

Amélioration continue de la conception pédagogique au sein d'une agence e-learning: proposition de mise en place d'un atelier. Annexes

**Nom : DOLGOVA
Prénom : Iuliia**

UFR LLASIC

Mémoire de Master 2 Didactique des langues – 24 ects

Spécialité ou Parcours : Didactique des langues et ingénierie pédagogique
numérique

Sous la direction de Viviane GUERAUD

Année universitaire 2017-2018

Sommaire

Annexe 1. Guide d'entretien auprès des concepteurs pédagogiques de Speedernet.....	3
Annexe 2. Guide d'entretien auprès des chefs de projets et la responsable de Speedernet	4
Annexe 3. Transcription de l'entretien avec Émilie.....	5
Annexe 4. Transcription de l'entretien avec Kim	9
Annexe 5. Transcription de l'entretien avec Emeline	11
Annexe 6. Transcription de l'entretien avec Joseph	14
Annexe 7. Transcription de l'entretien avec Florian.....	16
Annexe 8. Transcription de l'entretien avec Tracey	19
Annexe 9. Transcription de l'entretien avec Hoda.....	22
Annexe 10. Transcription de l'entretien avec Narjès	25
Annexe 11. Questionnaire pour les concepteurs pédagogiques (Hoda).....	26
Annexe 12. Questionnaire pour les concepteurs pédagogiques (Emeline)	28
Annexe 13. Questionnaire pour les concepteurs pédagogiques (Sarah)	30
Annexe 14. Questionnaire pour les concepteurs pédagogiques (Florian).....	32
Annexe 15. Questionnaire pour les concepteurs pédagogiques (Joseph).....	34
Annexe 16. Exemples des cartes pour l'atelier de conception	36
Annexe 17. Paramètres du module à scénariser	38
Annexe 18. Extraits du contenu à scénariser.....	39

Annexe 1. Guide d'entretien auprès des concepteurs pédagogiques de Speedernet

Questions sur le parcours personnel et professionnel

Parcours universitaire et raisons de devenir concepteur (-trice) pédagogique

Questions sur les pratiques professionnelles et l'amélioration des compétences

Représentations sur les facteurs clés de la réussite d'un module e-learning

Représentation sur les ateliers de conception et d'autres réunions entre collègues

Stratégies d'améliorer ses compétences professionnelles

Sources d'inspiration pour être plus créatif dans son travail

Annexe 2. Guide d'entretien auprès des chefs de projets et la responsable de Speedernet

Questions sur le parcours personnel et professionnel

Raisons de devenir chef de projets et expériences antérieures en tant que concepteur (-trice) pédagogique

Questions sur le fonctionnement du studio

Promblématiques du fonctionnement du studio en général et du pôle e-learning en particulier

Solutions éventuelles

Questions sur l'amélioration continue

Gestion de connaissances

Stratégies d'amélioration continue en cours et à mettre en place

Annexe 3. Transcription de l'entretien avec Émilie

Émilie, ayant quitté le monde d'édition des livres scolaires, a rejoint Speedernet en tant que conceptrice pédagogique. Un an plus tard, elle est devenue chef de projet et cette année, elle a été promue au poste de responsable du studio.

Enq	Bonjour Emilie, merci d'avoir accepté de répondre à mes questions. Dis-moi, en quoi est-ce que tu vois les besoins de Speedernet ? Qu'est-ce qui ne marche pas autant qu'il ne faudrait ?
Em	Il y a un besoin un petit peu d'amélioration continue en fait, parce que c'est un monde qui bouge très vite ce qu'on voit par rapport aux demandes de nos clients. Au début, par exemple, on faisait beaucoup de BD interactives, aujourd'hui ça plait un peu moins, les clients, ils ont aussi fait pas mal d'e-learning, du coup ils veulent plus forcément des trucs qu'on pourrait qualifier de rapide learning, ils veulent des choses un petit peu plus travaillées. On est plus sur des concepts maintenant, je pense, par rapport à avant.
Enq	C'est-à-dire ?
Em	Bah les clients ils veulent plus juste un truc où tu vas mettre en forme du contenu et mettre en pédagogie, ils veulent que tu leur proposes un jeu, ils veulent que tu leur dises tiens, on va faire... je sais pas... une série du canal Bref et on va l'appliquer au module, tu vois, donc c'est ça que j'appelle le concept, c'est arriver à trouver des choses du quotidien, mais arriver à les appliquer sur des modules. Donc, on est sur un milieu qui est assez mouvant, après ça dépend aussi des clients. Il y a des clients qui connaissent un peu moins tout ça, donc il y a toujours ce travail de se remettre un peu en question par rapport à ce qu'on sait faire, par rapport à la place de la pédagogie là-dedans, donc c'est important d'avoir une vision un peu transverse sur tout ce qu'on fait pour pouvoir proposer de nouvelles choses.
Enq	Donc, si j'ai bien compris, les tendances maintenant c'est d'avoir des modules basés sur un concept ?
Em	Oui, mais, attention, ça dépend aussi des clients. Nos clients les plus importants sont des clients qui font beaucoup beaucoup d'e-learning. Par exemple, nos clients principaux comme Sanofi, SEB, EDF, ils veulent toujours de nouvelles choses. Avant, on arrivait à proposer de nouvelles choses via le traitement graphique où on proposait soit de la BD, soit du flat design, aujourd'hui, ça suffit plus. Donc, c'est pour ça on pousse encore vers autre chose, ça va même plus loin que du storytelling... Après, ce n'est pas tout à fait vrai pour d'autres clients, ce n'est pas forcément une généralité. Tu sais, il y a eu une période, c'était assez flagrant, il y a un an ou deux, c'est la vidéo dessinée qui a explosé, ça, c'est quelque chose qui a pris une ampleur incroyable et aujourd'hui on nous en commande beaucoup et on est toujours en train de chercher de nouveaux modèles, de nouvelles choses pour tout ce qui est formation digitale : des formats courts, des formats plus longs.
Enq	Et à ton avis, est-ce que Speedernet suit les tendances ?
Em	Ouais, c'est sur la vague, mais après c'est vrai que là et c'est aussi pour ça qu'on a mis en place de nouvelles choses, c'est que là, on avait un petit problème : on s'est laissé un peu porter par les demandes des clients. Autant, si tu veux, par exemple, les bandes dessinées interactives, on l'a proposée parce qu'on a Gaël qui adore et qui a poussé les BD, du coup on a proposé les BD. Et ça, c'était quelque chose de novateur à l'époque. Aujourd'hui, tout le monde en a fait, ça a beaucoup moins de succès qu'avant, mais on avait vraiment... pas lancé une tendance, ce serait un peu prétentieux, mais c'est vrai qu'on a poussé quelque chose nous-mêmes, enfin on a été un peu à l'initiative de ça. Aujourd'hui, on essaie de réfléchir à de nouvelles modalités, mais c'est vrai que souvent aussi par manque du temps, parce que répondre aux appels d'offres ça prend beaucoup de temps et ça nécessite de vraiment rentrer dedans pour proposer quelque chose d'approprié, parce que le concept, tu ne vas pas le balancer à tout le monde tout le temps, parce que parfois c'est adapté, parfois ça l'est pas. Du coup, aujourd'hui, on est plus en réponse à une demande des clients plutôt qu'à une proposition sur des choses. Mais l'objectif c'est que

	ça change, et c'est pour ça qu'on fait un gros travail sur tout ce qui est créativité, travail sur les appels d'offres, on est en train de réorganiser les choses aussi justement pour proposer de nouvelles tendances.
Enq	En quoi ces changements se manifestent ?
Em	En termes de changements, on fait des brainstorm créatifs, ça, c'est des choses qu'on ne faisait pas, aujourd'hui on les fait et on les ouvre à tout le monde parce que comme on s'appuie sur la culture audiovisuelle, ça, n'importe qui peut apporter quelque chose là-dessus, c'est assez enrichissant. Donc, il y a ce travail-là, après il y a aussi un travail de mise en place d'une cellule dédiée à tout ce qui est appels d'offres. Je parle beaucoup des appels d'offres parce que tout ça, on le met en place vraiment au moment de la réponse aux appels d'offres. Après, il y a plein d'autres choses qu'on va mettre en place avec les concepteurs, avec les clients, sur la pédagogie, etc., mais déjà, il faut gagner le projet quoi. C'est pour ça qu'on a mis récemment en place une cellule dédiée à tout ce qui est appels d'offres. Avant, tous les chefs de projet répondaient aux appels d'offres, on les répartissait de manière un peu arbitraire en fonction des disponibilités des uns et des autres. Aujourd'hui, on essaie de centraliser tout ça, on a deux-trois personnes référentes qui travaillent sur tous les appels d'offres, ce qui permet d'avoir une vision déjà plus exhaustive sur tout ce qu'on produit pour pouvoir récupérer plus facilement, et puis voilà on s'appuie vraiment sur des personnes qui soient assez créatives, il y a aussi le rôle de Gaël qui a été mis en place pour alimenter un petit peu cette réflexion-là.
Enq	Et tu as parlé des séances braistorming, en quoi c'est différent des ateliers de conception ?
Em	Les ateliers de conception, ça fait longtemps qu'on n'en a pas fait... C'est très différent, la séance du brainstorm créatif, on est sur un besoin précis du client, c'est comment on peut y répondre. Et là, si tu veux, on sort même de la conception, parce que comme j'ai dit, aujourd'hui, limite, on fait plus de marketing, on essaie de réfléchir aux nouveaux concepts marketing qu'on va pouvoir vendre à nos clients. L'atelier de conception, il est vraiment là pour travailler sur la pédagogie, comment est-ce qu'on fait pour transmettre des informations pour atteindre les objectifs pédagogiques, comment je conçois mon module, comment j'organise mon contenu. Bon, ça fait longtemps qu'on n'a pas fait d'ateliers de conception, il faudrait qu'on en fasse, après, c'est toujours le même problème de tous ces ateliers, ces revues, etc., c'est qu'il faut arriver aussi à capitaliser là-dessus, parce qu'on peut en faire, mais ça sert à rien si c'est du one shot et que derrière il n'y a pas de suivi, de documentation. Et aujourd'hui, ça, on a un petit peu du mal à le faire par manque du temps sans doute et parce qu'il n'y a personne qui a vraiment accaparé ce sujet-là.
Enq	Et est-ce que vous ressentez le besoin en ce genre d'ateliers ou il n'y a pas beaucoup d'intérêt là-dessus ?
Em	Alors, s'il n'y a pas beaucoup d'intérêt ça m'embêterait, mais moi oui, je vois un intérêt important parce que les concepteurs viennent un peu d'horizons différents, on traite des sujets variés et pour moi c'est quand même important qu'on ait tous une base un petit peu commune sur la conception, sur comment on travaille. On est quand même dans un métier où on apprend beaucoup en faisant, et puis en fonction des demandes clients aussi, ça rajoute des difficultés supplémentaires. Mais je pense que c'est important qu'on ait ces échanges collaboratifs pour l'amélioration continue. On a de la chance de pouvoir capitaliser sur les gens qui font en permanence des choses, mais il faut qu'on arrive à en retirer quelque chose de manière plus globale, et vraiment pouvoir s'appuyer là-dessus. Et c'est comme le chantier de documentation, alors, c'est encore plus criant quand tu travailles avec des outils, et que sur des outils tu peux avoir de bonnes pratiques, de mauvaises pratiques. Donc, pour moi c'est fondamental.
Enq	Les ateliers de conception, en quoi c'est différent des points conception ?
Em	Ah bah, c'est la même chose pour moi. C'est un format d'une heure où tu ressembles tous les concepteurs... enfin concepteurs-intégrateurs, parce que tu sais qu'aujourd'hui l'idée c'est de ne plus forcément avoir cette barrière-là et d'avoir les personnes qui sont responsables des modules, et du coup, l'idée c'est d'avoir ce point avec les concepteurs et avoir un sujet donné, par exemple, l'évaluation, la définition des objectifs, la structuration du contenu, la mise en écran du module, tu vois, pour moi c'est vraiment ce sujet-là, ce type de sujets que je vois pour les ateliers de conception qui devraient être faits de manière plus régulière, je pense qu'une fois

	par mois ça paraît pas mal, ou peut-être tous les quinze jours, après ça doit être aussi en fonction des disponibilités de chacun. Après, les disponibilités de chacun, pour moi ça fait aussi partie du travail de chacun, d'améliorer ses compétences sur des sujets, de partager son savoir, ses connaissances sur des sujets.
Enq	C'est dommage justement que les personnes ne présentent pas leur veille lors des points conception.
Em	Après, c'est aussi le problème chez nous, sur l'espace d'échanges, on en crée des espaces d'échange, mais après, les gens ne se l'approprient pas. Bon, les brainstorm, on les fait, mais pas tout le monde y viennent, il y a le point studio qui permet de partager un petit peu, mais je suis toujours toute seule à parler. Après, il y en a qui vont partager les trucs par mails, et ça, c'est cool. Après, on avait mis Yammer, réseau social d'entreprises, bon, les gens ne s'en servent pas trop. Pour l'instant, j'avoue, je ne sais pas trop ce qu'on peut mettre en place pour ça pour partager effectivement de la veille. Je n'ai pas la solution. C'est un chantier pour moi qui est important effectivement, mais je ne sais pas. Peut-être pour les points de conception il faut peut-être prévoir 5 minutes de partage de sujets, mais même si on disait ça, je ne suis pas sûre que les gens le feraient, parce que je pense que les gens n'ont pas cette culture de noter quelque part pour dire tiens, il faudrait le partager, tu sais tout le monde et dans leur... tu fais au jour le jour, tu fais tes trucs, et pas forcément dans une vision comment ça ça peut être utilisé à tout le monde, comment ça ça pourrait aider la réflexion. Après, c'est ma perception, peut-être il y a des choses qui sont partagées, je ne vois pas tout ce qui se passe, mais je n'ai pas l'impression. Et ça, je suis d'accord avec toi, je trouve ça un petit peu dommage.
Enq	Et j'imagine qu'on ne peut pas le faire obligatoire ?
Em	On avait déjà fait, mettre du temps, mais les gens... enfin, pour moi c'est quelque chose qui vient avec l'intérêt que tu as dans ton métier. Mais planifier du temps là-dessus je ne pense pas que ce soit efficace, surtout parce qu'on est un peu dans cette culture de one shot, et moi, ce que je vois d'important, au lieu d'en faire plus, parce que la pédagogie n'évolue pas tous les deux mois, ce serait plutôt d'avoir une base documentaire qu'on viendrait alimenter régulièrement. Travailler un peu déjà quelques axes avant de s'éparpiller dans tous les sens.
Enq	J'ai remarqué par rapport aux points conception, il y en a trois types : il y a des revues des modules...
Em	Ah, pour moi, la revue du module c'est autre chose.
Enq	D'accord. Il a des trucs qu'on partage, de bonnes pratiques, des astuces, etc., mais il y a aussi une sorte d'ateliers créatifs.
Em	Oui, a avait fait ça, tu as raison. Ces deux types... là tu avais plus le côté workshop travail ; donc tu as raison, c'est un atelier par rapport à l'autre qui serait plutôt un point où on échange de bonnes pratiques.
Enq	Est-ce qu'il y a un intérêt de continuer ce genre de workshop ? Peut-on les faire à partir du moment de la propal ?
Em	Pour la propal, on ne peut pas le faire, parce qu'au moment de la propal, on n'a jamais le contenu. Après, je ne sais pas, peut-être on pourrait faire autre chose, le problème c'est que souvent on n'a pas de contenu. Donc, c'est difficile à mettre en place, parce que pour faire ce travail, écran par écran, comment on va restituer les choses, on est quand même obligés d'avoir le contenu. Pour moi ce ne sera pas efficace. Après, ça serait peut-être possible, par exemple on a la norme 45001, comment vous construisez le module et commencer à réfléchir à ça ensemble dès le lancement du projet, pourquoi pas, après c'est plus une question de timing. Après, pour ces workshops, l'intérêt c'est d'utiliser aussi des sujets qui peuvent être intéressants à tester, ce qui n'est pas forcément le cas de nouveaux trucs entrants ou sur lesquels on n'a pas justement de recul pour savoir si c'est des thèmes intéressants ou pas.
Enq	Je suis d'accord avec toi que ça ne doit pas être ponctuel, donc j'imagine que ça doit s'inscrire dans une stratégie plus globale, du coup, comment je peux définir cette stratégie moi-même ?
Em	Tu pourrais passer un questionnaire auprès des concepteurs, déjà évaluer quels sont leurs besoins, quels sont les sujets sur lesquels ils voudraient travailler, améliorer des choses, qu'est-ce qui se prête selon eux le mieux au partage, au travail collaboratif, quelle serait pour eux la fréquence idéale, quels pourraient être les documents qui pourraient les aider à mener leurs

	<p>tâches au quotidien et faciliter leur travail au quotidien ? C'est tout à fait possible, ce sera même idéal, il faudra commencer par interroger les concepteurs, et moi, ce que je vois aussi dans ton interrogation, c'est de voir aussi le regard de la gestion de projet. Ce serait intéressant aussi d'inclure dans cette réflexion les chefs de projet.</p> <p>Sache aussi qu'on avait mis en place un chantier de documentation, voilà, parce qu'il y avait des choses un peu éparpillées partout. Il faut demander à Salima.</p>
Enq	<p>D'accord. J'ai vu aussi que les documents des ateliers et points conception sont éparpillés un peu partout. Quels outils se prêteraient bien à la capitalisation de savoirs et de bonnes pratiques à ton avis ?</p>
Em	<p>Bon, les Google docs ça me plaît pas, on les retrouve jamais, on ne sait pas où ils sont. Je pense qu'il faut tout remettre au même endroit.</p> <p>Pour l'instant, ce qu'on va faire, c'est qu'on va le mettre sur le réseau, parce que Sparks est encore en développement. Donc, c'est déjà mettre tout sur le réseau et organiser tout de telle manière qu'on puisse les mettre facilement sur Sparks. Après, faire un site... j'ai un peu peur qu'on fasse un gros chantier et que les gens ne s'en servent pas, parce que tu vois, il y a eu déjà un gros travail sur Yammer qui a été fait, au final, les gens ne s'en servent plus. Donc, c'est pour ça que je préfère un truc très opérationnel qu'on aura tout de suite, par exemple, sur le réseau on a tel dossier à tel endroit, et là il y a un fichier qui répertorie tout ce qui est disponible. Après, Sparks, ça pourrait être top parce qu'avec le système de commentaires et tout ça, ça pourrait apporter pas mal de choses qui pourraient motiver les gens davantage à suivre.</p>
Enq	<p>Et qu'est-ce que tu penses par rapport au site ou une sorte de blog où les concepteurs pourraient poster leurs veilles, etc. ?</p>
Em	<p>En fait, les gens ne le font pas. On avait demandé les contributions pour les blogs, on ne les a jamais eus. C'est compliqué, une entreprise, à bouger les gens à trouver des choses un peu en dehors de tâches quotidiennes.</p> <p>Je pense qu'il faut qu'on remette ça, qu'on arrive à refédérer un peu l'équipe, à créer aussi un peu plus d'échanges au sein de l'équipe.</p>
Enq	<p>Est-ce que tu vois comment on pourrait remédier à cela dans le cadre d'une agence e-learning ?</p>
Em	<p>Bon, nous, notre business, c'est que je vends le temps d'un tel, d'un tel, d'un tel, ce qui n'est pas du tout le cas dans d'autres types d'entreprises, ça, c'est que en agence qu'on a ce modèle-là, et le problème de ce modèle, c'est que tous les matins, tu ouvres ton planning, tu regardes tes tâches, du coup, c'est compliqué dans un modèle comme celui-ci à un moment de te poser et de te dire tiens, qu'est-ce qui pourrait aider, est-ce que je m'améliore, etc., de prendre un petit peu du recul sur ton métier. En fait, tu n'as jamais le temps de le faire, parce que tu as quelqu'un qui pense à ta place sur ce que tu vas faire aujourd'hui, et c'est ça qui est assez compliqué, et en fait il n'y a pas vraiment de solution, parce que nous, on est quand même obligés à planifier, il y a les dates de livraison, il y a des plannings, des choses avec les clients... Dans d'autres métiers, tu es plus maître de ton temps de travail, de ce que tu dois faire, des tes priorités, etc., chose que nous dans le studio c'est plus difficile pour les équipes à faire tout ça quoi. Mais c'est tout le travail de planification et de responsabilisation des tâches qui est difficile à mettre en place dans un studio. Mais encore une fois, ça c'est propre à l'activité, ce n'est pas propre à Speedernet, c'est vraiment le modèle agence quoi.</p>
Enq	<p>D'accord. Merci beaucoup pour ton temps et pour les réponses à mes questions !</p>
Em	<p>Mais je t'en prie !</p>

Annexe 4. Transcription de l'entretien avec Kim

Kim, ayant fait son Master Sciences du langage Industries de la langue, a été embauchée dans un studio e-learning à Paris où elle était chargée d'accompagnement en formation et transformation digitale des entreprises. Ayant déménagé à Lyon il y a quelques années, elle a commencé à travailler chez Speedernet en tant que chef de projets.

Enq	Salut Kim ! Merci d'avoir accepté de passer cet entretien. Dis-moi, est-ce que tu vois des dysfonctionnements ou des problématiques au sein du studio ?
K	Bon je dirais qu'ici, chez Speedernet, on a monté un process bien bien huilé en fait, qui marche bien, la méthode a été très bien réfléchi, tu sais la méthode ADDIE, donc analyse et tout ça, et je pense que les différentes étapes sont très bien pensées, donc tu vois, là il n'y a pas de besoin de revenir dessus. Après, peut-être il y a une chose à prendre en compte aujourd'hui, c'est que ça évolue vite, le monde de l'e-learning, même le monde digital en général, et du coup il y a des clients qui ont des nouvelles méthodes et qui fonctionnent pas forcément comme nous. Il faudrait qu'on puisse voir comment notre méthode peut s'adapter à la leur, parce qu'ils veulent toujours plus et toujours plus vite, et voir comment on peut s'adapter à ces contraintes de délais et du budget même s'il y a des choses qu'on ne peut pas réduire quoi, il y a un temps incompressible de production, mais il faut trouver des solutions, voilà. Alors, aujourd'hui heureusement on a une grande équipe, mais il faut réussir à trouver le moyen pour qu'on puisse à produire de manière un peu plus souple. J'aurais pu dire agile, mais je n'aime pas trop ce mot parce que c'est à la mode en ce moment la méthode agile, mais ça ne s'y prête pas encore dans notre process aujourd'hui. Ou alors il faut vraiment qu'une personne soit dédiée à ce projet-là à 100 %, qu'elle ne puisse pas être dédiée à d'autres projets ce qui n'est pas possible aujourd'hui, donc ça ne s'y prête pas très bien, voilà. À moins d'avoir moins de projets, ce qui n'est pas vraiment dans les intérêts de Speedernet, on veut avoir plus de projets pour pouvoir alimenter, pour pouvoir se diversifier, etc.
Enq	D'accord, et est-ce que tu vois d'autres points qui restent à améliorer ?
K	En termes d'amélioration, peut-être avoir plus de... communiquer davantage, que les équipes soient plus force de proposition dans la communication en interne, c'est-à-dire... enfin, jamais jamais depuis que je travaille ici, on a bridé la communication entre vous en fait. Dès qu'il y a une question, vous le faites, de toute façon, vous vous posez de questions mutuelles, mais il faut davantage rentrer ça dans le process, c'est un peu à la volée aujourd'hui, et le faire de manière systématique c'est beaucoup mieux je pense. Nous, on le pousse, mais après c'est à l'initiative de chacun. C'est pour ça que je dis qu'il faut le « processiser », tu vois. Vraiment se dire quand on commence une conception, on fait un kick off interne, ce qu'on fait déjà, ensuite, une fois que le concepteur a fait sa conception. Bon, maintenant on fait la conception et l'intégration, donc il n'y a pas de passation, mais quand il n'y en a pas, pensez bien à discuter entre vous, même passer du concepteur au graphiste, voilà, donc il faut faire des mini workshops entre vous, ça permet de gagner beaucoup de temps pour la suite.
Enq	Ok, et en terme de conception ?
K	Bon, après on a parlé de la qualité, donc c'est très important qu'on soit natif ou pas, il faut se relire entre nous, il ne faut pas hésiter, il faut aussi que ça rentre dans notre process, et ça vient aussi de la gestion, tu vois, il faut qu'on mette ça en place. Mais oui, en termes de conception... je pense que pour pouvoir être concepteur pédagogique, il faut être curieux, il faut se nourrir de plein de choses, ça prend du temps, et surtout du temps personnel. Parce que souvent on demande des choses originales, etc., mais pour ça il faut déjà être dans la personnalité, il faut déjà être curieux de la vie, du monde, de n'importe quoi et avoir une certaine ouverture. Et ça ça ne s'acquiert pas, tu peux apprendre avec le temps, mais tu auras toujours de tendances à te dire bon bah je pars des trucs que je connais déjà. Or, il faut être plus ouvert, et ça vient de la personnalité.

	Et puis aller un peu plus vers des concepts, comme on essaie de faire aujourd'hui. Après, il y a des clients qui sont très traditionnels, mais il faut réussir à faire ce juste milieu en fait. Voir ce que le client attend, voir ce qu'on peut proposer et trouver le juste milieu. Je parle comme un livre, parce que ce n'est jamais comme ça, mais il faut essayer, tu vois. Il faut juste essayer.
Enq	Est-ce que vous faites souvent les ateliers de conception ?
K	Alors, on essaie, quand on a du temps, et il y a plus de place quand il y a plus de temps libre en fait, quand on a moins de projets, parce que quand on a une date de livraison, c'est compliqué. Il ne faut jamais oublier que c'est le client qui nous nourrit ici, donc on ne va pas... je sais que c'est de l'amélioration continue et qu'il faudrait allouer du temps dans la semaine, mais quand on a 25 projets en même temps, c'est compliqué. Il faut pouvoir s'adapter, parce qu'il y a des moments où on ne pourra pas assister aux ateliers de conception, même s'ils sont importants. Il faut savoir prioriser les choses par nous-mêmes. Donc, l'autonomie c'est aussi très important je trouve. Donc, les ateliers de conception c'est important pour l'amélioration continue, mais après il y a des réalités du terrain.
Enq	Est-ce que tu vois en quoi on peut les améliorer ?
K	Je pense qu'ils sont bien fondés là, pas de soucis, en termes de bases de travail, tout est là, et il manque juste le temps, j'avoue.
Enq	Et en ce qui concerne le partage de connaissances ?
K	Bah déjà encore une fois, c'est de l'initiative quoi. Chaque personne doit être à l'initiative de sa propre recherche, parce qu'on ne peut pas tenir les gens par la main, c'est trop compliqué, c'est trop de travail, on a tous des contraintes et tout ça. Et quand on met des choses en place, il faut que tout le monde comprenne que c'est important d'aller chercher. Le chantier de documentation ça va aider pour trouver tout ce qu'il faut, pour bien le réfléchir, le penser, pour que ça soit facile de retrouver. Mais aller chercher l'info c'est encore une histoire d'initiative. Il faut savoir que cet endroit existe, et c'est à nous de pousser l'information, mais une fois que vous avez l'information, il faut aller chercher, aller creuser.
Enq	Qu'est-ce que tu penses par rapport à l'idée de créer un site web avec des mots clés de FAQ pour faciliter la recherche des réponses aux questions ?
K	Ça peut être pas mal, mais il faut prendre le temps de développer les trucs, avoir les moyens, les jours-personnes et tout ça, mais ça peut être vraiment pas mal ouais. Parce que c'est vrai que quand c'est éparpillé partout, c'est chaud. Il faudrait qu'on ait une bibliothèque en ligne, un lien qui sera toujours en favori, quelque chose comme ça. Ce serait vraiment cool. C'est une bonne idée.
Enq	D'accord. Merci beaucoup Kim !

Annexe 5. Transcription de l'entretien avec Emeline

Cela fait plus de sept ans qu'Emeline travaille chez Speedernet après avoir obtenu son Master Sciences du langage à Montpellier. Ancienne conceptrice pédagogique, elle a été récemment promue au poste de chef de projet.

Enq	Emeline, merci d'être venue. Je veux commencer par une question assez large. À ton avis, c'est quoi le bon module e-learning ?
E	Un bon module e-learning c'est un module qui répond déjà aux besoins et aux objectifs globaux de formation, aux objectifs pédagogiques qui sont définis, c'est un module qui répond aussi à la cible (c'est vrai qu'il faut vraiment qu'on prenne en compte les apprenants quand on conçoit un module), après c'est un module qui reste quand même assez ludique, pas trop ennuyeux, qui alterne un peu les écrans de contenu et les écrans un peu plus rédigés, avec quelques activités. C'est vrai qu'on propose beaucoup de QCM, QCU un peu basiques, mais pour moi c'est plus intéressant de proposer des cas pratiques ou des choses un peu concrètes.
Enq	Et quel module est-ce que tu as le plus aimé scénariser ?
E	Pour Orange Passeport International, on s'était inspiré d'un cas qui s'était vraiment passé chez Orange, donc on s'est vraiment basé sur une histoire réelle. On a pu échanger avec une personne qui a vécu cette histoire et elle a pu nous orienter. Donc, c'était vraiment un cas pratique. En plus, on a mis des petits chronomètres, ça motive en fait l'apprenant, ça le pousse à se mettre vraiment dans le module. Après, la difficulté dans les modules e-learning, c'est que des fois, on fait des choses qui peuvent paraître au client un peu trop enfantines. Et c'est ça ce qui est difficile. Ça peut être le graphisme, ils n'aiment pas tous les personnages avec des grands yeux, de têtes rondes... C'est vrai que si notre cible ce sont les gens de 50 ans, ils ont moins l'habitude de ça et c'est vrai qu'ils vont peut-être moins apprécier.
Enq	Est-ce qu'ici, à Speedernet, vous travaillez avec des clients de différents domaines ou ce sont principalement les mêmes ?
E	Maintenant, je dirais qu'il y a tous les domaines qui s'y mettent, mais quand on a commencé, c'est Sanofi qui est présent depuis le début. Donc, l'industrie pharmaceutique s'est mise dans l'e-learning plus tôt que les autres, maintenant, tout le monde s'est mis dedans. Après, ils n'ont pas tous les mêmes attentes aussi. Il y en a qui veulent des modules plus classiques, pas très poussés, y en a qui veulent vraiment des trucs comme Sphère par exemple où ça va beaucoup plus loin, ça immerge beaucoup plus.
Enq	Et sur quoi est-ce que tu aimerais travailler plus ?
E	Le truc qu'on ne fait pas trop, et je trouve ça dommage, c'est les trucs pour les enfants, parce qu'il y a vraiment des choses sympas à faire. Après, on ne cherche pas vraiment cette cible aussi, tu vois, chez Speedernet on cherche plus des clients des pro, mais c'est vrai que... je pense qu'on pourrait faire des trucs sympas. Il y a aussi des trucs pour les musées qui pourraient être intéressants. Je sais que les visites virtuelles ça se fait de plus en plus. Pour les visiteurs on pourrait faire des trucs sympas. Tu sais, quand tu regardes un tableau, tu as un petit descriptif à côté, je sais pas, on pourrait mettre un QR code par exemple, je ne sais pas, pour raconter une histoire tu peux tout à fait créer un truc. Pas sur tous les tableaux, mais sur certains qui attirent un peu plus l'œil ou qui sont les plus connus.
Enq	Est-ce que tu penses que le type de scénarisation à appliquer pour un module dépend du domaine et du contenu du client ?
E	C'est vrai qu'en fonction du contenu il y a certains types de conception qui peuvent être plus adaptés, après... On peut assez facilement créer une histoire, je pense, avec des personnages, sous forme de BD, c'est ce qu'on fait assez souvent ici... Après, ça dépend, je pense que le contenu peut amener vers une certaine forme d'histoire, mais il faut que le client soit ouvert. Après, il y a d'autres sujets, comme cheminement ETI pour RTE, un peu techniques etc., c'était un peu compliqué de créer une histoire. Après je pense qu'on aurait pu si vraiment on

	avait cherché. Je pense qu'on aurait bien pu faire une vidéo en motion, avec les éléments qui apparaissent, etc. Après, en format Storyline ça fonctionne aussi. On a essayé de créer des mini-scénarios au début pour contextualiser un petit peu, mais c'est vrai que sur certains sujets c'est pas toujours évident. Là, pour le coup, leur budget était limité, ils ne voulaient pas de personnages, donc forcément tu changes un petit peu...
Enq	Je sais que vous faites des ateliers de conception ici à Speedernet. Est-ce que vous les faites souvent ? Est-ce qu'ils s'inscrivent dans une stratégie plus globale ?
E	On s'était dit qu'idéalement il faudrait en faire une fois par mois. On ne fait pas une fois par mois. Parce qu'il y a des délais, parce qu'il y a d'autres urgences, etc. Et je pense que les plannings, ce sera à nous peut-être de faire en sorte de créer un créneau dans les plannings de tout le monde. À ce moment-là, on ne planifie personne sur aucun projet pour pouvoir le faire. Mais idéalement, une fois par mois je pense que ce serait bien. Là, on les fait vraiment quand il y a du temps et en général c'est pendant les vacances d'été, mais honnêtement, ces ateliers on l'a fait deux fois l'an dernier. C'est vrai qu'on n'a pas eu le temps de les faire plus souvent. Mais je pense que ce serait vraiment bien. Après, c'est vrai que même quand on fait des ateliers de revue des modules, on se dit ah bah voilà, il y a peut-être un peu plus de disponibilités, ça vaudrait peut-être le coup d'en faire un, mais c'est vrai qu'on l'anticipe pas forcément, c'est vraiment en fonction du temps.
Enq	En quoi est-ce que tu vois la différence entre un atelier de conception et les séances de brainstorming ?
E	C'est vrai que c'est un peu lié, je suis d'accord. Après, l'atelier de conception, pour moi, il était plus orienté que concepteurs. C'est vraiment essayer entre nous de se donner des conseils, parce que c'est vrai qu'on travaille chacun de notre côté, on a chacun notre méthode, et c'est de mettre en commun un peu ce qu'on sait et puis essayer de progresser un peu ensemble. Donc, le brainstorming c'est un peu avec tout le monde, même pas forcément que concepteurs, on cherche à avoir des avis d'autres personnes. C'est vraiment très intéressant d'avoir un avis d'un graphiste ou un développeur qui n'est pas en fait plongé dans nos habitudes. Le concepteur, il a ses habitudes, et il difficile pour lui d'en sortir et de proposer quelque chose de nouveau. C'est vrai que quelqu'un qui est un peu moins plongé dedans, il a plus de recul pour proposer des nouveautés, donc c'est vrai que c'est pour ça qu'on ouvre à plus de monde.
Enq	Est-ce que tu penses que les ateliers de conception peuvent être ouverts à tout le monde ?
E	Je pense qu'on pourrait. Initialement, on avait essayé de faire des sessions tout le monde réuni, mais c'est difficile de cadrer, de faire tenir, on voulait que ça tienne en une heure, au final ça a duré au moins deux heures, puis il y a plein de sujets qu'on avait pas le temps à aborder. Tout le monde veut donner son avis, c'est normal, mas c'est compliqué. On était une douzaine une quinzaine peut-être, alors on n'était pas aussi nombreux, ça remonte maintenant.
Enq	Comment tu voudrais améliorer les ateliers existants ?
E	Euh... Déjà, si on avait plus de temps... Initialement, les points conception, je voulais que ça soit tous les 15 jours, on les fait pas tous les 15 jours, les ateliers une fois par mois... C'est essayer d'être un peu plus régulier. Et je pense qu'il y a une chose qu'il faut qu'on fasse aussi, c'est que dans ces ateliers on dit plein de choses intéressantes, mais on s'organise pas derrière sur comment on le met en pratique ça. C'est vraiment on a plein d'idées, on se dit qu'il faut qu'on le fasse, mais on ne le met pas forcément en pratique. Donc il manque un lien en fait. Peut-être il faut confier des tâches à différentes personnes et dire toi tu fais ça, toi tu fais ça, pour qu'on continue d'avancer en fait. Je pense que les ateliers en eux-mêmes ils sont très bien, on a plein d'idées, il y a plein de sujets qu'on pourrait avancer, mais c'est plutôt comment le mettre en pratique. C'est vraiment ça qu'il faudrait qu'on améliore.
Enq	Est-ce que tu pourrais me parler plus en détail sur les ateliers de conception, leur déroulement, etc. ?
E	Bon, en général, pendant les ateliers on partage plutôt les idées. L'atelier où chacun a rédigé une petite histoire, etc., ils l'ont fait en dehors, quand ils ont eu un peu de temps et on en a rediscuté pour l'atelier suivant, parce que c'est vrai que pendant l'atelier c'est pas si évident en fait. Les personnes ont besoin d'un peu de temps de se concentrer et chacun n'a pas le même rythme, donc ça permet à chacun de réfléchir de son côté. Et plutôt l'atelier c'était de partager

	ce qu'on avait dit. On n'a pas beaucoup poussé cet atelier, je pense qu'il y avait un moyen d'aller un peu plus loin. Mais pour le coup on s'est arrêtés vraiment sur les pitches de chacun et ce qui était intéressant c'était de voir sur le même sujet toutes ces idées qui sont très différentes. Voilà, si on cadre pas, il y a plein d'idées, et c'est ça ce qui est intéressant aussi.
Enq	Et les ateliers de conception où vous devez repenser toute la scénarisation ? Comment ça se passe ?
E	On avait fait le premier sur Toujeo, sur tout ce qui est insuline. Donc, on avait fait le premier travail d'abord ensemble pour dire comment on met en forme tel écran, tel écran, sans rentrer dans l'histoire en fait. C'est vraiment plutôt dire «cet écran, je verrais bien une frise chronologique, cet écran je verrais bien deux écrans côte à côte où tu as le quand, le comment, et puis tu cliques et tu vois les petites infos qui apparaissent. Donc, les gens avaient déjà une réflexion sur le contenu en fait, ils savent déjà ce qu'il faut traiter, et derrière on a fait comme si vous avez du temps, vous pouvez réfléchir à une petite histoire pour amener ce contenu-là. Mais oui, il y avait quand même du travail avant, pour s'approprier le contenu. Avant de raconter une histoire, il est important de prendre... c'est vrai que le contenu est très important parce que même quand on propose dans une soutenance de la proposition commerciale, on n'a pas toujours tout le contenu, des fois on n'a que des extraits, mais c'est très important d'avoir ça pour coller vraiment, pour pouvoir proposer quelque chose de cohérent.
Enq	Est-ce que tu as des modules en tête qui se prêteraient bien pour le prochain atelier de conception ?
E	Toujeo, le deuxième module, ça pourrait être intéressant pour un atelier, je pense. Je ne sais pas si les gens auraient l'idée.. Maintenant le module est un petit peu connu, quoique je ne sais pas si tout le monde le connaît.
Enq	D'accord. Merci beaucoup Emeline !
E	Je t'en prie !

Annexe 6. Transcription de l'entretien avec Joseph

Après avoir fait sa Licence en linguistique, informatique et coopération internationale aux États-Unis et après avoir travaillé en tant qu'enseignant d'anglais, Joseph est arrivé en France pour poursuivre ses études de Master Ingénierie pédagogique multimédia à l'Université de Lille. Cela fait plus de trois ans qu'il travaille chez Speedernet en tant que concepteur pédagogique.

Enq	Bonjour Joseph ! Merci d'avoir accepté de répondre à quelques questions. Dis-moi, à ton avis, quel est le défi majeur d'un concepteur pédagogique ?
J	Un des défis majeurs pour le concepteur est d'apprendre à concilier les attentes des différents interlocuteurs, tout ce qui relève de l'interpersonnel. Quand on est concepteurs, on est au cœur du process et on doit répondre à différents collaborateurs : aux chefs de projet, aux clients, aux experts. Il faut aussi savoir que son action pédagogique s'inscrit dans un monde social, technique, entrepreneurial, néolibéral. Donc, tout ce qu'on crée au sein de l'entreprise s'inscrit dans un projet économique et politique plus large. Il y a un certain décalage entre ce qui est fait aux États-Unis et ce qui est fait en France. Ce qui est particulier pour la France, c'est que la visée informative reste fondamentalement magistrale et pas aussi participative que ce que l'on pourrait attendre. Une simple transmission des savoirs. La plupart des gens croient que la formation peut tout : s'il y a un problème quelconque ou s'il faut faire connaître tel ou tel principe, il faut juste lancer une formation et basta, sans vraiment se poser la question si la formation est la solution, si cela ne relève pas plutôt des causes environnementales ou des décisions managériales qui ont été prises, etc. Pour la plupart des personnes, il suffit juste de lancer la formation et la laisser faire sa magie. Après, tout ce qui relève de la mesure de l'efficacité de la formation, c'est-à-dire la véritable acquisition des savoir-faire qui est manifestée par le changement dans le comportement des personnes, c'est une question qui reste largement absente dans la discussion sur la mise en place de la formation.
Enq	Et qu'est-ce qui est pour toi un bon module e-learning ?
J	Un bon module e-learning est un module qui a des objectifs pédagogiques bien définis, qui a une portée qui est raisonnable dans les limites du temps consacré à la complétion du module, qui arrive à faire un bon équilibre entre la transmission des savoirs et l'engagement de l'apprenant (l'interactivité, tout cela), qui arrive à rendre le contenu pertinent pour que les apprenants puissent comprendre l'intérêt de suivre le module, c'est un module dont les différentes activités d'évaluation sont bien pensées, c'est-à-dire que les questions permettent de mesurer ses objectifs, et les objectifs doivent être mesurables, valides et appropriés à la portée supposée du module. Ce qui est important c'est d'assurer une certaine cohérence entre les objectifs qui sont définis, les moyens qui sont mis en œuvre et la pertinence et la cohérence du contenu, de leur présentation, de leur médiatisation, et l'évaluation à la fin qui permet de justifier la raison d'être du module. Tout dépend de l'objectif que l'on fixe, du budget qui est alloué, du temps qui est imparti pour créer un module, des attentes du client et de la portée réelle de l'ensemble des compétences et connaissances dans l'évolution des pratiques réelles des apprenants. Il y a des modules e-learning qui consiste à transmission du contenu brut sans qu'il y ait une histoire, parce que rien ne nous empêche de raconter une histoire même s'il n'y a pas de personnages. C'est ce qu'on essaie de faire le plus souvent dans nos modules, par exemple par l'examen de certains exemples.
Enq	Je sais qu'ici, vous faites des réunions entre concepteurs. Dis-moi, en quoi sont différents les séances du brainstorming et les ateliers de conception ?
J	Le brainstorming est juste pour recueillir les idées, ce qui est forcément participatif. Il n'y a pas de projet formatif derrière, c'est pour arriver à trouver les idées pour répondre à une proposition commerciale, recueillir notre expertise, nos idées pour ensuite proposer quelque

	chose eu client. Les ateliers de conception sont dans une visée réflexive sur notre travail, dans une visée d'amélioration continue. Il n'y a pas d'objectif sous forme concrète, c'est un effort pour faire évoluer et améliorer nos pratiques et puis revenir sur les pratiques actuelles. Ça consiste à une certaine auto-évaluation pour faire le bilan sur ce qu'on est en train de faire pour ensuite voir les aspects qui fonctionnent bien et ceux qui pourraient être améliorés.
Enq	Est-ce que vous vous réunissez souvent pour ce genre d'ateliers ?
J	Non, il n'y a aucune stratégie autour de ces ateliers en fait. C'est souvent on se retrouve, il y a un sujet, puis on en parle. Voilà nos ateliers. On a un compte rendu qui résume grosso modo les enjeux de ce qui est discuté lors de l'atelier. Après, la difficulté est la ponctualité de ces ateliers, la priorité accordée à la production. Tout ça fait que quand on a des ateliers, c'est bien, mais on n'a pas encore eu de vision stratégique sur ces ateliers. Parce qu'en fait, les ateliers doivent s'inscrire dans une stratégie d'amélioration continue plus globale pour vraiment constater ses bénéfices.
Enq	Et comment tu la vois, cette stratégie ?
J	Il faudra identifier les priorités pour ces ateliers, parce que les ateliers devraient répondre à un certain besoin. Ça peut être sous forme d'un problème qu'on a souvent... Les ateliers devraient pouvoir s'attaquer à ces choses-là. Après, les ateliers peuvent être utiles aussi pour nous mettre d'accord sur certains principes pédagogiques qui sont mis en place au sein du studio. On pourrait en profiter aussi pour définir ce qui constitue les bonnes pratiques par exemple. Après, ça reste à définir la régularité de ces points, l'idée de faire organiser les ateliers par les différents membres des équipes, comment on définit le programme des ateliers par exemple, ça reste à définir. Mais là, il faut se mettre d'accord sur l'enjeu derrière les ateliers pour assurer leur organisation et leur continuité.
Enq	D'accord. Et quels sujets est-ce que tu aimerais traiter pendant ces ateliers ?
J	Par exemple, la notion de prise de risque. Quand il y a une demande cliente qui s'avère incohérente, dans quelle mesure est-ce qu'on doit exécuter la demande et dans quelle mesure est-ce qu'on doit modifier la demande ? Quand on constate des incohérences dans les modules conçus par d'autres personnes, est-ce qu'on laisse tel quel ? Par exemple, on intervient pour intégrer les choses, et on constate les anomalies, qu'est-ce qu'on fait : dans quelle mesure est-ce qu'on intervient ? Ce sont autant de choses qu'on ne sait pas bien définir dans la pratique. Donc, ça pourrait être un exemple de discussion. Ce n'est pas un problème qui doit être résolu, c'est un constat, un défi récurrent dans notre travail qui ne va jamais s'en aller, mais il s'agit de savoir face à cette situation comment faire face, quelle est l'action la plus appropriée que l'on pourrait adopter pour ce type de situation ? Quel est le bon réflexe à avoir, la bonne posture professionnelle ?
Enq	Où est-ce que tu puises de l'inspiration pour rendre tes modules plus créatifs ?
J	Ce qui est utile dans notre métier, il faut chercher différentes manières de représenter l'information. Il ne suffit plus de juste mettre le texte sur l'écran, il faut savoir déjà habiller ce texte. On peut s'inspirer des principes de design. Il est aussi utile de regarder ce qui se fait ailleurs via un certain benchmarking pour rajouter une certaine technique de présentation et d'interaction à notre répertoire de représentations de messages. Il faut savoir s'exposer à différents types de média, même pour aller jusqu'à dans les publicités... tout type de support pédagogique qui peut exister, que ce soit sur YouTube par exemple, il y a beaucoup de vidéos qui expliquent les concepts avec les anims dont on pourrait s'inspirer. Voilà les sources d'inspiration dans lesquelles on pourrait puiser pour renouveler et faire évoluer nos pratiques.
Enq	D'accord, merci beaucoup, Joseph, pour ton intervention.
J	Merci à toi !

Annexe 7. Transcription de l'entretien avec Florian

Florian est le plus jeune des concepteurs pédagogiques chez Speedernet. Ayant fait ses études de DUT Information communication et le Master nouvelles écritures, il a été embauché chez Speedernet où il travaille déjà depuis 1.5 an.

Enq	Merci d'avoir accepté de passer cet entretien, Florian !
F	De rien. Dis-moi.
Enq	À ton avis, quel est le plus grand défi du concepteur pédagogique ?
F	Le plus important ou le plus compliqué ?
Enq	Les deux.
F	Le plus important c'est de proposer d'un contenu... en fait de rendre digeste, et surtout avec les notions les plus importantes, parce que ça pourrait être digeste, mais si jamais c'est vide ce n'est pas d'une grande utilité. Arriver à rendre digestes et intelligibles les notions clés. Ça pour moi c'est le but de la conception. Le plus compliqué pour le concepteur, c'est de comprendre exactement les notions. Parce qu'il y a des choses... je pense qu'on a tous ses sujets fétiches, moi, tout ce qui est santé, il n'y a aucun souci, mais il y a des sujets qui sont beaucoup plus difficiles à comprendre. Par exemple, marketing, j'ai un peu du mal à comprendre les notions clés. Et là où est le souci, c'est que pour que nous on arrive à rendre digeste les notions clés, il faut qu'on les comprenne déjà. Et là, des fois, c'est le point le plus compliqué parce que si on ne comprend pas, c'est compliqué de faire comprendre.
Enq	Comment tu fais du coup ?
F	Déjà, j'essaie... De toute façon le plus tôt tu comprends, le mieux c'est. Dans le sens où on a, par exemple, avant le workshop, dès qu'on a le contenu, j'essaie de prendre du temps pour moi pour bien potasser et en dire ça je comprends, ça je comprends pas. Je me fais une petite liste, je ne pense pas forcément à toutes les questions, parce que des fois ce sera hors sujet. Au moins moi déjà j'essaie de comprendre certaines choses, et pendant le workshop selon ce que la personne nous présente, je dis OK, mais ça, est-ce que j'ai bien compris. Déjà je fais ce petit travail-là pour les points que je n'ai pas compris et aussi en parallèle j'essaie aussi de faire l'architecture d'un module ou d'une vidéo dessinée pour voir si j'ai bien compris la mécanique. OK, on parle de ça, puis on parle de ça, etc. Au niveau de la compréhension ça se joue vraiment dès le début sur le workshop, après c'est cool parce qu'on a d'autres personnes et qu'on se réunit et partage OK, j'ai compris ça, j'ai compris ça. Il s'agit des chefs de projets, mais après, selon la configuration il y aura plusieurs concepteurs, autant de concepteurs que les chefs de projet, donc ça c'est assez génial quand on a d'autres appuis pour nous aider à comprendre.
Enq	Tu as parlé de « rendre digeste » l'information. Tu parlais de la reformulation ou pas forcément ?
F	Ça dépend de ce que demande le client. Des fois, c'est un peu compliqué dans le sens où des fois, le client veut rester hyper technique parce que le public est très technique, donc du coup c'est normal si c'est pour les gens qui travaillent toute la journée là-dedans. Et c'est un peu compliqué dans le sens où... c'est compliqué pour nous de vulgariser si lui il veut rester technique. Si jamais qu'on nous demande de vulgariser, tu n'as pas le choix, tu es obligé de l'approprier pour choisir les bons termes ou la bonne métaphore, mais ça reste compliqué des fois dans le sens où on ne bosse pas sur un projet à la fois, on n'a pas forcément beaucoup de temps non plus, donc, selon moi, c'est le mieux de bien tout comprendre, mais ce n'est pas tout le temps possible.
Enq	Et c'est quoi pour toi un bon module e-learning ?
F	Bah, comme tu as dit, tout dépend de la demande du client, enfin de la demande au niveau de l'objectif dans le sens où il faut... par exemple le client demande ça, même si le client dit oui, je veux bien ça, c'est à nous de trouver la solution à partir d'un besoin, donc le besoin on ne

	peut pas le deviner, c'est le client qui le sais, mais même s'il a des idées préconçues de ce qu'il veut, il faut qu'on nous on puisse dire OK, votre idée elle est cool, mais ça ne permet pas de répondre à ça, donc le but c'est vraiment de répondre à CE besoin. Donc, un bon module c'est un module qui permet de répondre aux besoins... moi je sais que j'aime bien tout ce qui est fiction et tout ça, mais des fois cette solution n'est pas la plus adaptée. Il faut vraiment quelque chose qui permet de répondre à l'objectif. Après, pour l'attention, je pense que le module un peu scénarisé ou qui change dans la forme par exemple forme de jeu ou quelque chose comme ça pourrait permettre de capter l'attention et donner l'envie à l'apprenant à se former ou à se sensibiliser, ça dépend du coup de l'objectif. Et il doit aussi être adapté à la cible dans le sens où il faut que la cible soit réceptive au sujet et avec le bon vocabulaire aussi. En fait il faut qu'il soit centré autour de l'objectif et de l'apprenant. Il faut savoir où on va et il faut que la forme dont on présente le contenu plaise, encourage la cible. Après, c'est compliqué aussi, parce que c'est hyper large comme cible le plus souvent.
Enq	Quelles sont tes sources d'inspiration pour rendre le module plus créatif ?
F	Bon, d'abord, je regarde ce qu'il a déjà fait, ce que les autres concepteurs de Speedernet ont déjà fait...Après, je puise de l'inspiration dans les films, séries, musique, images, illustrations, BD, tout ce qui m'entoure.
Enq	Quel est le module dont tu es le plus fier ?
F	Pyostacine (à destination des vendeurs de médicaments, histoire autour de science-fiction, hyper technique, mais ils ont réussi à créer une histoire) et Michelin Antitrust (sous format d'enquête policière, Emeline a pris le relais après)
Enq	un atelier de conception sur Toujeo
F	Du coup, je n'ai pas fait la conception de ce module, c'était un module qui avait déjà été fait, et l'année dernière, oui, ça date de septembre, on a fait un atelier et du coup on a proposé que chacun creuse un petit peu ce qu'il peut proposer, et j'ai proposé cette idée-là. Je sais plus, je pense que c'était une petite fille accompagnée par sa grand-mère, il me semble. Après, j'aime beaucoup tout ce qui est aventure et je sais aussi que Gaël aime bien, donc ça m'encourage aussi à faire un truc qui lui plaît aussi, parce que si tout le monde s'amuse c'est cool.
Enq	Comment s'est déroulé votre atelier ? Vous aviez du contenu avant ?
F	En gros, on nous avait présenté le contexte de base et je pense qu'on a eu une partie de contenu pour pouvoir travailler dessus. Et après, la plupart du temps ce qui se passe, je ne sais pas si tu as déjà travaillé sur une proposition commerciale.[Enq : Non.] Bah, du coup, des fois, tu n'as que le contexte en fait, tu n'as pas de contenu, donc à partir de ça tu fais ce qui te semble le plus ajusté.
Enq	Et vous faites souvent ce genre d'ateliers ?
F	Quand on a le temps. Alors, là c'est très compliqué niveau du travail. L'année dernière on a eu une période un petit peu plus soft en septembre-octobre, donc on avait le temps de faire ses sessions, mais là, on a plus trop le temps.
Enq	Attends, est-ce que tu fais la différence entre les ateliers de conception et points conception ?
F	Ah pardon, les ateliers de conception. Tu as raison. Enfin, non attends, points conception c'est à peu près la même chose. Pour moi, je ne fais pas trop la différence, peut-être à tort, mais pour moi ça se ressemble.
Enq	Est-ce que tu vois de l'intérêt dans les ateliers de conception ?
F	Carrément, parce que ça permet d'échanger, parce qu'on ne travaille pas trop entre concepteurs la plupart du temps, même si on échange des idées, c'est rare qu'on travaille deux concepteurs sur un sujet. Et là, c'est cool, parce que sur le même sujet on échange. Donc sur le principe - carrément. Mais c'est comme tout en fait, il faut avoir le temps quoi. C'est important. Mais voilà, il faut trouver... même je trouve que c'est intéressant parce qu'il y a des nouvelles... enfin oui, je trouve ça bien.
Enq	Si tu avais la possibilité de changer quelque chose dans ces ateliers ?
F	Actuellement, je ne peux pas trop dire parce que je ne suis pas allé à cause de mon travail, du coup je ne peux pas te dire. Le dernier où je suis allé c'était il y a six mois. De ce que je me rappelle j'ai beaucoup aimé le principe, après ce qui serait à améliorer, là je ne peux pas trop te dire, je n'ai pas assez fait de points pour dire ça, ça va, et ça, ça ne va pas. Mais sur le principe

	je trouve que c'est important. Et ce que j'ai fait en septembre, ça m'a permis de réfléchir aussi sur d'autres sujets.
Enq	Est-ce que tu as des idées pour les ateliers à venir ? Quelque chose qui t'intéresserait ?
F	Je trouve que c'est bien cette idée de reimaginer un petit peu quelque chose qui a été fait ou partir d'un sujet, de réfléchir sur l'ensemble, comment on peut de nouvelle manière... après, ce ne sera pas un point conception, ce ne sera plus un brainstorm, du coup c'est différent... Après, oui, de pouvoir réfléchir ensemble à une nouvelle manière, pourquoi pas du coup, un jeu de plateau ou quelque chose comme ça. Du coup, je pense que ce sera assez intéressant, oui. En fait, dans ce cas-là, soit il faut vraiment une partie du contenu, mais du coup c'est compliqué de généraliser pour savoir si TOUT le contenu du module pourra prendre cette forme-là. Des fois, tu as une bonne idée pour une partie, pour un chapitre, mais pour un autre ça ne marchera pas. Du coup, soit il faudra lire tout le contenu, mais ça demande un certain travail de préparation, mais sur le principe carrément, oui, je trouve que c'est une bonne idée, mais c'est compliqué à mettre en place dans le sens où... en fait ça dépend. Soit on prend une partie, sans qu'on aille vraiment dans les détails du contenu. Je ne sais pas, j'ai imaginé comme vraiment reprendre un module, mais tous ensemble.
Enq	En fait, à mon avis, il y a deux types d'ateliers de conception : c'est soit reprendre ce qui a déjà été fait et de repenser la manière de présenter le contenu, soit prendre quelque chose de brut, par exemple dès le niveau de propal et décider de réfléchir tous ensemble. Pour toi, lequel des deux aurait plus d'intérêt ?
F	Les deux sont intéressants, mais quand c'est pour la propal, c'est beaucoup plus challengeant, parce qu'il y a ce côté derrière, il faut gagner la propal. Donc, je dirais le deuxième, surtout parce que c'est utile après pour la propal.
Enq	Je suis sûre que vous avez plein d'idées pendant ces points de conception, est-ce que vous réunissez quelque part vos idées ? Est-ce que vous avez une sorte de guide que vous concevez ?
F	Ça dépend en fait. Comme le but de tous les brainstorms, que ce soit sur un truc qui a déjà été fait ou qui va... bah l'idée je la présente directement. Après, si jamais j'ai une idée et si je vois que ça ne s'adapte plus à ce qui vient de se dire, j'adapte, mais j'essaie de partager sur le coup, histoire d'avancer le débat. Après, il y avait un Google doc qui avait été créé avec les différentes notes des différents ateliers et points de conception. Du coup, je ne sais pas où c'en est actuellement, mais à la base, il y en avait un.
Enq	Du coup, tu ne l'utilises pas du tout ?
F	Dans mon travail quotidien, j'avoue, pas vraiment, je n'ai pas le réflexe forcément d'aller voir ce document.
Enq	Est-ce que tu penses que c'est parce que ce n'est pas pratique d'aller regarder parce que c'est tout linéaire, tu ne peux pas y trouver des choses ou c'est juste parce que tu as déjà intégré toutes ces astuces dont vous aviez parlé et tu en as plus besoin ?
F	Bah je pense que j'en aurai toujours besoin, parce que je ne suis pas parfait, je ne sais pas tout. C'est vrai qu'il y a la fin et la forme, du coup je ne sais pas trop comment les présenter, mais c'est surtout c'est vraiment le temps et que sur le coup, je cherche à faire ça bien, vite, et du coup, je ne prends pas forcément le temps de regarder à droite à gauche. Après, ce n'est pas une bonne chose.
Enq	le problème que je vois c'est que c'est un peu partout, y a un Google doc, il y a des choses sur Yammer...
F	Ah oui, je n'y vais pas, j'avoue. Il y a des trucs dans le fichier Méthodologie, mais...
Enq	Est-ce que tu pense qu'un site avec un système de recherche par mots clé se prêterait bien à cette tâche ?
F	Oui, mais si ce n'est pas utilisé, c'est dommage. Je pense que surtout il faudrait peut-être le présenter pour voir son utilité, par exemple, là, vous avez telle chose comme ça, nous, on va se dire, on a un problème, on va y aller, parce que si jamais on n'y pense pas, c'est dommage que ce soit pas utilisé. Donc, voilà, peut-être bien l'accompagner, peut-être voir quelles sont les bonnes pratiques qui posent problème pour les concepteurs, intégrateur, je ne sais pas.
Enq	D'accord, merci d'avoir accepté de passer cet entretien.
F	De rien, merci à toi !

Annexe 8. Transcription de l'entretien avec Tracey

Après avoir obtenu sa Licence FLE en Angleterre, Tracey a travaillé en tant qu'enseignante et a beaucoup voyagé dans le monde. Dès son arrivée en France, elle a trouvé un travail de formatrice en entreprises et d'enseignante d'anglais dans les écoles de Lyon. Ayant rejoint Speedernet il y a quelques années, elle travaille en tant que conceptrice pédagogique multimédia.

Enq	Merci d'être venue Tracey ! Je veux commencer par une question un peu large. Qu'est-ce qui est pour toi un bon module e-learning ?
T	C'est une question qui est très large effectivement. Bon, ça dépend du contexte où se situe le module e-learning. Je pense qu'un bon module e-learning, ça doit répondre à un véritable besoin à la fois de la part de l'apprenant et de la part de l'entreprise en fait, ça fait le lien entre les deux besoins. Donc, ça doit être suffisamment réfléchi en amont pour aider au maximum l'apprenant à trouver des informations ou des sources de pratique qui permettent d'avancer dans son travail. Après, on peut parler de l'engagement, de l'interactivité, que ça parle aux 5 sens du cerveau pour aider l'apprenant à fixer facilement les informations même à long terme.
Enq	Est-ce qu'ici, chez Speedernet, vous échangez souvent sur les bonnes pratiques, sur d'autres façons de faire de la conception, etc. ?
T	Je me disais justement que c'est une bonne idée d'échanger sur les nouveautés. C'est un peu l'idée derrière les ateliers de conception. Bon, ça dépend, il y a des moments où on a beaucoup de travail, il y a toujours des demandes en production qui vont passer en premier, parce qu'il faut assurer les livraisons, donc on va mettre de côté ce genre de choses. C'est vrai qu'au sein de la boîte, on n'a pas de temps dédié hebdomadaire, puisque c'est vrai que normalement, dans tout travail il faut garder au moins 5-10 % de son temps, voire plus à la veille, à l'amélioration continue en fait de ce travail. Mais la réalité des choses est que par périodes où c'est très chargé en besoin de production, ça va passer à côté quoi. Après, il y aura d'autres périodes de l'année où on a un peu moins de charges en termes de production, à ce moment-là, on a eu beaucoup dans le passé d'échanges de ce type, d'ateliers de conception, etc.
Enq	Et comment vous capitalisez les savoirs et les bonnes pratiques ? J'ai vu un Google doc quelque part, mais j'ai l'impression que c'est un peu éparpillé les idées. Il y a beaucoup d'idées qui circulent, mais il n'y a pas un seul endroit...
T	On met beaucoup de choses sur Yammer. Il y a une page justement conception sur Yammer, et je sais qu'à l'époque justement Emeline et Narjès alimentaient un peu la page, elles mettaient des articles, des liens, des astuces et tout ça. Donc, Yammer, ça existe, mais c'est moins souvent utilisé en ce moment. Je ne sais pas pourquoi, d'ailleurs je ne suis pas forcément la meilleure personne à qui tu peux demander pour voir l'évolution dans la boîte ; parce que j'ai eu beaucoup de périodes d'absence depuis que je suis arrivée. Après, il y a aussi des documents qui existent sur le réseau de Speedernet [le serveur], puis il y a un endroit où justement il y a tout ce qui est astuces et bonnes pratiques. Après, il y a un grand chantier en cours pour la réorganisation des fichiers et des documents. C'était quelque chose à laquelle on avait réfléchi avant que je parte en congé maternité. On allait faire l'ingénierie pédagogique justement, tout restructurer en fonction des thématiques de veille, des conseils et tout ça, puisqu'évidemment on a tous les dossiers projet, mais des fois, ce sont des choses qui sont transverses, ce serait bien de les regrouper par thématique, etc., puisqu'il y a des informations des fois qui se perdent, puisqu'il faut qu'on se rappelle c'était quoi comme projet, qui était le client, et puis qu'on aille fouiller dans les dossiers du projet. Donc, on avait déjà commencé à regarder les informations, en janvier j'ai commencé à réfléchir comment mettre tout ça en place, enfin comme refaire vivre le chantier de réorganisation des documents et j'avais fait un petit sondage avec les intégrateurs et concepteurs. Après, ma charge de travail

	a augmenté, mais quand j'ai commencé déjà à regarder ce qui était dans les dossiers, il y a énormément de choses, mais il faut juste essayer de les regrouper et de les rendre plus visibles, parce que je pense qu'il y a des gens qui ne savent pas où trouver les informations ? Et comme on est très pressé et très pris par le temps, il n'y a pas d'automatisme... Voilà. Donc, chacun a ses habitudes, c'est toujours le problème avec l'archivage de l'information, il faut essayer de trouver l'arborescence qui est logique, le plus parlant pour le plus grand nombre. Et tous nos cerveaux ne sont pas pareils, ils ne fonctionnent pas de la même manière. Donc, ce qui est logique pour toi peut-être n'est pas logique pour moi. Ensuite, il faut accompagner les gens dans la migration des données vers d'autres endroits. Moi, j'avais commencé, j'avais fait des copier-coller, parce que je ne voulais pas supprimer, je voulais d'abord restructurer, ensuite tester et communiquer auprès des gens pour ensuite les supprimer à leur emplacement initial. Mais c'est vrai que c'est un grand grand grand chantier.
Enq	Mais ça reste sur le réseau ?
T	Oui oui, ça reste sur le réseau. Mais c'est vrai que c'est une des missions d'Émilie, de repenser un peu l'efficacité, la méthodologie et comment est-ce qu'on peut améliorer les processus et capitaliser les savoirs.
Enq	Et par rapport aux ateliers de conception, déjà, est-ce que tu vois la différence entre les ateliers de conception et les points conception ?
T	Oui, je pense que le point conception c'est un peu comme le point studio en fait. Finalement, les points de conception sont devenus les points studio, toutes les semaines on fait justement le point sur les événements, les nouveautés, on a gagné tel projet ou un autre. Point conception ça pourrait être ça : moi j'ai fait ceci, moi j'ai fait cela ou mince, je galère avec ce truc-là, est-ce que quelqu'un a une idée de comment faire au mieux, etc. Une sorte d'échange, mais un peu tous sujets confondus. Et pour moi, un atelier de conception, c'est suite à un point conception, on a pu dégager un certain nombre de thématiques pour lesquelles on sent le besoin de creuser un peu davantage et d'approfondir, du coup on va préparer un atelier. Et l'atelier du coup, comme on avait fait dans le passé, on fait un peu à tour de rôle, et soit ça vient d'une demande de la part de l'équipe et quelqu'un décide de mener l'atelier, soit ça vient de quelqu'un qui a une idée, quelque chose qui le tient à cœur, et il propose « moi j'ai envie de faire ceci ou cela, est-ce que ça intéresse quelqu'un ? » Et dans ce cas-là, s'il y a assez de personnes intéressées, dans ce cas-là, on laisse préparer ça.
Enq	Et est-ce que vous devez préparer quelque chose en amont de ces ateliers ?
T	À vrai dire, moi j'ai assisté à très peu, parce que je n'étais pas souvent là. Mais je pense que ça dépend du sujet. Il y avait un atelier de conception où on avait... je pense que c'était une analyse d'un module, et on avait décidé d'analyser l'ergonomie du module, donc on a regardé ensemble tout ce qui est navigation et tout ça, si c'était fluide et logique, qu'est-ce qui était bien, qu'est-ce qui était à repenser. Donc, ça a pris 1h - 1h30 et après, on a rédigé un compte-rendu qu'on a mis quelque part sur le réseau.
Enq	Et si tu avais l'opportunité de changer quelque chose dans ces ateliers de conception, qu'est-ce que tu ferais ? Que ce soit sur l'organisation, sur le contenu, sur les sujets traités ?
T	Pour l'instant, c'est aléatoire en fait, et c'est vraiment quelque chose qui passe, comme je t'avais dit, après tous les besoins en production. Ce qui serait pas mal c'est vraiment de systématiser les choses, de les formaliser. Je ne pense pas que toutes les semaines ce soit gérable, mais toutes les deux semaines, ou une fois par mois on sait qu'il y a ça, et quoi qu'il arrive, on met tout à côté et voilà. Ça, c'est pas mal. Après, la difficulté, la contrainte qu'on a, c'est de pouvoir libérer tout le monde au même moment. C'est ça qui est compliqué. Dispenser 4,5, 6, 10 personnes de production au même moment. Qui répond au téléphone, et si on a un rendez-vous client, etc., etc. C'est vrai que c'est une activité qu'on a du mal à lisser sur l'année. Ils essaient aux maximum, Patrick et les chefs de projet, mais c'est sûr que la nature de notre travail fait qu'il y a toujours des moments forts, ou les besoins en production vont augmenter. Parce que souvent, ce qui se passe, c'est que les choses planifiées comme les ateliers ils vont toujours passer après. Du coup, si on pouvait formaliser un peu plus la démarche, je pense que ce serait pas mal, et puis définir peut-être les rôles de chacun.
Enq	C'est-à-dire ?

T	<p>Bah je pense ce qui est attendu, ce qu'on avait fait c'était de.. , que chacun à tour de rôle assure entre guillemets le rôle, la présidence, l'animation de l'atelier, pour que ça ne soit pas une information descendante, mais que ce soit plus organique, quelque chose de l'ordre même d'un brainstorming, pour que tout le monde se sente à l'égalité, pour qu'il n'y ait pas une personne qui impose les choses, tu vois, je pense que c'est très important. Et aussi, s'il s'agit aussi d'essayer de faire naître des choses nouvelles, des idées, de la créativité, c'est vraiment important que ce soit des sujets que les gens tiennent à cœur et pour qu'ils portent le sujet, l'idée et essaient de convaincre, même de passionner les autres membres de l'équipe.</p> <p>Speedernet a beaucoup grandi en peu de temps, donc on a besoin d'une certaine structuration, mais il ne faut pas non plus trop figer les choses pour ne pas perdre justement en créativité, en réactivité, en dynamisme et tout ça. Donc, c'est comment jongler avec ces deux aspects-là, formaliser et structurer suffisamment pour être efficace sans tuer la créativité et l'autonomie des gens. Ce n'est pas évident. Et ce n'est pas du tout uniquement Speedernet qui est concerné bien sûr, c'est plein d'autres endroits aussi.</p>
Enq	D'accord. Merci beaucoup Tracey pour tes réponses !
T	De rien, merci à toi.

Annexe 9. Transcription de l'entretien avec Hoda

Hoda, ayant obtenu son master en Traduction en Iran, a enseigné le français pendant 7 ans. Ensuite, elle est arrivée à Grenoble pour poursuivre ses études et améliorer ses compétences en informatique pour l'apprentissage des langues. Cela fait trois ans qu'elle travaille chez Speedernet en tant qu'intégratrice et conceptrice pédagogique.

Enq	Merci d'avoir accepté de répondre à mes questions Hoda. J'aimerais commencer par des questions un peu générales et personnelles. Je sais que tu fais principalement de l'intégration, mais tu t'occupes aussi de la conception. <u>Quel est ton projet préféré que tu as conçu ?</u>
H	J'ai bien aimé Antitrust, parce que je l'ai conçu dès le début. Ça arrive, il y a des projets que tu hérites, par exemple quelqu'un qui commence le kick off, il y a quelqu'un d'autre qui fait le workshop et tu prends la suite. Mais avec Antalis, j'ai suivi le projet dès le départ. C'est à ce moment-là où tu vois toutes les étapes, tous les petits détails que tu n'as pas vu parce que tu n'as pas participé à l'étape précédente, donc ça change. J'ai bien aimé le projet sur la gestion des conflits. C'était surtout les cas pratiques, comment gérer les conflits et tout ça.
Enq	Comment ton expérience professionnelle en tant qu'enseignante t'a-t-elle aidée dans la conception des modules ?
H	Pour l'enseignement je savais comment ça se passe, comment il faut faire pour que l'apprenant fasse attention, pour que ça ne se perde pas, mais ça c'était en présentiel. Et la différence avec notre métier qui est distanciel c'est qu'il faut faire autre chose différent du présentiel pour vraiment garder l'attention de l'apprenant. C'est ça qui fait que dans notre métier il faut savoir surtout la psychologie de l'apprenant. C'est quoi qui attire l'apprenant pour qu'il reste bloqué sur son écran, pour qu'il suive vraiment le module ? Ce n'est pas juste clique ici, clique là, ce n'est pas le fait de cliquer qui le fait apprendre. Il faut savoir comment je vais expliquer ce point pour quelqu'un qui est derrière son ordi et imaginons le pire scénario que la personne est fatigué, elle s'endort, mais elle est obligée de passer cette formation parce que pour son boulot elle a besoin de passer cette formation sinon c'est la cata, donc OK, je fais cette formation, il faut que je termine, mais en même temps l'objectif n'est pas que terminer, c'est apprendre quelque chose, du coup il faut trouver le bon moyen pour la motiver pendant la formation. C'est ça qui était la différence par rapport à la formation que j'avais faite. ça nous manquait pédagogiquement, comment on peut transformer le contenu pour l'apprenant
Enq	Comment tu as développé tes compétences en conception ?
H	J'ai appris plutôt sur le terrain en fait. Il faut être dedans pour savoir comment ça se passe. Même si on avait les cours de conception et de scénarisation, on sait qu'à l'université il y a beaucoup de gens qui sont vraiment sérieux... on fait les cours juste pour terminer. Et une fois que tu es vraiment dedans, tu te dis ah oui, en fait il y a d'autres choses, c'est pas que ça. Moi je préfère plutôt apprendre sur le terrain. Après, tu sais, pour la conception, c'est pas toujours... Maintenant, ça commence à changer un peu, mais une fois que tu fais la protal, tu donnes le fil conducteur au client et tu dis le scénario qu'on a en tête, et si c'est validé et que tu as gagné la protal, tu as l'idée principale et c'est à la conceptrice de se débrouiller pour faire des dialogues et tout ça. Du coup, personnellement, moi je me dis que ce n'est pas à 100 % la conceptrice qui décide de ce qu'elle peut faire. Une fois que le chef de projet il a proposé quelque chose. C'est pour ça que je participe aux brainstormings parce que ça fait aussi entrer nos idées. Soit ce sera validé soit pas pour telle ou telle raison, au moins tu sais pourquoi ton idée a été mise à côté. Mais quand tu as gagné la protal, il faut suivre ce qui a été vendu.
Enq	Qu'est-ce qui est pour toi un bon module e-learning ?
H	Un bon module e-learning ? En fait, je suis plus côté apprenant, donc ça doit attirer l'apprenant, qu'il passe le bon message. Il ne faut pas que ce soit fatigant. Parce que déjà le fait d'être à distance.. J'insiste beaucoup, parce que j'avais mes cours en présentiel on avait pas mal de

	possibilités pour faire des trucs en groupe, pour que ce soit les apprenants qui tournent la classe, pas moi. Par contre, à distanciel non, c'est moi qui prépare les trucs, mais c'est à lui de gérer. C'est pour ça que je dis qu'il ne faut pas que ce soit fatigant. Il faut que le message soit bien passé et pourquoi pas si on peut, faire quelque chose qui l'attire pour qu'il aille chercher encore plus ailleurs et qu'il ne se contente pas juste par le module, parce que 15 minutes c'est vraiment un extrait d'un truc. Tu prends un contenu d'un cours présentiel de trois heures et tu vas le faire en 15 minutes. C'est sûr que tu perds... c'est sûr qu'il y aura des points que tu n'as pas abordés. Tu essaies de sortir les points clés, mais peut-être qu'il y a quelque chose d'autre, sinon, pourquoi on a un contenu de trois heures ? À mon avis, il faut trouver un moyen pour que l'apprenant soit inspiré plus tard d'aller voir encore plus.
Enq	Parle-moi plus des ateliers de conception que vous avez ici.
H	En fait, les ateliers de conception, on les a toujours sur nos agendas, mais la différence c'est que ça pousse tout le temps. Je pense que le dernier atelier c'était juste avant votre arrivée en fait. Mais à chaque fois le sujet varie. Par exemple, ces derniers temps on prenait les modules déjà faits et on a analysé pourquoi on a fait ça, est-ce qu'il y avait d'autres moyens de faire, on aurait d'autres choses beaucoup mieux présentées si on avait fait ça... en fait, on retient les points positifs, on trouve les points négatifs et on dit comme on pouvait faire pour les améliorer, et tous ces points on les note dans un document partagé sur Google drive.
Enq	Et les ateliers, vous les avez une fois par moi ou sur une autre fréquence ?
H	Hm, ça dépend vraiment, il y a des périodes où on avait plein de choses à faire, du coup ça repoussait, ça repoussait, c'était pendant la période où on était plus disponibles, même il nous êtes arrivé d'en faire deux fois dans une semaine
Enq	Comment ça se passe ces ateliers ?
H	D'abord, on part d'une question « Est-ce qu'il y avait par exemple d'autres propositions de conception ou pas ? ». Si on a décidé de faire j'en sais rien, prendre juste le contenu, quelques pictos avec du texte, ou un truc linéaire, est-ce que c'était vraiment la meilleure proposition ou on pouvait faire quelque chose de plus intéressant qui rentrait dans notre budget... Oui, la première chose c'est ça : est-ce qu'on peut avoir une autre proposition de conception ? La personne dit oui, non, en fait avec le budget ça allait pas, du coup on était obligés de partir sur cette idée. OK, maintenant, on va voir sur les écrans, est-ce que vous pouvez agencer autrement pour que ça soit mieux présenté pour l'apprenant ? Est-ce que les points clés on les a bien mis en avant ? Est-ce que, par exemple, le texte en italiques, il fallait vraiment le faire en italiques ? Pourquoi il faut éviter l'italique dans un module, tu vois, les trucs comme ça. Pourquoi on a utilisé le picto ? Ou pourquoi la conceptrice par exemple a demandé un picto à un graphiste alors qu'on a vraiment du mal à représenter cette idée alors qu'on pouvait changer le modèle de la page, présenter autrement sans avoir le besoin des pictos
Enq	Et est-ce que vous prenez quelque chose qui vient de commencer ? Est-ce que vous faites les ateliers de conception sur les projets dès le début ?
H	On fait des brainstormings pour ça maintenant. Mais surtout ça c'est pour les propals. Après, on peut avoir des échanges entre les conceptrices. Par exemple, je sais pas, si moi j'ai une idée, mais je ne sais pas trop comment faire, je peux aller voir Emeline, on fait un petit échange, c'est juste pour savoir s'il y a une autre manière, mieux que ça à faire. Il n'y a pas un atelier en disant OK... on va faire un atelier juste pour ce projet là. Ce serait pas mal d'en avoir ! Mais vu que chacun a quelque chose et qu'on peut pas les couper au milieu de son travail, peut-être si je prends 10 minutes avec Emeline je règle le problème, et dans ce cas-là je coupe une personne et pas 4 ou 5 personnes. Et ça peut être pareil avec les graphistes et les illustrateurs. En fait, tu peux aller les voir, ce sera une co-conception en fait, tu peux aller les voir pour demander s'ils ont des idées à te donner par rapport à ta conception. Par exemple, ça m'est arrivé d'aller voir Gaël ou Estelle [l'illustrateur et la graphiste] pour faire de la co-conception.
Enq	Et du coup, si tu pouvais améliorer ces ateliers de conception... ?
H	Les rendre un peu plus fréquents... Mais tu sais, tout dépend de nos disponibilités, et puisque nous ne sommes pas toujours disponibles, ça nous fait vraiment un truc irrégulier. Après, les choses à améliorer... Oui, en fait, dans les ateliers de conception on avait aussi ça. On prenait un module et on demandait... C'était vraiment une nouvelle proposition pour la conception.

Enq	Sur le module déjà existant ?
H	Oui, mais on ne nous montrait pas tout ce qui a déjà été fait dans le module, juste le contenu. Deux ou trois fois, on a travaillé sur Toujeo. Et ça, c'était vraiment intéressant, parce que tu vois pas ce que l'autre a fait, tu as un papier tout vierge et c'est toi qui dois remplir ce papier. Parce que forcément tu seras influencé par ce que tu vois sur l'écran. Ça, c'est conçu comme ça, du coup je dois pas sortir de cette règle, parce que ça a été validé... ça te rajoute pas mal de contraintes.
Enq	Et quelle information est importante à savoir avant de lancer un atelier de conception ?
H	Déjà les contraintes du client, les objectifs derrière le module, la durée du module, ça va partir sur quel dispositif (tablette/PC - ça va influencer la conception aussi), pour quel public, est-ce que c'est obligatoire, etc.
Enq	Ok, merci beaucoup Hoda !
H	Je t'en prie.

Annexe 10. Transcription de l'entretien avec Narjès

Après avoir fait sa Licence en traduction de français en persan, Narjès est arrivée en France afin de poursuivre ses études en Master FLE et DILIPEM. Ensuite, elle a travaillé chez Speedernet en tant qu'intégratrice, conceptrice et formatrice de Storyline chez les clients. En revanche, cela fait déjà presque un an qu'elle est détachée de la conception et intégration, car elle a rejoint le pôle marketing-support et commerce.

Enq	Bonjour Narjès. Merci d'avoir accepté cet entretien. Je sais que tu ne travailles plus en tant que conceptrice pédagogique, mais tu étais là depuis presque le début de Speedernet. Est-ce que tu trouves que les pratiques des concepteurs sont assez diversifiées ici ?
N	Hm, tu sais, ça joue beaucoup côté budget des clients, et avec des petits budgets tu finis par faire les mêmes choses en fait. Je trouve qu'il y a peu d'occasions de faire des choses très scénarisées et très poussées, c'est pour ça qu'on fait des ateliers de conception, pour ajouter de l'interactivité, des quiz, etc.
Enq	Est-ce que tu peux me parler un peu de ces ateliers de conception ?
N	Bon, il y avait deux vagues d'ateliers de conception. Première vague, on présentait quelque chose, non, c'était Émilie qui nous a présenté un projet et puis ensuite elle nous a donné un texte du client, et il fallait que chacun de nous en fait réfléchisse sur un scénario pédagogique. Donc, chacun a travaillé individuellement et séparément. Là, ce qu'ils font et ce qui est pas mal du tout en dehors des points conception, c'est au moment de propal qu'ils prennent tous les intégrateurs, concepteurs et graphistes et mettent en groupe, et chacun réfléchit à un scénario. Du coup, au départ c'était un atelier de conception, chacun abordait une thématique, et une fois que c'était abordé, c'était un exercice. Du coup, chacun, selon le temps qu'il avait, notait, ensuite c'était corrigé et vu par d'autres personnes. Et après, on a arrêté de faire ça, parce que ça prenait un peu de temps, et ensuite c'était des points conception.
Enq	Et quel est la plus-value des points conception ?
N	Ce qui était intéressant, c'était une fois, par exemple, chacun prenait un thème, par exemple, Joseph nous a fait un atelier sur les quiz. Chacun de nous a une façon de travailler différente, du coup ça a permis de voir d'autres idées. On a fait une fois comme ça, des fois aussi on prenait des projets finis et livrés et les montrait aux autres et puis on se donnait notre avis. Du coup, chacun essayait d'apporter quelque chose de cette manière aussi, ce n'était pas forcément animé par une seule personne. Après, on avait aussi un point sur l'amélioration du workshop, du coup chacun parlait de ses problématiques, de ce qui fonctionne bien, comment on peut bien les préparer
Enq	Et les ateliers de conception créative ? Je veux dire comme celui pour Toujeo auquel tu as participé ?
N	C'était juste un exercice, qui peut l'imaginer différemment, maintenant avec du recul, qu'est-ce qu'on peut proposer ? C'est vrai que c'est un bon exercice, parce qu'en fait, quand tu es concepteur, tu enchaînes des modules et en plus tu as des délais serrés, normalement c'est sur 3 à 5 jours que ça peut durer. Du coup quand tu as le nez dans le guidon, tu n'as pas assez de recul. Du fait qu'un concepteur peut travailler de manière isolée, du coup c'est des manières de voir en fait aussi comment les autres peuvent imaginer ce scénario et ça permet aussi donner du recul par rapport à ton travail. Parce qu'en fait finalement, chacun a son style, chacun a sa perception, et c'est en échangeant qu'on évolue. Je trouve que c'est utile de pouvoir prendre du recul, voir d'autres méthodologies, parce que chacun de nous a des sources d'inspiration différentes, voilà, du coup ça permet de voir qui fait comment. Même si on travaille dans la même boîte, on ne travaille pas de la même manière.
Enq	Merci beaucoup pour tes réponses, Narjès !
N	Mais je t'en prie.

Annexe 11. Questionnaire pour les concepteurs pédagogiques (Hoda)

Dans le cadre de mon projet du mémoire de M2, je suis chargée de mettre en place un atelier de conception au sein de Speedernet. Je vous serais donc très reconnaissante si vous pouviez répondre à quelques questions sur vos besoins et envies concernant les sujets et le déroulement des ateliers.

Je précise qu'il s'agit bien des ateliers de conception (comme vous avez fait pour Toujeo par exemple, là où il fallait repenser la scénarisation) et non des points conception où l'on partage des informations et les bonnes pratiques de navigation, des quiz, etc. Merci en avance !

1. Quels sont les domaines et les thématiques sur lesquels tu as le plus d'expérience professionnelle en tant que concepteur (-trice) pédagogique ? (p. ex. pharmaceutique, technique, etc.)

- *Les sujets qui parlent de la loi comme antitrust (j'ai travaillé sur plusieurs modules sur ce thème)*
- *Logiciel*
- *Industriel (soudure)*
- *Networking*
- *Gestion de conflits*

2. Quels sont les domaines et les thématiques dans lesquels tu as moins d'expérience, dans lesquels tu te sens un peu moins à l'aise ?

Pharmaceutique
Médical
Mécanique

3. Quels sont les domaines et les thématiques qui t'intéressent personnellement et sur lesquels tu aimerais travailler plus ?

Médico-scientifique
Développement personnel
Tout domaine sur lequel je n'ai pas encore travaillé !

4. Pour les ateliers de conception, est-ce que tu préférerais travailler seul ou en binôme/en petit groupe ?

En binôme ou un petit groupe, ça sera beaucoup plus efficace. Mais j'aimerais aussi avoir mon temps pour travailler seul juste pour m'approprier le contenu.

5. Est-ce que tu aimerais travailler de manière anonyme pour avoir un retour objectif de tes collègues sur ta scénarisation ?

C'est intéressant. Je n'en avais pas pensé avant ! Mais pourquoi pas ! Cela permettra d'avoir un feedback plus ciblé sur le travail effectué.

6. Pour toi, quelle serait la durée idéale d'un atelier de conception ? De combien de temps tu aurais besoin pour repenser la scénarisation d'un module ?

Pour repenser la scénarisation, si c'est une scénarisation globale, je pense, 30 min suffirait. Et pour une scénarisation détaillée, c'est sûr que plus de temps il me faudra.

La durée idéale d'un atelier peut varier selon le thème choisi pour la conception. Puis que tout ne va pas entrer dans une séance, il faut prévoir un planning des séquences et estime le temps selon le besoin.

7. À ton avis, quel support s'apprête le mieux au partage des rédactions et des retours des collègues ? Et pour capitaliser les connaissances ?

Un dossier partagé qui contient les rédactions des collègues et un document partagé qui rassemblent les retours sous forme des bonnes pratiques.

8. Si tu veux ajouter quelque chose sur le sujet, tu peux le faire ci-dessous.

Je répondrai probablement un peu plus tard 😊

Annexe 12. Questionnaire pour les concepteurs pédagogiques (Emeline)

Dans le cadre de mon projet du mémoire de M2, je suis chargée de mettre en place un atelier de conception au sein de Speedernet. Je vous serais donc très reconnaissante si vous pouviez répondre à quelques questions sur vos besoins et envies concernant les sujets et le déroulement des ateliers.

Je précise qu'il s'agit bien des ateliers de conception (comme vous avez fait pour Toujeo par exemple, là où il fallait repenser la scénarisation) et non des points conception où l'on partage des informations et les bonnes pratiques de navigation, des quiz, etc. Merci en avance !

1. Quels sont les domaines et les thématiques sur lesquels tu as le plus d'expérience professionnelle en tant que concepteur (-trice) pédagogique ? (p. ex. pharmaceutique, technique, etc.)

Pharmaceutique, sécurité, immobilier, droit (droit à l'image, loi anticoncurrentielle), management, vente, hôtellerie.

2. Quels sont les domaines et les thématiques dans lesquels tu as moins d'expérience, dans lesquels tu te sens un peu moins à l'aise ?

Sujets techniques : télécommunications, électricité, industrie.

3. Quels sont les domaines et les thématiques qui t'intéressent personnellement et sur lesquels tu aimerais travailler plus ?

Des sujets plus culturels, pour des musées par exemple ou proposer des contenus pour des enfants.

4. Pour les ateliers de conception, est-ce que tu préférerais travailler seul ou en binôme/en petit groupe ?

Il faut un mix des deux je pense. Une partie de réflexion seul et une partie de collaboration où on échange sur nos idées.

5. Est-ce que tu aimerais travailler de manière anonyme pour avoir un retour objectif de tes collègues sur ta scénarisation ?

Pourquoi pas.

6. Pour toi, quelle serait la durée idéale d'un atelier de conception ? De combien de temps tu aurais besoin pour repenser la scénarisation d'un module ?

A mon avis il faut prévoir plusieurs demi-journées, peut être 2 demi-journées seront suffisantes si on ne réécrit pas tout. Mais il faudra peut-être prévoir plus.

7. À ton avis, quel support s'apprête le mieux au partage des rédactions et des retours des collègues ? Et pour capitaliser les connaissances ?

*Peut-être un document Word partagé sur le drive pour une rédaction complète.
S'il s'agit juste de structurer peut-être qu'on peut utiliser un outil de mapping comme mindmeister.*

8. Si tu veux ajouter quelque chose sur le sujet, tu peux le faire ci-dessous.

Annexe 13. Questionnaire pour les concepteurs pédagogiques (Sarah)

Dans le cadre de mon projet du mémoire de M2, je suis chargée de mettre en place un atelier de conception au sein de Speedernet. Je vous serais donc très reconnaissante si vous pouviez répondre à quelques questions sur vos besoins et envies concernant les sujets et le déroulement des ateliers.

Je précise qu'il s'agit bien des ateliers de conception (comme vous avez fait pour Toujeo par exemple, là où il fallait repenser la scénarisation) et non des points conception où l'on partage des informations et les bonnes pratiques de navigation, des quiz, etc. Merci en avance !

1. Quels sont les domaines et les thématiques sur lesquels tu as le plus d'expérience professionnelle en tant que concepteur (-trice) pédagogique ? (p. ex. pharmaceutique, technique, etc.)

Au vu de ma courte expérience en conception pédagogique, je ne pense pas avoir plus d'expérience dans un domaine plus qu'un autre. J'ai travaillé sur des projets assez divers :

- *Un projet sur une norme ISO*
- *Deux projets sur des sujets plutôt techniques : pose de sols et matériaux composant les sols (Gerflor)*
- *Un projet pharmaceutique*
- *Un projet de téléphonie mobile*
- *Deux projets sur des process inter-entreprise*

Cependant, je dirais qu'on retrouve au sein de certains de ces projets deux points communs qui sont les normes et process.

2. Quels sont les domaines et les thématiques dans lesquels tu as moins d'expérience, dans lesquels tu te sens un peu moins à l'aise ?

Dans mon cas, c'est encore assez difficile à dire, mais je dirais que des sujets très techniques peuvent représenter des sujets pour lesquels j'ai le moins d'expérience et qui peuvent être compliqués à appréhender. J'entends par sujet très techniques, des sujets assez scientifiques comme l'électronique par exemple.

3. Quels sont les domaines et les thématiques qui t'intéressent personnellement et sur lesquels tu aimerais travailler plus ?

J'ai beaucoup aimé travailler sur la norme ISO et je trouve que les projets pharmaceutiques sont aussi intéressants. Malheureusement, je n'ai pas vraiment pu aborder des sujets pharmaceutiques. C'est quelque chose sur lequel j'aimerais davantage travailler à l'avenir.

4. Pour les ateliers de conception, est-ce que tu préférerais travailler seul ou en binôme/en petit groupe ?

Je pense que travailler en petit groupe de 3 personnes maximum est idéal. Au-delà de trois, cela est contreproductif, car certaines personnes du groupe risquent de ne pas pouvoir travailler autant que les autres.

5. Est-ce que tu aimerais travailler de manière anonyme pour avoir un retour objectif de tes collègues sur ta scénarisation ?

Dans le cas où je travaillerais seule, oui je pense que c'est une bonne idée.

6. Pour toi, quelle serait la durée idéale d'un atelier de conception ? De combien de temps tu aurais besoin pour repenser la scénarisation d'un module ?

Je pense qu'il faut que l'atelier soit relativement court, sinon cela risque de représenter une charge de travail trop important et d'ennuyer les concepteurs. Je dirais que 45 minutes serait une durée idéale avec 30 minutes de travail en groupe ou individuel et 15 minutes de feedback.

7. À ton avis, quel support s'apprête le mieux au partage des rédactions et des retours des collègues ? Et pour capitaliser les connaissances ?

Très bonne question ! Je trouve que le google doc est un bon support, cela permet de partager le document avec tous les membres de l'équipe et de le rendre assez visible et surtout de pouvoir le modifier au fur et à mesure sans devoir créer une nouvelle version à chaque fois.

8. Si tu veux ajouter quelque chose sur le sujet, tu peux le faire ci-dessous.

Annexe 14. Questionnaire pour les concepteurs pédagogiques (Florian)

Dans le cadre de mon projet du mémoire de M2, je suis chargée de mettre en place un atelier de conception au sein de Speedernet. Je vous serais donc très reconnaissante si vous pouviez répondre à quelques questions sur vos besoins et envies concernant les sujets et le déroulement des ateliers.

Je précise qu'il s'agit bien des ateliers de conception (comme vous avez fait pour Toujeo par exemple, là où il fallait repenser la scénarisation) et non des points conception où l'on partage des informations et les bonnes pratiques de navigation, des quiz, etc. Merci en avance !

1. Quels sont les domaines et les thématiques sur lesquels tu as le plus d'expérience professionnelle en tant que concepteur (-trice) pédagogique ? (p. ex. pharmaceutique, technique, etc.)

Les domaines et les thématiques sur lesquels j'ai le plus d'expérience professionnelle en tant que concepteur pédagogique sont le droit et la pharmaceutique.

2. Quels sont les domaines et les thématiques dans lesquels tu as moins d'expérience, dans lesquels tu te sens un peu moins à l'aise ?

Le domaine dans lequel je me sens le moins à l'aise est l'industrie, les mécanismes et les fonctionnements qui lui sont propres.

3. Quels sont les domaines et les thématiques qui t'intéressent personnellement et sur lesquels tu aimerais travailler plus ?

Je souhaiterais travailler davantage sur un domaine et une thématique où le sujet est peu technique (la prévention par exemple). Cela permet de proposer une approche avec un contenu plus facilement vulgarisé.

4. Pour les ateliers de conception, est-ce que tu préférerais travailler seul ou en binôme/en petit groupe ?

Il me semble que travailler en petit groupe est le plus intéressant, car cela permet de

confronter différents points de vue sur un même sujet et réfléchir à des approches et solutions pédagogiques auxquelles en temps normal je n'aurais pas pensé.

5. Est-ce que tu aimerais travailler de manière anonyme pour avoir un retour objectif de tes collègues sur ta scénarisation ?

En effet, l'anonymisation permettrait une certaine objectivité, mais il me semble que les retours sont actuellement objectifs même si le travail n'est pas anonyme.

6. Pour toi, quelle serait la durée idéale d'un atelier de conception ? De combien de temps tu aurais besoin pour repenser la scénarisation d'un module ?

Pour repenser la scénarisation d'un module, il est nécessaire de se plonger dans le contenu pour proposer une approche et un scénario adaptés. Le temps nécessaire dépend du volume du contenu. Cependant, dans le cadre d'un atelier conception, il est possible de proposer un scénario et une approche plus ou moins précise en assez peu de temps, une heure me semble raisonnable.

7. À ton avis, quel support s'apprête le mieux au partage des rédactions et des retours des collègues ? Et pour capitaliser les connaissances ?

Selon moi, un google doc unique pourrait être un bon point de départ pour réunir l'ensemble des connaissances, cependant il serait important de favoriser/encourager son utilisation.

8. Si tu veux ajouter quelque chose sur le sujet, tu peux le faire ci-dessous.

Annexe 15. Questionnaire pour les concepteurs pédagogiques (Joseph)

Dans le cadre de mon projet du mémoire de M2, je suis chargée de mettre en place un atelier de conception au sein de Speedernet. Je vous serais donc très reconnaissante si vous pouviez répondre à quelques questions sur vos besoins et envies concernant les sujets et le déroulement des ateliers.

Je précise qu'il s'agit bien des ateliers de conception (comme vous avez fait pour Toujeo par exemple, là où il fallait repenser la scénarisation) et non des points conception où l'on partage des informations et les bonnes pratiques de navigation, des quiz, etc. Merci en avance !

1. Quels sont les domaines et les thématiques sur lesquels tu as le plus d'expérience professionnelle en tant que concepteur (-trice) pédagogique ? (p. ex. pharmaceutique, technique, etc.)

Vaccinologie et pharmaceutique, normes et standards, ingénierie (mécanique, électrique, etc.), utilisation de logiciels, mais il n'y a jamais eu de sujet jusqu'à présent que je n'ai pas su traiter.

2. Quels sont les domaines et les thématiques dans lesquels tu as moins d'expérience, dans lesquels tu te sens un peu moins à l'aise ?

Une scénarisation avec embranchements réels (où les choix de l'apprenant déterminent le déroulement de l'histoire, tel un jeu vidéo), une forte gamification.

3. Quels sont les domaines et les thématiques qui t'intéressent personnellement et sur lesquels tu aimerais travailler plus ?

J'ai une préférence pour les formations centrées sur les savoir-faire et les savoir-être. Celles qui permettent une meilleure performances et pas seulement une sensibilisation.

4. Pour les ateliers de conception, est-ce que tu préférerais travailler seul ou en binôme/en petit groupe ?

Un certain temps de réflexion seul suivi par une mise en commun permet de sortir les idées originales de chacun et éviter le risque de groupthink.

5. Est-ce que tu aimerais travailler de manière anonyme pour avoir un retour objectif de tes collègues sur ta scénarisation ?

Pas besoin d'anonymat, j'écoute tout retour volontiers !

6. Pour toi, quelle serait la durée idéale d'un atelier de conception ? De combien de temps tu aurais besoin pour repenser la scénarisation d'un module ?

Une heure.

7. À ton avis, quel support s'apprête le mieux au partage des rédactions et des retours des collègues ? Et pour capitaliser les connaissances ?

Une idée serait pour chacun de se constituer un portfolio des réalisations dont on est le plus fier et le rendre consultable, avec éventuellement des annotations expliquant les points forts de chaque exemple.

8. Si tu veux ajouter quelque chose sur le sujet, tu peux le faire ci-dessous.

Annexe 16. Exemples des cartes pour l'atelier de conception

Durée :
5 minutes

Durée :
15 minutes

Durée :
25 minutes

Support :
PC

Support :
tablette

Support :
smartphone

Public cible :

peu
expérimenté
sur le sujet

Public cible :

bien
expérimenté
sur le sujet

Public cible :

niveau
hétérogène de
compétence

**Se limiter à
un seul
personnage**

**Introduire des
éléments de
gamification**

**Budget limité
pour le
graphisme**

Annexe 17. Paramètres du module à scénariser

Public cible :

Toutes les personnes contribuant aux projets de développement d'offres

Pre-requis :

Aucun

Objectifs de la formation :

- Comment mettre plus d'agilité dans les projets de développement d'offre.
- Avoir une vision d'ensemble sur la culture projet via les méthodologies mises à disposition (TTM et ATM)
- Mettre l'accent sur le customer experience (CX) et le user experience (UX) pour que l'accompagnement client soit le meilleur possible
- Comprendre comment la méthode ATM peut aider à gérer des projets de développement d'offres
- Prendre connaissance de l'arbres de décision qui permettra de choisir la bonne méthode (ATM et/ou TTM)
- Comprendre les éléments clés de ce qu'est l'agilité dans le développement d'offre : équipes types, phases projets, cadences de travail

Outil utilisé :

Articulate Storyline 3

Annexe 18. Extraits du contenu à scénariser

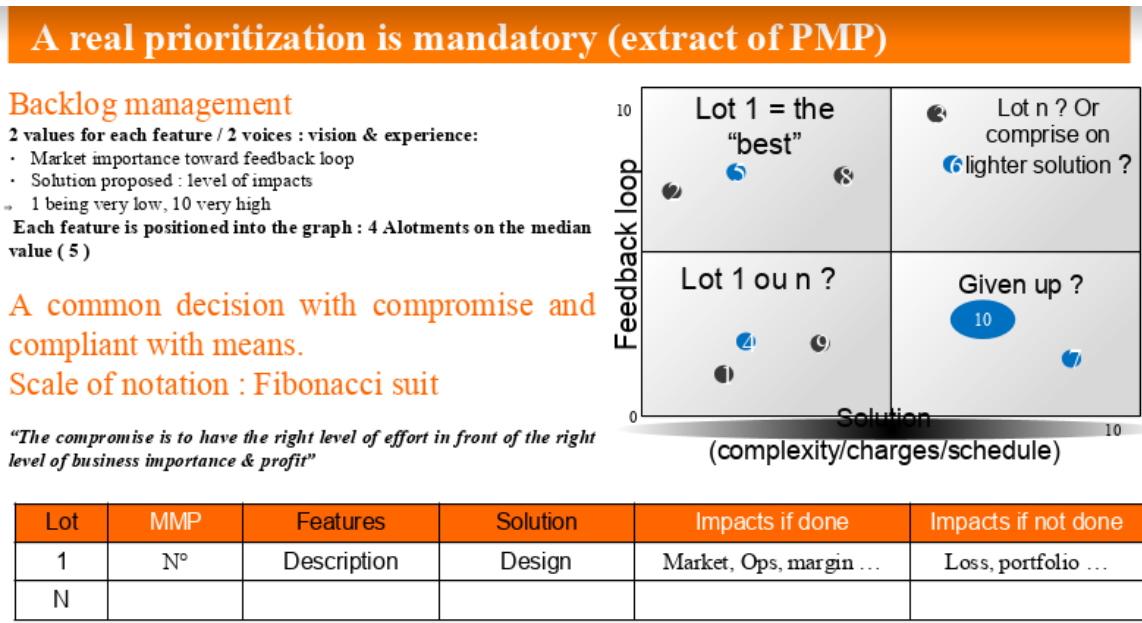


Figure 1 : Extrait sur l’outil de priorisation des tâches dans la méthode Agile

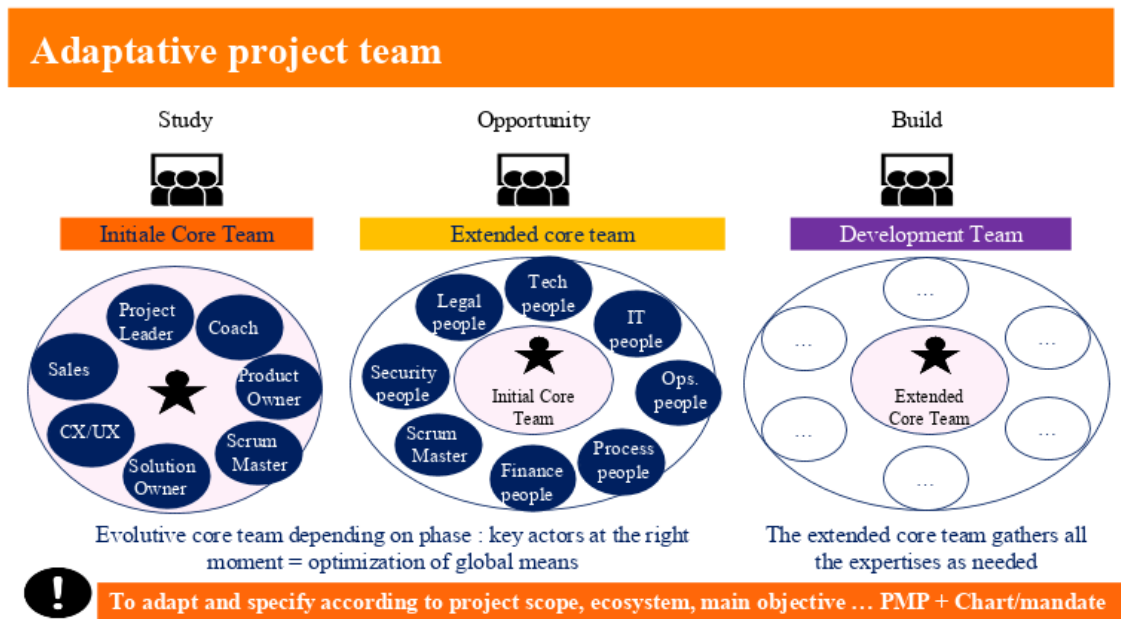


Figure 2 : Evolution des équipes au cours du projet