropriés et par le recueil de tout document ou justificatif approprié, compte tenu des risques de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme.

Le bénéficiaire effectif est **exempté de l'obligation d'identification** lorsque : • **son client est un organisme financier** établi dans un **pays à législation équivalente** ou dans un pays autre mais sous certaines conditions, • **son client est un organisme de placement collectif**, une société de gestion de portefeuille le représentant.

### II Conservation des documents

Les informations collectées doivent être conservées dans des conditions qui en préservent la confidentialité **pendant 5 ans à compter de la clôture du compte, de la cessation de la relation ou de l'exécution de l'opération** : justificatifs d'identité des clients habituels ou occasionnels, registre des opérations anonymes, résultat des examens renforcés pour les opérations complexes, comptes rendus des programmes de surveillance des opérations (chèques...).

Cette durée est sans incidence sur les dispositions édictant des délais plus longs (la durée usuelle de conservation des pièces bancaires est de 10 ans).



## III LA VIGILANCE ET SON ADAPTATION AU RISQUE DE BLANCHIMENT

### II Mesures de vigilance

La mise en œuvre des obligations de vigilance est modulée en fonction du degré d'exposition au risque de blanchiment ou de financement du terrorisme auquel le professionnel bancaire ou financier est confronté.

#### ! Mesures de vigilance complémentaires

Certains cas de risques élevés de blanchiment imposent des mesures de vigilance complémentaires :

- lorsque le client ou son représentant légal n'est pas physiquement présent lors de l'identification ;
- lorsque le client est une personne politiquement exposée (PPE)\* ;
- en cas de recours à des opérations ou produits anonymes (bons de caisse ou d'épargne, opérations sur l'or réalisées de façon anonyme par exemple) ;
- pour les opérations avec des pays à législation insuffisante en matière de lutte contre le blanchiment (dont la liste et les montants sont fixés par décret).

Dans ce cas, en plus d'obtenir les documents d'identification, le professionnel assujéti doit mettre en œuvre au moins l'une des quatre mesures suivantes :

- 1 obtention de pièces justificatives supplémentaires ;
- 2 vérification et certification de copie du document officiel ou de l'extrait de registre ;
- 3 exigence que le premier paiement soit effectué en provenance ou à destination d'un compte ouvert au nom d'un client auprès d'un organisme financier établi dans un État membre de l'UE ;
- 4 obtention de confirmation de l'identité du client par l'organisme financier établi dans un État membre de l'UE.

*Illustration* : Pour l'ouverture du compte d'un client non présent physiquement, le professionnel assujéti doit mettre en œuvre au moins la mesure n° 3 et l'une des quatre autres mesures.

#### Cas spécifique d'une personne politiquement exposée\* :

- Le professionnel assujéti définit et met en œuvre des procédures adaptées permettant de déterminer si le client est une PPE\* ; • recherche l'origine du patrimoine et des fonds impliqués dans la relation d'affaires\* ou dans la transaction.
- La **décision** de nouer une relation d'affaires\* avec cette personne doit être prise par un membre de l'organe exécutif ou toute personne habilitée à cet effet par l'organe exécutif.

#### ! Mesures de vigilance renforcées

Lorsque le risque présenté par un client, un produit ou une transaction paraît élevé, les mesures d'identification doivent être renforcées. Ainsi, dès lors qu'une **opération paraît particulièrement complexe** ou d'un **montant inhabituellement élevé** ou **sans objet économique clair ou licite**, il convient de procéder à un examen renforcé de l'opération.

Cela implique de demander des renseignements sur : 1 l'origine des fonds et la destination de ces sommes 2 l'objet de l'opération 3 l'identité de la personne qui en bénéficie. Si cet examen renforcé ne permet pas de lever le doute, il convient de procéder à une déclaration de soupçon.

#### ! Mesures de vigilance allégées

Lorsque le risque présenté par un client, un produit ou une transaction paraît faible et sous certaines conditions, les mesures d'identification peuvent être allégées.

*Illustration* : La vérification de l'identité du client peut être effectuée **pendant la relation d'affaires** :

- lorsque le client est un organisme financier établi ou ayant son siège en France, dans un autre État membre de l'Union européenne ou dans un pays tiers équivalent ;
- au plus tard avant la réalisation de la première opération sur compte, en cas d'ouverture d'un compte.

### II Mesures de gel des avoirs

Les établissements bancaires et financiers sont tenus d'appliquer des mesures de gel des avoirs décidées par les autorités, que ce soit dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme ou bien dans le cadre de sanctions financières prises au niveau international visant des personnes physiques ou morales, voire des États.

Le ministère chargé de l'Économie peut ainsi décider pour **une durée de 6 mois renouvelables** :  
- du gel des avoirs, de tout ou partie des fonds qui appartiennent à des personnes ou entités en lien avec des activités terroristes ou à des personnes ou entités en lien avec des actes sanctionnés ou prohibés par une/des résolutions du Conseil de Sécurité des Nations Unies  
- de l'interdiction de transfert de fonds au bénéfice de ces personnes ou entités.

## LA DÉCLARATION DE SOUPÇON

### III CHAMP DE LA DÉCLARATION DE SOUPÇON

#### II Cas général

Élément majeur du dispositif français de lutte contre le blanchiment, la déclaration de soupçon est faite **uniquement à l'initiative de l'établissement**. Elle résulte d'une démarche volontaire et professionnelle des déclarants qui doivent **expliquer les raisons qui ont motivé la déclaration de soupçon**.

De manière générale, le moindre soupçon sur une somme ou une opération doit donner lieu à une déclaration de soupçon, et ce, même si l'opération n'est finalement pas exécutée.

Les établissements bancaires sont **tenus de déclarer à TRACFIN\*** :

- les sommes ou opérations dont elles savent, soupçonnent ou ont de bonnes raisons de soupçonner qu'elles proviennent d'infractions passibles d'une peine de prison supérieure à un an, ou participent au financement du terrorisme ;
- les opérations particulièrement complexes dont l'examen renforcé n'a pas permis de lever les doutes quant à sa justification économique ou à son caractère licite.

Par ailleurs, dans les cas prévus par la loi, une **déclaration systématique** doit être réalisée :

- opérations avec certains pays dont la réglementation est jugée insuffisante en matière de lutte contre le blanchiment et de financement du terrorisme. Le(s) pays concerné(s) ainsi que les montants des opérations à partir desquels la déclaration est nécessaire sont fixés expressément par décret.
- opérations pour lesquelles l'identité du donneur d'ordre ou du bénéficiaire effectif n'a pas ou été établie.

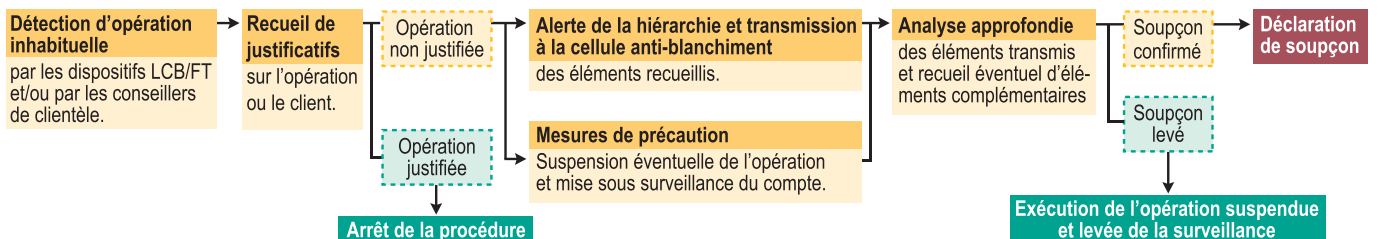
#### II Cas de la fraude fiscale

Concernant la fraude fiscale, une déclaration de soupçon doit être établie dès lors qu'il y a **présence d'au moins un des 16 critères définis** par décret. Le critère incriminé doit figurer sur la déclaration de soupçon. Parmi ceux-ci :

- distorsion entre la situation réelle du client (personne physique ou morale) et les opérations qu'il effectue ;
- recours à de simples comptes de passages où les opérations ne font que transiter ;
- augmentation brutale sur une courte période et de façon inexplicite des mouvements crédités sur des comptes récents ou sur des comptes jusqu'alors peu actifs ou en sommeil ;
- réalisation d'opérations dans des conditions déséquilibrées (prix sous-évalués ou manifestement en dehors des prix de marché) ;
- retrait fréquent d'espèces d'un compte professionnel ou leur dépôt sur un tel compte non justifié par le niveau ou la nature de l'activité économique ;
- refus du client de produire des pièces justificatives quant à la provenance des fonds reçus ou quant aux motifs avancés des paiements, ou impossibilité de produire ces pièces ;
- volonté d'opacifier les transactions et d'empêcher l'identification des parties prenantes (utilisation de société écran, changements statutaires fréquents non justifiés par la situation économique de l'entreprise, interposition de personnes physiques, etc.).

### III DÉCLARATION À TRACFIN

#### > De la détection à la déclaration



### Forme de la déclaration de soupçon

La déclaration est écrite. Dans des cas exceptionnels, elle peut être verbale. Elle implique alors la présence dans les locaux de TRACFIN\* du déclarant qui remet, le cas échéant, les pièces correspondant à la déclaration effectuée.

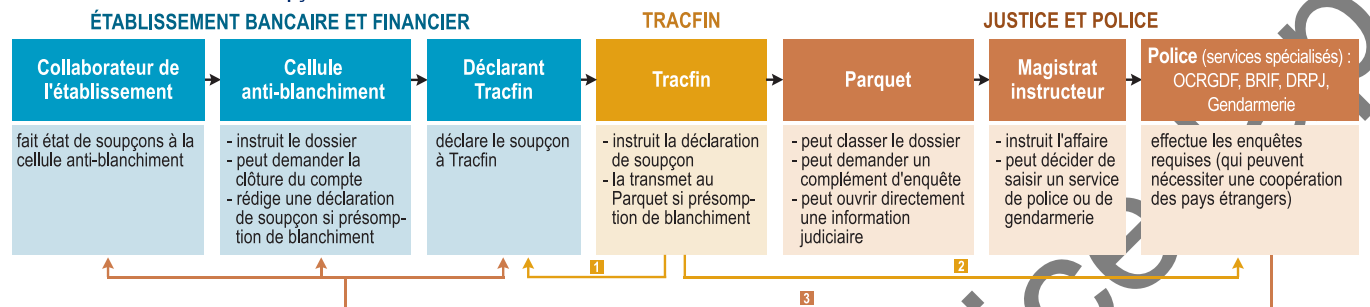
Un **formulaire type** a été élaboré par TRACFIN\*. Ce formulaire peut être rempli par télédéclaration sécurisée, via internet. Cette déclaration comporte, outre les coordonnées et la signature du déclarant : • les éléments d'identification et de connaissance des personnes parties prenantes à l'opération • la nature et l'objet de la relation d'affaires • l'analyse de la situation dont les éléments à l'origine du soupçon • les caractéristiques des opérations concernées (y compris le délai d'exécution si celles-ci ont été mises en suspens) • l'infraction sous-jacente soupçonnée (abus de bien social, travail dissimulé) même si cette mention n'est pas obligatoire.

La déclaration doit être **accompagnée de tout document justificatif** utile à son exploitation par TRACFIN\* (convention d'ouverture de compte, copie des justificatifs recueillis à l'entrée en relation, copie de chèques...)

### Personnes habilitées à déclarer à TRACFIN

Chaque établissement adresse à TRACFIN\* et à l'ACP une liste réduite de personnes désignées comme déclarants TRACFIN\*. Sauf cas exceptionnels, ces personnes sont seules habilitées à signer les déclarations.

### Circuit de la déclaration de soupçon - cas d'un établissement bancaire et financier



- 1 en général, accuse réception de la déclaration et peut demander le blocage de l'opération pendant 48 h prorogables sur décision judiciaire, peut demander des informations (droit de communication) et doit informer l'établissement en cas de suite judiciaire.
- 2 peut demander des informations.
- 3 peut demander des éléments ou pièces justificatives (réquisition judiciaire).

Le secret professionnel est inopposable à TRACFIN, à la justice (dans le cadre d'une instruction ou d'une enquête préliminaire) ainsi qu'aux services de police (agissant sur commission rogatoire).

TRACFIN\* peut également communiquer des informations à l'**administration fiscale** en cas d'infraction pénale de fraude fiscale ou de blanchiment de capitaux issus de cette infraction.

### Conservation des pièces

Les documents relatifs aux déclarations de soupçon doivent être conservés pendant une période de **cinq ans** suivant la cessation de la relation d'affaires\* concernée. Les pièces suivantes sont concernées : • copie de la déclaration de soupçon et les pièces qui lui sont jointes • accusé de réception de la déclaration • pour une déclaration verbale, copie des pièces transmises, conservation du nom du déclarant et de la date de déclaration.

### Conséquences de la déclaration de soupçon

Les professionnels personnes physiques et morales qui ont effectué une déclaration de bonne foi et dans des délais raisonnables bénéficient d'une exonération : • de la responsabilité civile et pénale au titre du secret professionnel • de responsabilité en cas de préjudice subi par le client, du fait de la déclaration • de responsabilité pénale du collaborateur, notamment au titre du délit de blanchiment.

Par ailleurs, l'anonymat des déclarants est préservé. Même en cas de transmission du dossier au procureur, la déclaration initiale n'y figure pas.

### Gestion de la relation après la déclaration de soupçon

Mise sous surveillance du compte	Maintien ou non de la relation	Respect de la confidentialité
- Le compte du client est discrètement mis sous surveillance et une vigilance particulière sur les transactions effectuées est exercée. - L'obligation de suivi : TRACFIN* souhaite être régulièrement averti de tout nouvel élément susceptible de modifier (confirmer, infirmer ou modifier) l'appréciation initiale portée par le déclarant et être prévenu, en cas de cessation de relation.	La décision de refuser une opération ou de cesser la relation commerciale relève de la seule responsabilité de l'établissement. Néanmoins, s'il se confirme que le client continue d'accomplir des opérations douteuses, l'établissement devra <b>mettre fin à la relation</b> . À défaut de procéder ainsi, la banque s'expose à un <b>risque pénal</b> . Si le compte est conservé, il convient malgré tout d'éviter de développer la relation commerciale.	- La déclaration de soupçon effectuée et les suites apportées, vis-à-vis du client concerné ou des tiers (sauf TRACFIN* ou les autorités de contrôle), doivent rester <b>confidentielles</b> sous peine de sanctions pénales et pécuniaires. - Sous certaines conditions très encadrées, des informations peuvent être échangées, notamment entre établissements appartenant à un même groupe. <i>Remarque</i> : le fait de s'efforcer de dissuader un client de prendre part à une activité illégale ne constitue pas une divulgation d'information.

### \*Lexique :

**Bénéficiaire effectif** : personne physique qui contrôle, directement ou indirectement, le client ou une personne pour laquelle une transaction est exécutée ou une activité réalisée. Lorsque le client est une société, le bénéficiaire effectif est la personne physique qui soit détient, directement ou indirectement, plus de 25 % du capital ou des droits de vote de la société, soit exerce par tout autre moyen un pouvoir de contrôle sur les organes de gestion, d'administration ou de direction de la société ou sur l'assemblée générale des associés. Sont également précisées par décret les notions de bénéficiaire effectif concernant les organismes de placement collectif, les fiducies\* et autres dispositifs juridiques comptables.

**Client occasionnel** : personne qui s'adresse à un établissement bancaire ou financier dans le but exclusif de préparer ou de réaliser une opération ponctuelle ou d'être assisté dans la préparation ou la réalisation d'une telle opération, que celle-ci soit réalisée en une seule opération ou en plusieurs opérations apparaissant comme liées entre elles. La nature des produits exclut parfois que le client puisse être considéré comme occasionnel (ouverture d'un compte, octroi d'un crédit).

**Fiducie** : contrat par lequel les personnes titulaires d'un droit, d'un bien, d'une sûreté ou d'un patrimoine, dites les constituants, peuvent transférer à un ou plusieurs bénéficiaires, dits les fiduciaires, la propriété de tout ou partie de leurs droits présents ou futurs, pour réaliser un objet conventionnellement défini.

**GAFI (Groupe d'action financière)** : organisme intergouvernemental chargé de développer et de promouvoir des politiques nationales et internationales visant à lutter contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme au travers de recommandations. Ses travaux servent de base aux réformes législatives et réglementaires des pays membres. Le GAFI évalue également les dispositifs de lutte contre le blanchiment des différents Etats.

**Personne politiquement exposée (PPE)** : personne physique résidant à l'étranger et exposée à des risques particuliers en raison de fonctions politiques, juridictionnelles ou administratives qu'elle exerce (ou a cessé d'exercer depuis moins d'un an). Les fonctions politiquement exposées, listées par décret, imposent des mesures de vigilance renforcées. Ces mesures s'appliquent également aux membres directs de la famille de la PPE ainsi qu'aux personnes qui lui sont étroitement associées.

**Relation d'affaires** : une relation d'affaires est nouée quand l'établissement bancaire et financier conclut avec un client un contrat donnant lieu à des opérations nécessaires ou créant des obligations continues.

**Schroumpage ou smurfing** : technique qui consiste à fractionner une opération d'un montant important en multiples opérations d'un montant inférieur aux seuils de déclaration pour ne pas éveiller l'attention. C'est la raison pour laquelle les seuils fixés s'entendent en unitaire ou cumulé et qu'une opération suspecte doit être déclarée, même si son montant paraît peu important.

**TRACFIN (Traitement du Renseignement et de l'Action contre les Circuits Financiers Clandestins)** : cellule anti-blanchiment placée sous l'autorité du Ministère de l'Économie. Parmi ses missions figurent la collecte et l'analyse des déclarations de soupçon transmises par les établissements financiers et autres assujettis à la déclaration de soupçon. Au cours de ses investigations, TRACFIN peut recueillir auprès d'autres assujettis des informations reliées aux opérations traitées (droit de communication).

## **Annexe 3 : Scénario pédagogique**

## Speedernet

# Scénario d'apprentissage - Lutte contre le blanchiment

## ICEDAP

<b>Objectif de l'outil</b>	Délivrer aux apprenants des informations essentielles de manière pédagogique et ludique.
<b>Objectif de la leçon</b>	A la fin de ce module vous maîtriserez la réglementation relative à la lutte contre le blanchiment et vous serez capable de l'intégrer (de la respecter) dans votre activité.
<b>Durée finale</b>	<b>30</b>
<b>Durée minimale selon fiche</b>	<b>25</b>

OA	Titre	Objectifs pédagogiques	Niveau d'acquisition des connaissances	Méthode	Durée
<b>00</b>	<b>bienvenue</b>	<b>A la fin de ce module vous maîtriserez la réglementation relative à la lutte contre le blanchiment et vous serez capable de l'intégrer dans votre activité.</b>			0,5 min
0001	Objectifs du module		Connaissance	Expositive	0,5
0002	Présentation du module	Définitions des différentes parties + 1er paragraphe de la fiche	Connaissance	Expositive	0,5
<b>01</b>	<b>Cadre de la lutte contre le blanchiment</b>				6 min
0101	Introduction		Connaissance	Expositive	0,8
0102	La notion de blanchiment		Compréhension	Expositive	1,4
0103	Les trois phases du blanchiment		Compréhension	Interrogative	0,9
0104	Renforcement de la lutte contre le blanchiment		Connaissance	Expositive	3
<b>02</b>	<b>Les principales obligations des établissements</b>	<b>Mettre en œuvre les principales obligations des établissements bancaires et financiers</b>			12 min
0201	Introduction		Connaissance	Expositive	0,5

0202	Organisation de la lutte contre le blanchiment		Connaissance	Démonstrative	2
0203	L'obligation de connaissance et d'identification de la relation d'affaires		Compréhension	Interrogative	4
0204	Éléments à recueillir		Connaissance	Interrogative	2
0205	Conservation des documents		Connaissance	Expositive	1
0206	La vigilance et son adaptation au risque de blanchiment		Compréhension	Démonstrative	3
<b>03</b>	<b>La déclaration de soupçon</b>	<b>Connaître le champ, la procédure et les effets d'une déclaration de soupçon</b>			<b>6 min</b>
0301	Introduction		Connaissance	Expositive	0,5
0302	Champ de la déclaration de soupçon		Connaissance	Expositive	2
0303	Déclaration à TRACFIN		Connaissance	Démonstrative	2
0304	Transmission de la déclaration		Compréhension	Démonstrative	2
0305	Effets de la déclaration		Application	Interrogative	2
<b>04</b>	<b>Synthèse</b>	<b>Synthétiser le module</b>			<b>0,5 min</b>
0401	Récapitulatif du module		Synthèse	Expositive	0,5

## **Annexe 4 : Extraits du storyboard**

## Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme

Application au sein des établissements bancaires et financiers

**Lancer le Module**

### Objectif

Maîtriser la réglementation relative à la lutte contre le blanchiment et l'intégrer dans votre activité.

- Identifier le cadre de la lutte contre le blanchiment
- Mettre en œuvre les principales obligations des établissements bancaires et financiers
- Connaître le champ, la procédure et les effets d'une déclaration de soupçon

Mascotte  
Phileas

*(Commentaire : apparition sous forme de vidéo-projection. )*

Partie 1

**Cadre de la lutte contre le blanchiment**

**Blanchiment**

- Faciliter la justification mensongère de l'origine des biens ou revenus de l'auteur d'un crime.
- Apporter un concours à une opération de placement, de dissimulation ou de conversion du produit d'un crime ou d'un délit.

Délit pénal

**Noircissement**

Délit pénal

Tous les collaborateurs sont concernés

*Commentaire : à la fin de la conversation, cette pop-up apparaît.*

Phileas en ligne

Mascotte Phileas

homme2



## Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme 2011

0102A

1. Cadre de la lutte contre le blanchiment > 1.2 Les trois phases du blanchiment -0102A

Mascotte  
Phileas(Imag  
e)

*(Page façon messagerie instantanée)*

Les trois phases du blanchiment sont le placement, l'empilage et l'intégration. D'après vous à quelle définition correspond chacune de ces phases ?

Introduire dans le système bancaire et financier des fonds d'origine inconnue provenant de tout crime et délit.

Placement

Dissimuler l'origine illicite des fonds en multipliant les opérations entre divers comptes.

Empilage

Recycler les fonds blanchis dans l'économie légale.

Intégration

Valider

Barre d'outil

## Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme 2011

02-titre

2. Principales obligations des établissements bancaires et financiers

### Partie 2

## Principales obligations des établissements bancaires et financiers

Barre d'outil

## Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme 2011

02

2. principales obligations des établissements bancaires et financiers> introduction - 02

### Organisation de la lutte contre le blanchiment

#### L'obligation de connaissance et d'identification de la relation d'affaires

- Principes généraux
- Éléments à recueillir
- Mesures particulières
- Conservation des documents

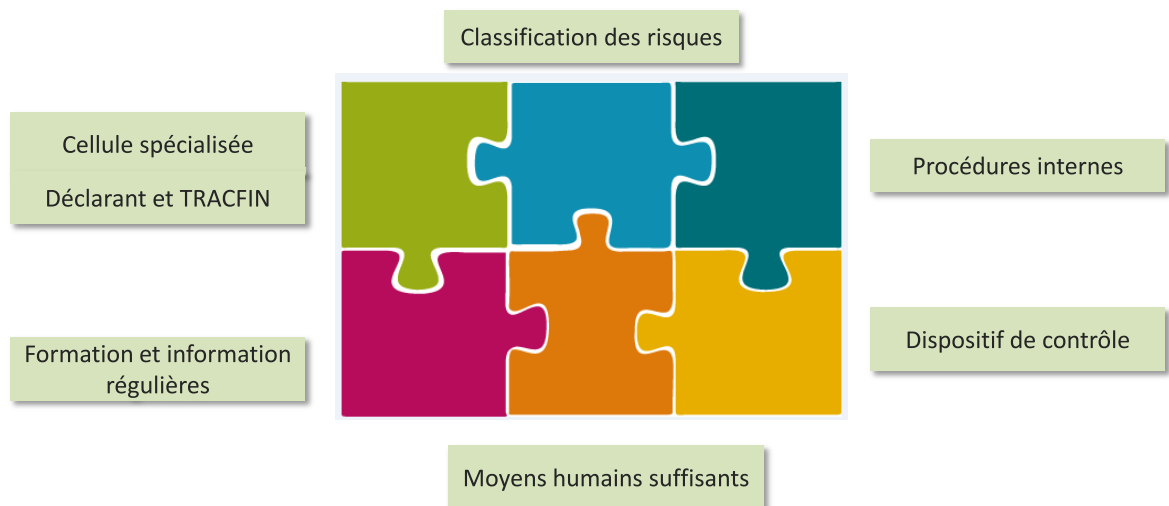
#### La vigilance et son adaptation au risque de blanchiment

Barre d'outil

## Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme 2011

0201

2. principales obligations des établissements bancaires et financiers > 2.1 Organisation de la lutte contre le blanchiment – 0201



Barre d'outil

Mascotte  
Phileas

[Intégrer ce puzzle pour présenter l'organisation de la lutte contre le blanchiment :](#)

*(Les pièces sont cliquables. A chaque clique les mots clés apparaissent et Phileas parle.)*

## Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme 2011

0202F

2. principales obligations des établissements bancaires et financiers > 2.2 Connaissance et identification de la relation d'affaires - 0202F - Mesures particulières

### Mesures particulières

#### ✓ Dans le cas du bénéficiaire effectif

- Moyens appropriés
- Recueil de tout document ou justificatif approprié

#### • Sauf :

• organisme financier établi dans un pays à législation équivalente

• organisme de placement collectif ou société de gestion de portefeuille

Mascotte  
Phileas

*Commentaire: Les cases apparaissent au fur et à mesure*

Monsieur Durand  
(Image type  
reporter  
correspondant)

Barre d'outil

## Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme 2011

0203B

2. principales obligations des établissements bancaires et financiers 2.3 La vigilance et son adaptation au risque de blanchiment -0203B

Client 1  
Mme Legrand  
(Femme 1)

Client 2  
Mr Dupont  
(Homme agé)

Client 3  
Mme Lafon  
(Femme 2)

Client 4  
Mr Gagnepain  
(Homme 3)

Client 5  
Mr Dubois  
(Homme  
Conseiller quiz)

Client 6  
Organisme  
financier  
(Organisme  
financier)

Mascotte  
Phileas

Barre d'outil

## Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme 2011

0203C

2. principales obligations des établissements bancaires et financiers 2.3 La vigilance et son adaptation au risque de blanchiment - 0203C

Client 1  
(Femme 1)

Profil : Madame Legrand est commerciale. Elle n'est pas physiquement présente lors de l'ouverture de son compte.

Dans ce cas, quel niveau de vigilance faut-il appliquer ?

-  Mesures de vigilance complémentaires
-  Mesures de vigilance renforcées
-  Mesures de vigilance allégées

Valider

*Feedback : si la réponse est correcte : « bravo ». Si la réponse est fautive « la bonne réponse est ... »*

Barre d'outil

## Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme 2011

03-titre

3. déclaration de soupçon

### Partie 3

## Déclaration de soupçon

Barre d'outil

# Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme 2011

0301A

3. Déclaration de soupçon > 3.1 Champ de la déclaration de soupçon 0301A

- uniquement à l'initiative de l'établissement
- démarche volontaire et professionnelle des déclarants
- expliciter les raisons qui ont motivé la déclaration de soupçon

le moindre soupçon sur une somme ou une opération doit donner lieu à une déclaration, et ce, même si l'opération n'est finalement pas exécutée

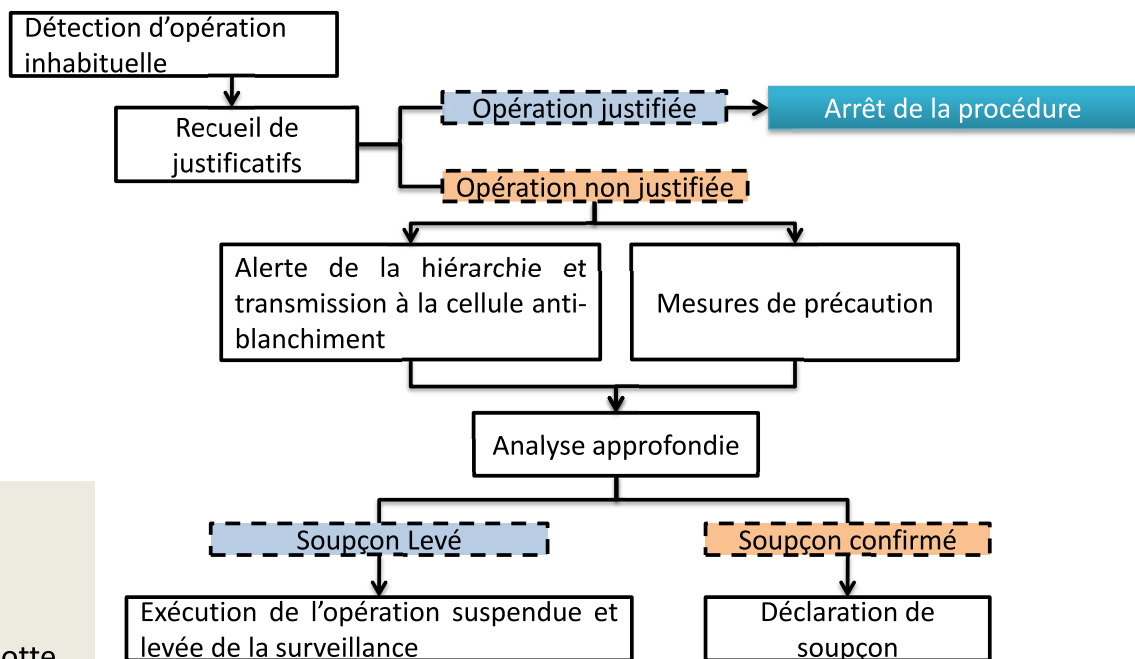
Barre d'outil

Mascotte Phileas

# Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme 2011

0302

3. Déclaration de soupçon > 3.2 Déclaration à TRACFIN 0302



Barre d'outil

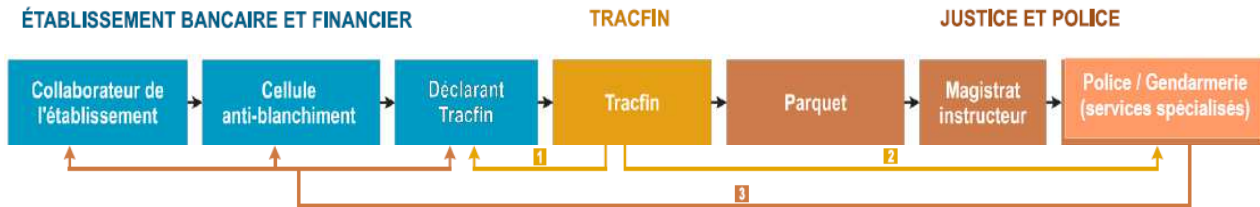
Mascotte Phileas

*(Commentaire : Phileas donne des explications au fur et à mesure qu'apparaissent les éléments)*

## Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme 2011

0303D

3. Déclaration de soupçon > 3.3 Transmission de la déclaration 0303D



Barre d'outil

TRACFIN peut également communiquer des informations à l'administration fiscale en cas d'infraction pénale de fraude fiscale ou de blanchiment de capitaux.

Le secret professionnel est inopposable à TRACFIN, à la justice ainsi qu'aux services de police.

Mascotte  
e  
Phileas

*(Les flèches apparaissent au fur et à mesure.)*

## Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme 2011

0304A

3. Déclaration de soupçon > 3.4 Effet de la déclaration 0304A

### Conséquences de la déclaration de soupçon

- responsabilité civile et pénale au titre du secret professionnel
- responsabilité en cas de préjudice subi par le client, du fait de la déclaration
- responsabilité pénale du collaborateur, notamment au titre du délit de blanchiment

Anonymat des déclarants est préservé

Exonération

Exonération

Exonération

Les « ta  
et à me

Barre d'outil

Mascotte Homme2

Mascotte  
e  
Phileas

*(Les phrases apparaissent au fur et à mesure.)*

### Partie 3

## Synthèse

### Objectif

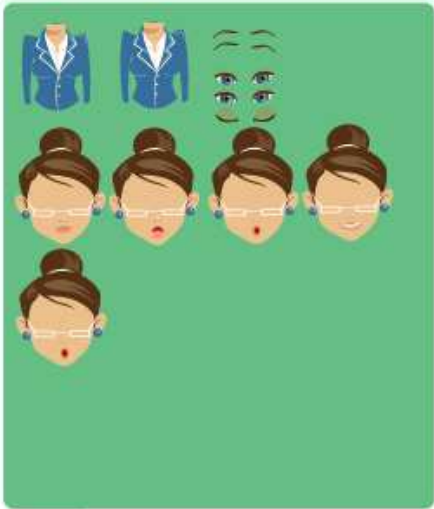
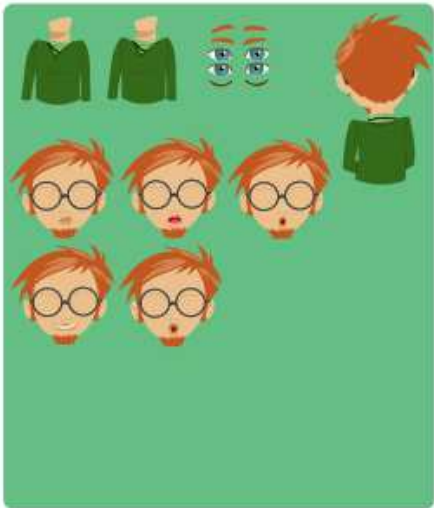
Maîtriser la réglementation relative à la lutte contre le blanchiment et l'intégrer dans votre activité.

- ✓ Identifier le cadre de la lutte contre le blanchiment
- ✓ Mettre en œuvre les principales obligations des établissements bancaires et financiers
- ✓ Connaître le champ, la procédure et les effets d'une déclaration de soupçon

*(Commentaire : apparition sous forme de vidéo-projection. )*

## **Annexe 5 : Charte graphique**

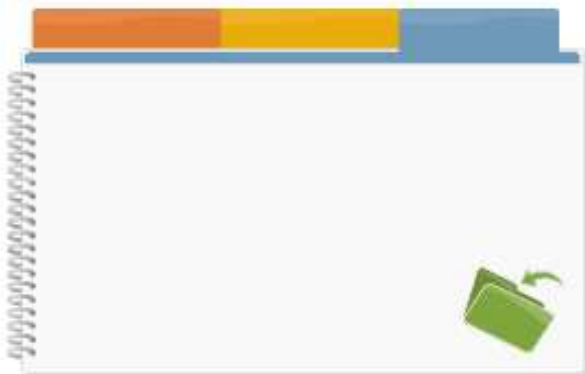
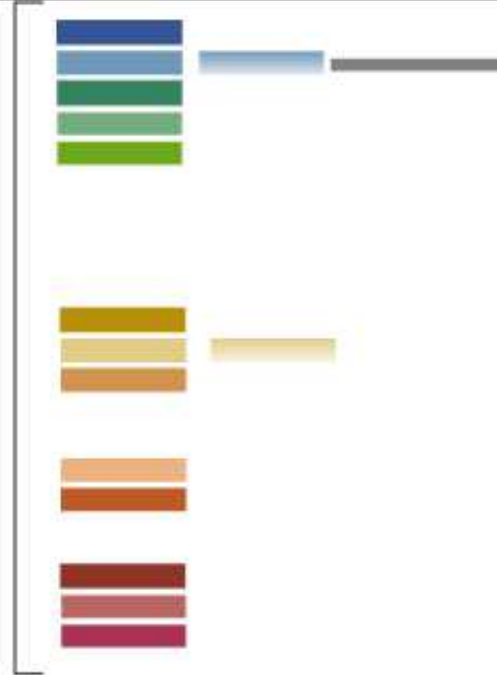




couleurs apprentissage



couleur navigation



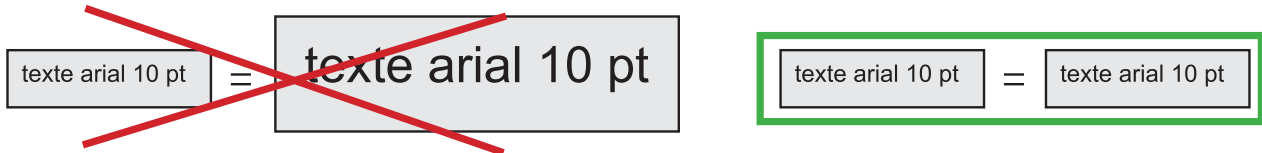
**Annexe 6 : Document présentant  
l'organisation des écrans de formation  
avec Adobe Flash**

# Organisation des fichiers flash e-learning en vue de mises à jour régulières.

## 1 élément = 1 calque

Créer des clips pour les éléments graphiques récurrents et les placer sur des calques nommés de manière probante.

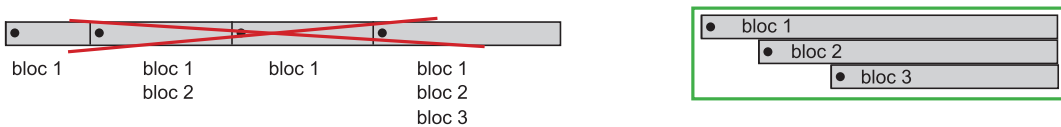
Sauf pour cause d'animation le clip doit avoir une taille à 100 %.



## Ce que l'on voit dans le document de travail (.fla) est identique à l'export (.swf) :

Supprimer les calques qui ne servent pas, car lorsque les éléments sont masqués il y a toujours le risque de les afficher et d'avoir un élément indésirable à l'export et on ne sait plus s'ils sont censés être visible ou non. Préférer utiliser le masquage des calques pour le confort visuel sur la scène, si des éléments se superposent par exemple.

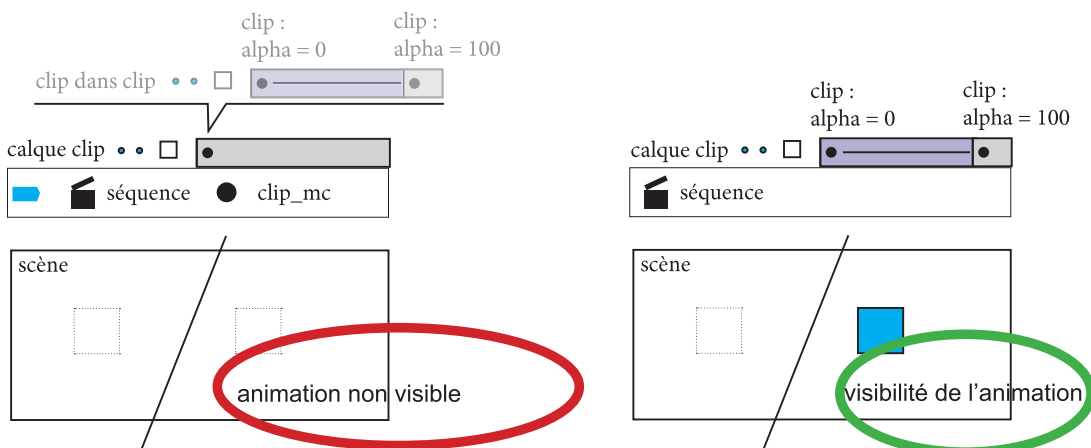
Dans l'optique du déroulement d'un schéma ou d'un tableau, séparer les éléments graphiques sur différents calques nommés et non dans des images clés qui se suivent. (risque d'avoir une des images qui diffère) d'où une possible erreur et ajout de difficultés pour les relecteurs et les graphistes lors d'une correction ou d'une mise à jour.



Créer les animations d'apparitions (fondus, image qui tourne, qui glisse, etc.) dans le scénario à la racine de sorte qu'on prévisualise l'animation dans le scénario telle qu'elle sera à l'export. (une animation qui présente un élément qui commence petit et s'agrandit, si elle est faite dans le clip, ne laisse voir sur la scène qu'un petit point ou un trait).

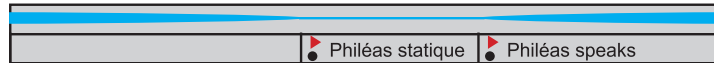
Lorsqu'on ne voit pas l'animation de façon globale, on contrôle moins bien les calages et les possibles fautes d'orthographe. De plus il est plus facile de placer l'animation sur le texte quand les images clés sont au même niveau que les sous-titrages et le son.

Exceptions possibles pour certaines constructions (ex. : quiz, menu escamotable ou autre élément nécessitant cette façon de faire)

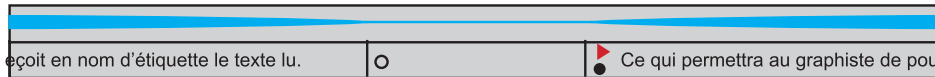


## Se repérer dans le scénario :

Philéas présente 2 ou 3 états, nommer les images clés « philéas speaks » et « philéas statique » par exemple afin d'être sûr de placer les images au bon endroit. En un coup d'œil on peut voir et être sûr que Philéas ne parlera pendant un silence.



Pour les sous-titrages, ils sont sur un seul calque et chaque nouvelle image-clé reçoit en nom d'étiquette le texte lu. Ce qui permettra au graphiste de pouvoir caler plus rapidement et plus sûrement le texte sur le son.



## Texte, la police met de l'ordre :

Il y avait des différences de polices entre les modules et des différences de tailles et de polices dans chaque module. De plus certaines tailles de polices sont faussées (une police d'apparence 15pt en fait en réalité 9,5pt), certainement dû à un mauvais copier-coller ou/et à un redimensionnement de l'enveloppe et non de la police dans la fenêtre des propriétés. D'où l'intérêt d'établir une règle :

**Titres hauts** : Verdana - bold - 19 pt - espacement 0

**En-tête tableaux ou onglets** : Verdana - bold - 16 pt - espacement 0,2

**Texte de labeur** : Verdana - regular - 15 pt - espacement 0

**Commentaires<sup>(1)</sup>** : Verdana - regular - 13 pt - espacement 0

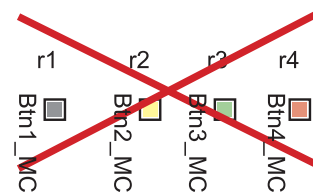
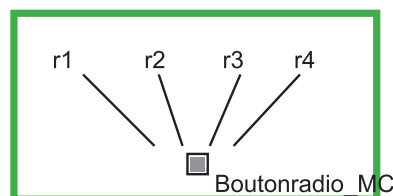
**Sous-titrages** : Arial - regular - 18 pt - espacement 0

**Alinéas** : faire un faux alinéa dans les paragraphes avec tiret en ajoutant des espaces -  et pas .

## Quiz :

A-t-on la possibilité d'avoir les éléments permettant la bonne publication de l'animation car on ne peut jamais vérifier le déroulement des quiz.

Les boutons radios à cliquer doivent avoir une apparence différente des boutons cochés donnant les bonnes réponses après validation. Les boutons radios à cliquer sont des occurrences d'un seul et même clip avec des noms différents. Si on a besoin de changer l'apparence du bouton, on ne le fait qu'une fois.



Calages textes voir « alinéas » dans la partie « Texte ».

## Corrections et mises à jour :

### Se repérer dans le nom des fichiers

Voir à changer la numérotation des fichiers pour qu'elle soit en lien avec la numérotation du sommaire et du chemin en haut de l'écran (+ pourquoi OA ?) :

Dans PBE, le fichier **OA0306A** correspond à la partie :

#### 1. Connaître les caractéristiques des produits d'épargne à vue > 1.5 le LEP

Nous sommes restés incapables de faire un lien réel entre la page sur laquelle on est à l'export et le fichier source. Pourquoi ne pas utiliser le nom des parties : **OA** - partie 01 - **01** - sous-partie 1.5 - **15**, ce qui donne **OA0115**  
Pour la partie d'introduction, utiliser le **00** = **OA0001** pour la toute première animation.

### Se comprendre dans les corrections

Nous avons rencontré des problèmes dans les retours de corrections. Nous avons dû revenir plusieurs fois sur les mêmes points alors que des éléments validés ont été modifiés.

Mise en place d'un document d'accompagnement qui permettra :

- à Icedap d'envoyer des corrections et commentaires.
- à Speedernet, de confirmer la prise en compte des remarques mais aussi de pouvoir réagir sur certaines corrections ou demander des informations complémentaires.

OA0115	IMG
Modification 1 descriptif	
Modification 2 descriptif	
Modification 3 descriptif	IMG

OA0115		
Modification 1	ok	
Modification 2		Nous n'avons pas ce problème à l'écran
Modification 3	ok	
Modification 4	ok	Est-ce bien Phileas qui doit dire cela ?

Attention aux boutons fantômes apparemment dus aux liens des outils et du sommaire.  
Attention de ne pas rendre les textes des titres des parties cliquables.

Après validation du module et avant enregistrement :

Créer un fichier texte rassemblant les commentaires voix copiés-collés depuis flash afin de relire les sous-titres, repérer d'éventuelles erreurs et préparer le fichier nécessaire à l'enregistrement des voix.

### Pour une bonne lecture dès la maquette muette :

Dans la maquette muette, laisser plus de temps entre les actions pour pouvoir lire les sous-titres et comprendre les visuels. (permet de localiser une erreur et de cliquer sur « pause » pour faire une capture d'écran).

## Évolution du produit :

Remplacer les flèches par des animations de boutons (ex. : dans la navigation, les boutons pourraient se dérouler - pour des onglets, ils pourraient grandir vers le haut - pour des boutons, ils pourraient clignoter).

Possibilité d'une navigation non linéaire (conf. PBE) avec détection des éléments visualisés. (revoir devis avec Renaud) (+ compatibilité SCORM)

## **Annexe 7 : Extraits des textes de voix off**

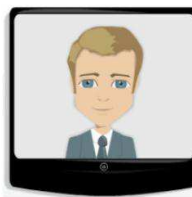
## Textes de voix off \_ Module f5 ICEDAP



Phileas  
Formateur



Monsieur Durant  
Expert juridique



Participant

### Diapositive – 0000

Phileas : Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme

### Diapositive – 0101C

Homme 2 : D'accord, mais concrètement que se passe-t-il vis-à-vis de la loi si un collaborateur ne déclare pas un acte de blanchiment?

Phileas: C'est une très bonne question. Il faut savoir qu'au regard de la loi, toute personne ayant apporté son concours à la dissimulation de l'origine de gains illicites est elle-même considérée comme auteur principal du blanchiment. Les établissements bancaires et financiers étant exposés à un risque conséquent de blanchiment de capitaux tous leurs collaborateurs sont concernés.

Homme 2 : Merci, je comprends mieux l'enjeu de cette formation pour moi. !

### Diapositive – 0202A

Phileas : Bien connaître ses relations d'affaires, en s'assurant de leur identité et en définissant le profil normal de fonctionnement de leurs comptes permet de détecter les opérations atypiques ou suspectes. Cette obligation de connaissance de la relation d'affaires peut se décomposer en 2 phases.

La première phase se déroule avant l'entrée en relation d'affaires et concerne l'identification. Elle intervient avant l'entrée en relation d'affaires.

Dans ce cadre, l'établissement bancaire ou financier recueille et analyse, par des moyens adaptés et en s'appuyant sur des documents écrits probants :

- les éléments d'identification ;
- les informations nécessaires à la connaissance du client ;
- l'objet et la nature de la relation d'affaires.

Il faut savoir que ces obligations peuvent être mises en œuvre par un tiers (un autre établissement financier par exemple) mais la responsabilité du respect de ces obligations demeure pour l'établissement avec lequel le client est en relation d'affaires. Elles peuvent également être adaptées en fonction du risque de blanchiment.

Lorsqu'il est impossible d'identifier le client ou en l'absence d'information sur l'objet et la nature de la relation d'affaires, l'établissement bancaire ou financier ne doit pas entamer de relation d'affaires.



### **Diapositive – 0202F**

Monsieur Durand (son téléphone) : Dans le cas du bénéficiaire effectif, l'identification et la vérification de l'identité du client doivent être effectuées par des moyens appropriés et par le recueil de tout document ou justificatif approprié, compte tenu des risques de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme. Le bénéficiaire effectif est exempté de l'obligation d'identification lorsque son client est un organisme financier établi dans un pays à législation équivalente ou dans un autre pays mais sous certaines conditions. Il est également exempté lorsque son client est un organisme de placement collectif, ou une société de gestion de portefeuille le représentant.

### **Diapositive – 0202D**

Phileas : En outre, les établissements bancaires et financiers doivent avoir une bonne connaissance de l'environnement professionnel, personnel et économique du client ainsi que du fonctionnement envisagé de son compte, afin de mieux comprendre les opérations qu'il réalise. Pour cela, il peut recueillir d'autres éléments concernant sa situation familiale, sa situation professionnelle, ses revenus, son patrimoine, ainsi que le fonctionnement envisagé du compte.

Survoler les thématiques pour consulter des exemples de justificatifs pouvant être recueillis.

- livret de famille, avis d'imposition, contrat de mariage
- contrat de travail, bulletin de salaire
- bulletins de salaire, avis d'imposition
- relevés patrimoniaux, fiscaux, bancaires, titres de propriétés, taxes foncières
- Questionnaire relevant la nature des revenus confiés (salaires, revenus locatifs) , modes d'alimentation et de débit du compte privilégiés (remises de chèques, espèces, virements, mouvements avec l'étranger), statut de la banque (principale ou secondaire).

### **Diapositive – 0302**

Phileas : Je vous propose maintenant de suivre avec moi le chemin qui mène de la détection à la déclaration de soupçon à TRACFIN. Tout commence avec la détection d'opération inhabituelle, qui est effectuée par les conseillers de clientèle et/ou par les dispositifs lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme. Ceux-ci recueillent des justificatifs sur l'opération ou le client. Si l'opération est justifiée, la procédure s'arrête là.

Si l'opération n'est pas justifiée, l'alerte doit être donnée à la hiérarchie et les éléments recueillis doivent être transmis à la cellule anti-blanchiment. Des mesures de précaution pour la suspension éventuelle de l'opération doivent être prises et le compte doit être mis sous surveillance.

Ensuite, une analyse approfondie sur des éléments transmis doit être effectuée. En cas de besoin, des éléments complémentaires doivent être recueillis. Si le soupçon est levé, l'opération suspendue peut être exécutée et la surveillance est levée. En revanche si le soupçon est confirmé, une déclaration est effectuée à TRACFIN.

# Bibliographie

- [Balancier, 2008] Balancier, P. (2008). Le e-learning pour vivre et travailler dans les sociétés de la connaissance. *http://www.centre-inffo.fr/forum-mondial/spip.php?article99*.
- [Barbot, 2004] Barbot, M.-J. (2004). Des ressources pour des usagers et des apprentissages? *Notions en questions*, pp. 71-80(8).
- [Bibeau, 2004] Bibeau, R. (2004). Taxonomie des ressources numériques normalisées : vers un patrimoine éducatif. *VIe journée de l'innovation*.
- [Bouthry and Jourdain, 2003] Bouthry, A. and Jourdain, C. (2003). *Construire son projet de formation en ligne*. Les livres outils.
- [Clark and E.Maye, 2008] Clark, R. C. and E.Maye, R. (2008). *e-Learning and the science of instruction*. Pfeiffer.
- [Demaizière and Narcy-Combes, 2005] Demaizière, F. and Narcy-Combes, J.-P. (2005). Méthodologie de la recherche didactique : naivisation, tâches et TIC. *ALSIC*, vol.8 :pp. 45-64.
- [Guichon, 2006] Guichon, N. (2006). *Langues et TICE - Méthodologie de conception multimédia*. Collection Autoformation et enseignement multimédia.
- [Hidalgo, 2008] Hidalgo, J. (2008). La mise en place d'une plateforme eLearning - apports et limites d'un projet innovant de formation. Mémoire Master 2.
- [Hoffmann, ] Hoffmann, B. Méthodologie multimedia conception gestion de projet production. *http://bruno.hoffmann.free.fr/*.
- [Jacob et al., 2009] Jacob, I., Meille, A. J., and Louesdon, S. (2009). Repères pour la réalisation de produits documentaires : Définition, critères de qualité et illustrations. *Saint-Denis : FNES*.
- [Lebrun, 2004] Lebrun, M. (2004). ENSEINGER ET APPRENDRE EN LIGNE- Claroline et le site iCampus de l'UCL : fondements, outils, dispositifs.

- [Lebrun, 2010] Lebrun, M. (2010). Conférence Claroline-Quelle méthodologie eLearning pour favoriser les apprentissage ?
- [Leclercq, 1998] Leclercq, D. (1998). *Pour une pédagogie Universitaire de Qualité*. Spri-mont, mardaga edition.
- [Mangenot and Potolia, 2001] Mangenot, F. and Potolia, A. (2001). Ressources en ligne pour l'enseignement / apprentissage du français et d'autres langues européennes :étude typologique et comparative. *non publié*.
- [Marton, 1994] Marton, P. (1994). Conception pédagogique de systèmes d'apprentissage multimédia interactif : fondements, méthodologies et problématiques. *EDUCATECHNOLOGIES*, Vol.1(3).
- [Noël, 2007] Noël, E. (2007). Quelle évaluation des ressourecs pédagogiques? *Journée d'étude des URFIST*.
- [Ouvrad et al., 2007] Ouvrad, M., Uggei, M., and de Bryas, S. (2007). Personnaliser la pédagogie dans le E-learning. *TICE Méditerranée*.
- [Pothier, 2004] Pothier, M. (2004). Approche de la notion de ressources. *Notions en questions*, pp. 15-22(8).
- [Prat, 2008] Prat, M. (2008). *E-learning Réussir un projet : pédagogie, méthodes et outils de conception, déploiement, évaluation*. Objectifs Solutions. Edition eni edition.
- [Puimatto, 2004] Puimatto, G. (2004). Petit glossaire à usage comme pour le pilotage et la conduite de projets d'espaces numériques d'éducation. *Les dossiers de l'ingénierie éducative*, (46).
- [Schone, 2007] Schone, B. (2007). Engaging intraction for eLearning - 25 ways to keep learner awake and intrigued. <http://www.elearningpulse.com/>.



## Déclaration anti-plagiat

Document à scanner après signature  
et à joindre au mémoire électronique

### DECLARATION

1. Ce travail est le fruit d'un travail personnel et constitue un document original.
2. Je sais que prétendre être l'auteur d'un travail écrit par une autre personne est une pratique sévèrement sanctionnée par la loi.
3. Personne d'autre que moi n'a le droit de faire valoir ce travail, en totalité ou en partie, comme le sien.
4. Les propos repris mot à mot à d'autres auteurs figurent entre guillemets (citations).
5. Les écrits sur lesquels je m'appuie dans ce mémoire sont systématiquement référencés selon un système de renvoi bibliographique clair et précis.

NOM : JAMALI NEJAD PRENOM : ..... Najes .....

DATE : 15.09.2011 .....