

La conception pédagogique sur mesure dans une agence de Digital Learning

Stéphanie Padilla Arias

▶ **To cite this version:**

Stéphanie Padilla Arias. La conception pédagogique sur mesure dans une agence de Digital Learning. Sciences de l'Homme et Société. 2021. dumas-03365493

HAL Id: dumas-03365493

https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-03365493

Submitted on 5 Oct 2021

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

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

La conception pédagogique sur mesure dans une agence de Digital Learning

Stéphanie
PADILLA ARIAS

Sous la direction de Virginie ZAMPA

UFR Langage, lettres, arts du spectacle, information et communication, journalisme (LLASIC)
Département Sciences du langage et Français langue étrangère

Mémoire de master 2 mention Didactique des langues - 9 crédits

Parcours : Didactique des langues et ingénierie pédagogique numérique (Dilipem)

Année universitaire 2020-2021

La conception pédagogique sur mesure dans une agence de Digital Learning

Stéphanie
PADILLA ARIAS

Sous la direction de Virginie ZAMPA

UFR Langage, lettres, arts du spectacle, information et communication, journalisme (LLASIC)
Département Sciences du langage et Français langue étrangère

Mémoire de master 2 mention Didactique des langues - 9 crédits

Parcours : Didactique des langues et ingénierie pédagogique numérique (Dilipem)

Année universitaire 2020-2021

Remerciements

Pour commencer, je voudrais remercier Dieu, car c'est bien grâce à Lui que j'ai pu accomplir mon rêve de venir en France et réaliser mon master en français. C'est aujourd'hui que je suis témoin de ses promesses quand il disait que je voyagerais à l'étranger pour faire des études sur un domaine qui ne m'était pas familier.

Je voudrais remercier également madame Virginie Zampa, ma directrice de mémoire pour deux années de suite. Grâce à elle j'ai trouvé la motivation de continuer à rédiger mon mémoire quand je ne me sentais plus capable. Sa bienveillance, ses conseils, son encouragement et sa réactivité m'ont permis d'avancer chaque jour à mon rythme.

De même, je tiens à remercier Loïc, mon plus grand soutient depuis plusieurs années et sans qui je n'aurais pas pu m'en sortir. Sa patience envers moi, ses mots d'encouragement, son amour et toutes ses attentions m'ont permis d'aller toujours au-delà de ce que je me croyais capable. Merci d'être là, merci de m'écouter quand ça n'allait pas trop et de fêter avec moi quand ça allait très bien.

Finalement, je voudrais remercier ma mère, ma sœur jumelle et toute ma famille. Ils ont toujours cru que j'étais courageuse pour quitter mon pays pour habiter à l'étranger, mais c'est bien grâce à eux que je me sens capable. Nous avons plus de 10 000 Km de distance qui nous séparent, mais je ne vous ai jamais senti si proches comme ces dernières années. Je vous remercie de votre patience envers moi, d'avoir écouté toutes mes histoires même si la moitié de mots étaient mêlées avec le français et vous ne compreniez pas tout. Cette victoire est aussi la vôtre, parce que je ne serais pas là si ce n'était pas pour vous.

DÉCLARATION ANTI-PLAGIAT

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

PRENOM : Stéphanie

NOM : PADILLA ARIAS

DATE : le 7 septembre 2021

Sommaire

Remerciements 3

Sommaire 5

Introduction 7

Partie 1 - CONTEXTE 8

CHAPITRE 1. ITYCOM 9

1. LE POLE ADMINISTRATIF, MARKETING ET COMMUNICATION 9
2. LE POLE DE COORDINATION ET CHEFS DE PROJET 9
3. POLE COMMERCIAL 10
4. POLE TECHNIQUE 10
5. POLE DE GRAPHISTES 10
6. POLE DE CONCEPTEURS PEDAGOGIQUES 10

CHAPITRE 2. FORMATIONS PROPOSEES 11

1. LES APPROCHES PEDAGOGIQUES 12
2. LES OUTILS CREES PAR ITYCOM 14

CHAPITRE 3. PROCESSUS DE CREATION D'UNE FORMATION E-LEARNING 15

1. AVANT-VENTE 15
2. VENTE 16
3. PRODUCTION 17
4. APRES-VENTE 19

CHAPITRE 4. MISSIONS ET PROBLEMATIQUE 19

1. MISSION 1 : REDIGER DES CONCEPTIONS PEDAGOGIQUES POUR DES APPELS D'OFFRE 19
2. MISSION 2 : CONCEPTION PEDAGOGIQUE COMPLETE 20
3. MISSION 3 : DONNER CONTINUITE AUX CONCEPTIONS PEDAGOGIQUES EN COURS DE DEVELOPPEMENT 20
4. MISSION 4 : INTEGRER LES MODULES E-LEARNING SUR ARTICULATE STORYLINE 360° ET RISE 20
5. PROBLEMATIQUE 21

Partie 2 - Cadrage théorique 22

CHAPITRE 1. LES METHODES PEDAGOGIQUES 23

1. METHODE EXPOSITIVE 24
2. METHODE APPLICATIVE 25
3. METHODE COLLABORATIVE 26

CHAPITRE 2. LES METHODES PEDAGOGIQUES SPECIFIQUES 27

1. RAPID LEARNING 27
2. MICRO LEARNING 29
3. FORMATIONS SCENARISEES 31

CHAPITRE 3. LE MODELE DE CONCEPTION DES FORMATIONS E-LEARNING 37

1. LE MODELE ADDIE 37

Partie 3 - Missions et bilan 43

CHAPITRE 1. LE ROLE D'UN CONCEPTEUR PEDAGOGIQUE 44

1. PROFIL D'UN CONCEPTEUR PEDAGOGIQUE 44
2. LE ROLE D'UN CONCEPTEUR PEDAGOGIQUE 46

CHAPITRE 2. MISSIONS DE STAGE 47

1. METHODES DE CREATION D'UNE CONCEPTION PEDAGOGIQUE 49
2. LES CONCEPTIONS PEDAGOGIQUES REALISEES 52

Conclusion 55
Bibliographie 57
Table des illustrations 62
Table des annexes 63
Table des matières 98

Introduction

Au sein d'une agence spécialisée dans le de Digital Learning, la conception pédagogique est un élément clé pour le déploiement des formations e-learning. En effet, les commanditaires sont souvent des entreprises qui souhaitent mettre en place des formations pour leurs salariés. Puisque le commanditaire a souvent plusieurs contraintes pour le déploiement de la formation, c'est au concepteur pédagogique de proposer une formation adaptée à ce contexte.

A ce propos, la conception pédagogique proposée doit répondre aux besoins des apprenants et aux exigences du commanditaire. Cependant, répondre à ces besoins n'est pas le seul objectif du concepteur, car il doit aussi faire preuve de créativité pour offrir une expérience de formation aux apprenants. Sans doute, se servir des nouvelles technologies doit encourager la création de formations interactives et dynamiques qui puissent faciliter l'acquisition de connaissances pour les apprenants.

C'est pourquoi mon mémoire a pour but d'identifier les méthodes de conception d'une formation e-learning sur mesure dans le contexte de l'agence. Étant donné que toutes les formations sont conçues par des concepteurs pédagogiques, il est pertinent de déterminer les types de méthodes pédagogiques appliquées pour la conception. Afin de repérer le processus de création utilisé par les concepteurs, je vais en premier lieu expliquer le contexte de la société où mon stage s'est déroulé, ainsi que le processus de création des formations mis en place par ITycom.

Par la suite, je vais aborder les méthodes pédagogiques pour la conception de formations e-learning à l'aide des recherches théoriques faites tout au long de la rédaction de ce mémoire. Pour finir, je vais expliquer comment j'ai pu intégrer des éléments repérés comme essentiels pour la conception pédagogique sur mesure des formations e-learning au sein des missions qui m'ont été confiées pendant les six mois de stage.

Partie 1

-

Contexte

Chapitre 1. ITycom

Mon stage de Master 2 s'est déroulé au sein de l'entreprise ITycom. J'avais déjà réalisé mon stage de première année de master dans la même entreprise, initialement pour une période de quatre mois, puis prolongé durant deux mois ce qui m'avais permis de parfaire mes compétences en tant que conceptrice pédagogique. En effet, ces six mois d'expérience dans la société m'ont encouragée à renouveler l'expérience pour mon stage de six mois de Master 2 dans ce contexte professionnel qui m'est déjà familier et dans lequel je peux toujours m'améliorer auprès de mes collègues de travail.

La société ITycom a pour objectif, depuis plus de 10 ans, la création des formations et outils numériques sur mesure en fonction des besoins des clients. Présente en France et en Suisse, ITycom est composée d'une trentaine de collaborateurs sur l'ensemble des trois sites : à Lyon (siège de production), à Genève et à Zurich (sièges commerciaux). Par conséquent, les différents salariés sont séparés en six équipes réparties sur l'intégralité des sièges. En d'autres mots, les formations e-learning et autres outils numériques sont produites par la collaboration d'équipes de travail concentrant les corps de métier (développeur, concepteur, graphiste, etc.).

En ce qui concerne la production des formations, ITycom propose plusieurs types de formations qui sont développées par plusieurs groupes, aussi nommés pôles. Chaque pôle est responsable d'une étape de production dans laquelle il peut aussi faire appel à des intervenants externes. Nous retrouvons ainsi six pôles au sein de la société :

1. Le pôle administratif, marketing et communication

Nous avons une assistante de direction qui gère toute la partie administrative de l'entreprise, notamment la gestion de contrats des salariés et des clients ainsi que les démarches propres à l'administration de l'entreprise. Pour renforcer le pôle, il y a une personne en alternance chargée de la communication de l'entreprise et de tout l'aspect du marketing.

2. Le pôle de coordination et chefs de projet

Le pôle de coordination est une personne en stage qui est chargée de gérer les emplois de temps de tous les collaborateurs afin d'assurer le bon fonctionnement de l'entreprise et de l'achèvement des projets. Il travaille auprès des deux cheffes de projet, une en Suisse et

l'autre en France. Elles sont responsables de la gestion de tous les projets : communication avec les clients, planning des projets et gestion de toutes les étapes de production.

3. Pôle commercial

Le pôle commercial est géré par trois personnes, chacune est rattachée à un siège différent ; une à Lyon, une autre à Genève et une dernière à Zurich. Cette distribution est faite dans le but d'élargir les horizons de l'entreprise à une clientèle potentielle beaucoup plus large (souvent anglophones ou germanophones). Leur objectif est de proposer aux clients les différents types de formations disponibles chez ITycom et de les adapter en prenant en compte des facteurs tels que le budget, la modalité et durée de la formation, etc.

4. Pôle technique

Le pôle des développeurs est composé de quatre alternants, un Product Owner et un responsable technique, recherche et développement. Il est aussi le responsable du pôle des développeurs et ensemble, ils travaillent pour la maintenance et création des sites web propres de l'entreprise ainsi que d'autres applications web et mobiles des clients. En suivant des études en ingénierie de télécommunication, service et usage aussi que des études en intégration web, ils se servent de plusieurs outils qui leur permettent de recréer les maquettes envoyées par les autres pôles. Ils gèrent aussi le parc informatique et infrastructurel de l'entreprise.

5. Pôle de graphistes

Dans l'équipe de graphistes nous retrouvons cinq personnes. Le directeur artistique est le représentant du pôle et accompagne les projets réalisés en mettant en forme l'aspect visuel des maquettes. Sous sa direction, trois illustrateurs et une stagiaire graphiste rendent les formations visuellement attrayantes. En reprenant la charte graphique des clients quand ils en ont, ils créent des maquettes en suivant les storyboards proposés.

6. Pôle de concepteurs pédagogiques

L'équipe dans laquelle je suis incluse est liée à trois concepteurs pédagogiques avec trois profils différents ; une conceptrice senior, un alternant et moi-même en tant que stagiaire. L'équipe est aussi composée d'un spécialiste Quality Assurance (Q/A) et intégrateur. Les concepteurs pédagogiques sont responsables de la réalisation des formations en fonction des besoins des clients. Ils rédigent des storyboards pour qu'ils puissent être

traités dans d'autres pôles. En ce qui concerne la partie de Q/A, il veille surtout au bon fonctionnement des formations d'un point de vue technique, cependant, il participe aussi sur l'intégration des formations sur différents outils-auteurs.

Pour finir, il est important de remarquer que le fonctionnement de l'entreprise est fait en suivant la méthode agile, ce qui permet de lier les pôles entre eux pour répondre à chaque étape de production des projets de formation.

Chapitre 2. Formations proposées

ITycom propose trois modalités de formation sur mesure pour des clients des secteurs privé et public. Ces formations sont créées par le pôle pédagogique en fonction des besoins du client et des disponibilités de temps de l'équipe.

Pour commencer, il existe une formation en présentiel sur l'ingénierie pédagogique multimédia et la prise en main des outils-auteurs pour la conception des formations e-learning. Ce type de formation est souvent pris par les directions de formations des entreprises qui souhaitent découvrir les formations e-learning et intégrer des processus d'amélioration dans leur entreprise de manière interne. Ces formations ont une durée adaptée au budget du client, c'est pourquoi les objectifs d'apprentissage doivent être très clairs dès le début afin d'optimiser au maximum le temps sur place avec les apprenants.

Souvent, les formations en présentiel sont faites par le responsable pédagogique d'ITycom. Il conçoit les formations avec des méthodes pédagogiques qui permettent aux apprenants de mettre en pratique leurs apprentissages sur place à travers plusieurs tâches à réaliser. De plus, les formations sont créées autour des centres d'intérêts du public cible afin d'attirer l'attention des apprenants et leur permettre de visualiser l'application de la formation dans plusieurs contextes.

Le deuxième type de formation proposée est la formation hybride, ce qui veut dire qu'il y a une partie de la formation qui se déroule en présentiel et une autre partie qui se déroule à distance. Elle est beaucoup moins courante parmi la liste des formations proposées, cependant, certaines entreprises préfèrent cette modalité qui permet à leurs employés de réaliser certaines activités en autonomie en suivant leurs propres rythmes d'apprentissage et disponibilités de temps.

En ce qui concerne le contenu des formations hybrides, ils restent toujours les mêmes que les formations présentielles. L'ingénierie pédagogique multimédia sert à introduire les

notions des conceptions pédagogiques et les rythmes de travail pour concevoir une formation. Cela permet de découvrir les points à prendre en compte pour la création d'un parcours pédagogique (public cible, objectifs, temps de formation, etc.).

En outre, la création des parcours pédagogiques nécessite une bonne prise en main des outils-auteurs. L'outil-auteur le plus courant et celui qui attire le plus l'attention des apprenants est Articulate 360, c'est le logiciel le plus connu sur le marché pour créer des formations interactives. Pour cette formation, ITycom propose une formation pour découvrir les fonctionnalités de Rise et/ou Storyline 360. Il existe aussi d'autres outils-auteurs moins courants tels qu'Adobe Captivate et Itystudio, l'outil-auteur propre de la société qui permet de créer des simulations avec des personnages.

Finalement, le troisième type de formation proposée est le plus courant dans l'entreprise et celui dans lequel participent tous les concepteurs pédagogiques : les formations e-learning. Aussi appelés « Modules », ils correspondent aux formations courtes (d'environ 20 minutes) pour des entreprises avec un besoin de formation précis. Les sujets pour ce type de formation sont très variés car ils sont faits avec le client pour un public assez large, ce qui permet de viser des formations avec un public qui peut atteindre plusieurs milliers de personnes.

Les modules peuvent correspondre à tout un parcours de formation ou à une formation indépendante. Pour le premier cas, il s'agit souvent des entreprises qui souhaitent former leurs collaborateurs sur un sujet spécifique, par exemple, un client d'une marque de luxe qui souhaite former ses salariés sur les démarches faites dans l'entreprise en fonction des chaînes de production, de leur impact sur le changement climatique et la biodiversité. Dans le cas contraire, lorsqu'on propose un seul module c'est souvent car le client n'a qu'un besoin très spécifique. Un exemple de ce type de modules sont les « On boarding », ils sont très courants pour présenter aux nouveaux collaborateurs l'entreprise et les bonnes démarches pour démarrer cette nouvelle expérience professionnelle.

1. Les approches pédagogiques

Les sujets des formations e-learning varient énormément, ce qui permet aux concepteurs de suivre plusieurs approches pédagogiques adaptées aux besoins des clients en fonction des objectifs de la formation.

1.1. Serious Game

Les Serious Games ou Jeux Sérieux est une approche qui lie le jeu avec des objectifs plus « sérieux », dans ce cas, des objectifs pédagogiques qui permettront à l'utilisateur d'acquérir des connaissances sur un sujet. ITycom, pour cette approche, a créé l'outil-auteur Itystudio. En effet, cette approche permet aux apprenants de rester engagés tout au long de la formation grâce à la mise en situation de la formation avec des éléments propres au jeu, par exemple, le score ou des récompenses.

1.2. Micro-learning

Les formations conçues avec l'approche de micro-learning sont celles qui ont une durée très courte (environ quatre minutes) et qui visent un seul objectif d'apprentissage par module. Elles sont proposées dans un parcours et se servent uniquement des informations essentielles à apprendre. C'est pourquoi, l'aspect interactif et visuellement attrayant n'est pas un élément indispensable lors de la conception pédagogique de ce type de formations.

1.3. Ancrage mémoriel

Le fonctionnement de l'ancrage mémoriel est une approche utilisée couramment dans les modules e-learning conçus par ITycom. Une partie importante de la clientèle ITycom met en place des formations autour des normes et réglementations, ce qui permet aux apprenants de mieux les identifier et les appliquer dans leur quotidien. Cette méthode peut être aussi proposée pour des formations dans lesquelles il y a cette idée de « règle », car l'apprentissage par cœur de ces notions peut représenter un objectif général de formation.

1.4. Simulations

Similaire aux Serious Games, ITycom propose des formattions faites autour des simulations. Même si ce type de formations reste assez rarement développé au sein des équipes pédagogiques, graphiques et développeurs, cette approche reste très attractive pour les clients qui souhaitent une formation dans un contexte très détaillé. Souvent, ils ont besoin de créer un environnement le plus proche de la réalité afin de permettre aux apprenants d'acquérir des connaissances en suivant le fil conducteur proposé, notamment le storytelling qui mène l'apprenant dans son parcours de formation. Un exemple de formation est fait dans le domaine de la santé avec un client qui souhaite proposer une formation avec des simulations 3D et des activités interactives.

1.5. Vidéo Interactive

Finalement, ITycom propose aussi les vidéos interactives comme solution de formation. Pour ce type de formation, plusieurs options sont possibles : le client peut proposer une vidéo déjà faite et le concepteur pédagogique peut la retravailler. Cela permettra de mettre en ordre les contenus à aborder et proposer des questions tout au long de la vidéo afin de valider la compréhension. Dans le cas contraire, le concepteur pédagogique travaillera auprès des clients et des équipes graphistes afin de créer toute la vidéo et les interactions. Cette approche devient de plus en plus attractive pour des clients qui souhaitent transmettre une information et en valider sa compréhension.

2. Les outils créés par ITycom

Pour compléter l'offre des formations proposées, l'équipe technique d'ITycom a créé plusieurs plateformes ou outils-auteurs permettant d'appliquer les approches les plus courantes dans les formations e-learning.

2.1. But or Not

Cette application mobile répond au besoin d'un outil-auteur qui permet à l'apprenant de renforcer la rétention d'information sur un sujet ainsi que de rester engagé à travers une interaction avec d'autres utilisateurs. Comme la plupart des outils-auteurs, sur cette application il est aussi possible de créer des parcours de formation avec des activités sur mesure, néanmoins, la différence la plus remarquable est l'option de créer des défis et challenges parmi les utilisateurs de l'application.

2.2. e-Cadencia

ITycom a créé la plateforme e-Cadencia afin de répondre à ce besoin de formation. En effet, en appliquant la méthode d'apprentissage adaptatif, e-Cadencia propose des contenus de formations d'environ trois minutes disponibles sur plusieurs dispositifs (ordinateur, smartphone) afin de répondre aux disponibilités des apprenants.

2.3. Itystudio

Comme abordé dans mon mémoire du M1, Itystudio permet de créer un module Scorm sous la forme de cas pratiques (dialogues entre des personnages, des sous-titres affichés). Ces modules sont créés avec un arbre de scénario où le concepteur de la formation part d'une scène et il peut créer les branches de scénario. En ce qui concerne les quiz, ils peuvent être organisés sous forme des dialogues si le client le souhaite.

Il est important de remarquer que toute formation proposée chez ITycom est faite sur mesure en fonction des besoins et budget du client, ce qui reprend l'idée d'une approche de formation adaptative. Dans le but de créer une formation pertinente, il est nécessaire de suivre tout un processus de création de formation qui commence bien avant le début du projet.

Chapitre 3. Processus de création d'une formation e-learning

La production d'une formation e-learning suit quatre étapes qui permettent un fonctionnement agile pour répondre au besoin du client. Ces étapes correspondent au processus d'avant-vente, vente, production et après-vente d'une formation. Pour mieux expliquer ce processus, je reprends mon mémoire de M1 en complétant avec de nouvelles méthodes appliquées à ce processus lors de mon stage de M2.

1. Avant-vente

ITycom aborde une approche pédagogique permettant de rendre un produit qui sera efficace, concret et prêt à mettre en place par le client. Dans un premier temps, l'équipe commerciale et l'équipe créative (ingénieurs pédagogiques, graphistes et chefs de projet) travaillent ensemble pour répondre aux appels d'offre. Ceci est un moment clé pour le déroulement des étapes suivantes puisqu'il s'agit d'une démonstration précise des solutions possibles chez ITycom. Dans cette société, environ 60% des clients viennent grâce aux appels d'offre, tandis que le 40% restant correspond aux anciens clients qui souhaitent continuer ou proposer des formations déjà faites.

Pour répondre à un appel d'offre, c'est le chef de projet qui réunit l'équipe désignée pour travailler sur ce projet afin de leur introduire le sujet, les besoins du client et d'autres détails établis dans le cahier de charges du client. Cette première réunion d'introduction sert aussi de brainstorming pour que tous les participants soumettent des idées d'approches pédagogiques, graphiques et techniques afin de proposer une formation qui permet de retenir l'attention du client. Cette démarche est très liée aux stratégies de communication et marketing, c'est pourquoi l'équipe commerciale reste très engagée sur ce qui sera proposé lors de la livraison de l'offre. Le rôle du concepteur pédagogique est centré sur la présentation et l'organisation du contenu à disposition, tandis que le rôle des graphistes, de l'équipe technique et du chef de projet est centré sur ce qui est possible de faire dans le contexte donné (temps, budget, équipe, etc.).

À l'issue de cette réunion, le concepteur pédagogique est le premier acteur à agir pour créer une proposition. Il conçoit à travers des storyboards une proposition de formation qui comprend : une vue générale de la formation, une proposition d'activité en présentant un contenu et une mise en situation en fonction de l'approche pédagogique. Elle est choisie en fonction de sa pertinence pour le projet : storytelling, serious game, micro-learning, etc.

Lorsque le storyboard est fini et validé par le chef de projet, l'équipe graphiste intervient pour la création des maquettes et des propositions graphiques (personnages, chartes, etc.). Le concepteur pédagogique, l'illustrateur et/ou graphiste sont en communication régulière afin de créer une proposition la plus adaptée en fonction de ce qui a été validé par le chef de projet.

Ensuite, le chef de projet s'occupe de rédiger l'offre avec tous les détails qui concernent le projet : type de formation, proposition d'offre simple pour un budget peu élevé ainsi qu'une offre beaucoup plus complète avec un budget qui permet d'exploiter plusieurs ressources visuelles, pédagogiques et techniques. Le concepteur pédagogique intervient pour justifier et expliquer les choix et la démarche pédagogiques adoptés.

Finalement, une fois que l'offre est rédigée, les maquettes intégrées et le budget établi, l'offre est envoyée au directeur d'ITycom afin d'être validée pour ensuite, l'envoyer au client.

2. Vente

La vente d'une formation varie en fonction des entreprises et des types de formation. Il est possible pour le commercial de conclure une vente avec la proposition d'une offre, dans ce cas, le projet commence tout de suite et suit le processus régulier de création d'une formation e-learning. Néanmoins, pour certaines offres, il est nécessaire de faire plusieurs propositions avant de vendre le produit car le client n'est pas convaincu complètement avec la première proposition. Ces nouvelles propositions sont faites à partir des échanges entre le commercial et l'équipe de production. De plus, pour les appels d'offre des grandes entreprises, il est nécessaire de faire une soutenance pour présenter l'offre. Souvent, c'est le responsable pédagogique, le directeur artistique, le chef de projet et le commercial qui assistent à cette soutenance. Ils doivent répondre aux questions du jury en justifiant leur choix et en mettant en valeur les atouts de l'offre proposée.

3. Production

Une fois que la société gagne l'appel d'offre et obtient le projet, c'est le chef de projet qui prend le relais du commercial et s'occupe d'organiser toutes les étapes de production. Tout d'abord, il choisit son équipe de travail : un concepteur pédagogique, une personne du pôle des graphistes (ou plusieurs en fonction des besoins du projet) et une personne du pôle des développeurs si nécessaire. Souvent, le chef de projet essaye de garder les personnes qui ont participé à l'offre pour commencer la production du projet. Néanmoins, il peut arriver que l'équipe de travail change en fonction des disponibilités, dans ce cas, le projet commence à nouveau avec une réunion pour le présenter ainsi que l'offre qui a été vendue.

3.1.1. Workshop

Pour commencer, le concepteur pédagogique reprend le projet en se renseignant sur tous les documents envoyés par le client pour créer la formation. Ce temps de veille est indispensable pour mieux comprendre le projet et pouvoir ainsi proposer une conception pédagogique adaptée aux besoins réels du client. Ensuite, une première réunion est faite avec le client et l'équipe qui travaillera dans le projet ; le concepteur pédagogique, le graphiste, le chef de projet. Cette réunion est nommée *Workshop,* elle sert à établir les bases pédagogiques, visuelles et techniques de la formation.

Il est important de préciser que sur cette étape, plusieurs changements sont encore possibles ; si le client est satisfait de la proposition fait lors de l'appel d'offre, le workshop servira plutôt à valider le contenu et les rendus visuels. Dans le cas contraire, le client pourra déterminer des critères à suivre pour le projet.

À l'issue du Workshop, le concepteur pédagogique doit avoir une structure de la formation assez claire en fonction des contenus et types d'activités à réaliser. Cette architecture générale ainsi que la proposition graphique de la part du directeur artistique doivent être validées par le client. C'est pourquoi cet échange reste indispensable pour débuter le projet avec des consignes claires.

3.1.2. Conception détaillée

Une fois que l'architecture générale de la formation est validée, le concepteur pédagogique peut commencer à créer la formation en tenant compte tout ce qui a été dit lors du Workshop (public, objectifs, documents sources, types d'activités, etc.). Il réalise la conception détaillée sous forme de storyboard avec une première proposition de la

formation. Ce storyboard expose tous les éléments permettant de visualiser le fonctionnement du module et les contenus abordés.

Le client en prend connaissance et fait ses retours en fonction des contenus, navigation et d'autres éléments purement pédagogiques (feedback, types d'activité, etc.). Ces échanges de retours peuvent se faire jusqu'à trois fois. Finalement, il est possible de passer à l'étape suivante : les maquettes.

3.1.3. Maquettes

Une fois que toute la conception pédagogique est validée, l'équipe des graphistes (directeur artistique, illustrateurs et/ou graphistes UI-UX) mettent en place la réalisation des maquettes des écrans types de la formation. En d'autres mots, le concepteur pédagogique choisit les écrans les plus représentatifs de la formation et l'équipe des graphistes *habillent* le projet. Ils s'occupent de mettre en place une charte graphique en fonction des propositions faites précédemment avec le client lors du workshop.

Comme pour la conception détaillée, le client fait aussi des retours sur les maquettes pour adapter la partie visuelle à ses besoins (police, couleurs, affichage, types de personnage, boutons, etc.). Il est important de préciser que l'équipe des graphistes doit être force de proposition pour présenter une maquette ergonomique et épurée qui reste le plus fidèle possible au storyboard proposé par le concepteur pédagogique. C'est pourquoi tout au long des étapes de production, les deux équipes communiquent régulièrement pour appliquer leur expertise dans leurs propositions.

3.1.4. Intégration

Une des dernières étapes dans la production d'une formation est l'intégration. En effet, à ce stade le client a déjà validé tout le contenu et l'aspect visuel du module, ce qui veut dire que le module est prêt à être intégré sur l'outil-auteur choisi dès le début de l'offre. Pour la plupart des projets, l'intégration se fait sur Articulate Storyline 360 mais il arrive que ce soit avec d'autres outils comme Unity ou les outils proposés directement par ITycom.

Le responsable de l'intégration du module peut être le concepteur pédagogique ou l'intégrateur qui fait partie du pôle de conception. Cette étape comprend plusieurs phases de retours, notamment sur l'aspect fonctionnel du module (boutons, navigation, affichage, etc.). Lorsque tout a été validé par le client, l'intégrateur exporte le module pour livrer sa version finale, aussi appelée version Master.

3.1.5. Livraison

La livraison du module se fait à travers un fichier Scorm qui suit les détails techniques mentionnés lors du Workshop. Si le module a été traduit dans plusieurs langues, l'étape d'intégration plus livraison se fait pour chaque langue choisie. À partir de cette étape, le contenu et le graphisme ne peuvent plus être modifiés.

4. Après-Vente

Finalement, en fonction des types de formation et des détails administratifs gérés par le commercial et le chef de projet, le module a une période de garantie de trois mois afin de résoudre d'éventuels bugs ou corriger des coquilles restantes dans le module. De plus, le chef de projet envoie au client un petit questionnaire afin d'avoir son avis sur les résultats du projet. Ce questionnaire est utile pour le pôle communication et marketing afin de montrer les avis des clients d'ITycom.

Chapitre 4. Missions et problématique

Grâce à mon stage de M1 au sein d'ITycom, j'avais déjà pu participer à toutes les étapes de production d'une formation e-learning. De plus j'avais focalisé mon mémoire sur les contraintes lors d'une conception pédagogique en Digital Learning. Avec ce stage de M2 au sein de la même entreprise j'ai ainsi pu parfaire mes compétences en tant qu'ingénieur pédagogique en participant à des projets dès le début du stage et j'ai pu approfondir mes connaissances sur la conception pédagogique des modules e-learning et la façon dont ces formations sont créées. Cette année, de nouvelles missions m'ont été confiées autour des productions des modules.

1. Mission 1 : Rédiger des conceptions pédagogiques pour des Appels d'Offre

Participation au processus de création d'un module dès le début lors de l'étape avant-vente pour répondre à un appel d'offre d'une entreprise privée ou publique. Dans cette mission, le concepteur pédagogique doit faire des propositions des storyboards et rédiger la démarche pédagogique adoptée pour la formation. Dans cette tâche, il est nécessaire de partir d'une méthode pédagogique et la compléter avec d'autres approches qui peuvent être pertinentes pour le type de formation.

2. Mission 2 : Conception pédagogique complète

Pour cette mission, le concepteur pédagogique est invité à participer aux échanges avec le client (chefs de projet, directeurs de formations, experts métier, etc.) afin d'obtenir toutes les informations nécessaires pour proposer une formation adaptée aux besoins réels du client et à son contexte.

Il est donc possible de remarquer que chaque conception pédagogique d'un projet suit les mêmes étapes de production, cependant au niveau de contenu et de type de formation, chaque formation se distingue des autres en fonction de son approche pédagogique et la méthode appliquée par le concepteur. C'est pourquoi il essentiel d'appliquer l'apprentissage adaptative dans chaque conception pédagogique.

3. Mission 3 : Donner continuité aux conceptions pédagogiques en cours de développement

Puisque ITycom est une agence e-learning très dynamique, une autre mission est de donner continuité aux projets en cours de conception. Ce qui veut dire que le concepteur pédagogique doit reprendre une conception qui a été déjà commencé, notamment dans un parcours de formation composé de plusieurs modules. Il est essentiel de continuer la conception en suivant le fil conducteur établi par le concepteur précédent ainsi que de faire l'intégration des retours clients en fonction de leurs demandes. La majorité des conceptions pédagogiques sont faites sur le logiciel d'Adobe XD car il permet au client de commenter tous les écrans et de faire un retour beaucoup plus précis.

4. Mission 4 : Intégrer les modules e-learning sur Articulate Storyline 360° et Rise

Une partie des tâches à faire par les concepteurs pédagogiques est d'intégrer les formations sur Articulate Storyline et Rise. De plus, le concepteur doit être force de proposition pour intégrer des modules avec un rendu dynamique et interactif en fonction de la conception pédagogique validée par le client. Pour accomplir cette tâche, le concepteur peut être amené à se servir directement du fichier source des maquettes sur Adobe Xd pour exporter les éléments dont il a besoin, c'est pourquoi une connaissance de la suite adobe est toujours nécessaire dans cette étape.

5. Problématique

Ayant déjà participé à toutes les étapes de production d'un module et connaissant les contraintes d'un client lors de la création d'une formation e-learning, je considère pertinent d'approfondir sur le processus de conception pédagogique d'un module. En effet, ce processus varie en fonction de plusieurs éléments : besoins exprimés par le client, besoins réels du client, modalité de formation, public cible, durée, etc.

Malgré la diversité des éléments qui peuvent exercer une influence sur la conception pédagogique, c'est exactement celui-ci le défi et rôle du concepteur pédagogique : il doit appliquer toute une démarche pédagogique qui mette en valeur une approche pédagogique justifiée sur des bases théoriques afin de proposer une formation pertinente et adaptée au besoin du client.

En d'autres mots, l'apprentissage adaptatif ou Adaptative Learning doit être appliqué dans toute formation proposée au sein d'ITycom. C'est pourquoi mon mémoire se focalisera sur ces deux éléments clés lors de la création d'une formation e-learning ; la conception pédagogique et l'apprentissage adaptatif.

D'après mon expérience, c'est à partir du cahier de charges du client que peut commencer la conception pédagogique, néanmoins, cela ne veut pas dire que la formation sera adaptée aux besoins. Par conséquent, une question est centrale : **Comment proposer une conception pédagogique sur mesure dans une agence de Digital Learning en appliquant les méthodes pédagogiques spécifiques du e-learning ?**

Afin de répondre à cette problématique, je vais approfondir dans la deuxième partie de ce mémoire les aspects théoriques concernant le e-learning, la conception pédagogique pour des formations e-learning ainsi que les méthodes pédagogiques propres au e-learning.

Partie 2

-

Cadrage théorique

La conception pédagogique d'une formation e-learning est censé suivre au moins une approche pédagogique qui s'adapte au public et contexte donné. Pour ce faire, il est nécessaire que le concepteur pédagogique réfléchisse à toutes les possibles solutions pédagogiques. Ces solutions doivent répondre aux objectifs pédagogiques visés dès le début de la formation. C'est pourquoi la conception pédagogique devient une étape clé dans la création d'une formation e-learning. C'est à ce moment-là que le concepteur peut donner son expertise en matière pédagogique en appliquant toutes les connaissances théoriques qui complètent la proposition de formation.

De ce fait, je vais présenter dans la suite de cette partie différentes méthodes pédagogiques. J'aborderai ensuite les méthodes pédagogiques les plus courantes lors d'une conception et finalement, je vais parler du modèle le plus utilisé pour la conception de formations e-learning.

Chapitre 1. Les méthodes pédagogiques

La création d'une formation commence toujours par le choix d'une méthode pédagogique qui s'adapte au besoin et contexte de n'importe quelle formation. Ayant visé les objectifs pédagogiques et le public cible, le concepteur pédagogique est mené à faire un choix pédagogique en fonction de ce qui est attendu des apprenants à l'issue de la formation. En d'autres termes, le concepteur peut choisir la façon dont il souhaite créer la formation et accompagner le parcours des apprenants selon le type de formation.

En effet, le concepteur pédagogique doit être proches des deux rôles clés de l'apprentissage.

- ✓ D'une part, il doit travailler en étroite collaboration avec le formateur ou l'expert métier. Cela lui permettra de comprendre le contenu à aborder et le présenter de manière adaptée dans la formation.
- ✓ D'autre part, le concepteur doit aussi se mettre dans le rôle d'un apprenant qui acquiert cette connaissance pour la première fois, ce qui explique pourquoi sur les formations e-learning, il est nécessaire de tout détailler et expliquer puisque chaque apprenant a son propre bagage cognitif. Cet élément cognitif peut favoriser ou pas la compréhension du contenu de la formation ; « le bagage cognitif emmagasiné dans notre cerveau, existant donc préalablement à la lecture d'un texte, contribuera à la compréhension de

celui-ci chaque fois qu'un élément du texte "réveillera" un élément cognitif qui s'y rapporte. » (Ferchouli, 2017, p.11).

En outre, dès que le contexte (objectifs, public, modalité, durée, etc.) et les contenus de formation sont clairs pour le concepteur, il peut commencer à réfléchir aux méthodes pédagogiques possibles à appliquer sur la formation. Ce premier choix a un impact significatif dans le déroulement de la formation. Selon Perrin-Van Hille (2016), « la méthode définit le mode de transmission par le formateur et le mode d'acquisition par l'apprenant des savoirs, savoir-faire et savoir être. Chaque méthode est pratiquée par l'intermédiaire d'une ou plusieurs techniques (ou activités) pédagogiques. » (Perrin-Van Hille, 2016, p. 69).

Bien évidemment, le choix de cette méthode dépend de plusieurs paramètres qui conditionnent la formation. Comme l'indique Perrin-Van Hille (2016), lorsqu'on choisit une méthode pédagogique précise, cela peut favoriser l'acquisition de connaissances des apprenants. Que ce soit un apprentissage théorique ou pratique, la méthode peut mettre en pratique plusieurs compétences des apprenants qui leur permettra d'intégrer la notion en cours d'apprentissage. Je vais donc présenter les quatre principales méthodes pédagogiques qui se déroulent différemment en fonction du contexte de la formation et des objectifs d'apprentissage.

1. Méthode expositive

Comme son nom l'indique, cette méthode sert à présenter le contenu de la formation de manière en suivant un modèle transmissif. L'apprenant n'est pas forcément actif dans son parcours de formation, ce qui veut dire que la transmission de connaissances dans ces types de formation est unilatérale. Il est possible de créer une formation e-learning en suivant cette méthode, cependant, il est indispensable que le concepteur prévoie correctement la bonne présentation du contenu afin que les objectifs soient atteints.

En effet, plusieurs types de formations peuvent appliquer la méthode expositive pour présenter un sujet qui est complètement inconnu par les apprenants. C'est pourquoi, ces formations transmissives peuvent favoriser la sensibilisation aux nouveaux contenus ainsi que le renforcement de connaissances en cours d'acquisition. Ghirardini (2012) soutient cette idée en précisant que « la composante expositive est habituellement utilisée pour fournir des informations et des concepts de base avant d'entrer dans des phases plus pratiques et plus complexes. » (p.19).

Dans les cas des formations les plus courantes à traiter dans une agence e-learning, il arrive très régulièrement de se servir de ce type de méthode. Ayant comme cible un public assez large, ces formations s'adaptent en fonction du commanditaire et des contenus de formation. En général, il n'y a pas d'objectif d'apprentissage très complexe lors qu'on utilise la méthode expositive. Cela veut dire que la formation devient une présentation de contenus classiques dans laquelle le concepteur doit organiser le contenu de façon à ce qu'il soit cohérent et compréhensible pour un apprenant réalisant sa formation en autonomie.

Contrairement aux cours présentiels traditionnels dans lesquels les apprenants sont passifs et ne peuvent pas intervenir dans leur formation, pour les cours e-learning l'apprenant est invité de participer. Cette participation est assez restreinte, car il s'agit de permettre à l'apprenant de passer d'un contenu à l'autre ou d'une leçon à l'autre dès que le contenu a été présenté. Sans doute, cette démarche ne peut pas être décrite comme une méthode dans laquelle l'apprenant est moyennement actif. Néanmoins, il est possible de remarquer qu'en appliquant cette méthode dans une formation e-learning, l'apprenant peut avancer dans son parcours d'apprentissage à son propre rythme et intérêt.

2. Méthode applicative

Cette méthode permet au concepteur pédagogique d'envisager la participation active des apprenants. En effet, en plus de la présentation d'un contenu, ces types de formations visent la mise en pratique des connaissances en cours d'acquisition. De cette manière, l'apprenant peut mettre en évidence sa compréhension du sujet abordé. Ghirardini (2012) présente cette méthode en lien avec la méthode démonstration-pratique. De ce fait, « un expert ou un formateur fait d'abord une démonstration de la procédure, et ensuite les apprenants sont invités à pratiquer la procédure en interagissant avec le système ou le logiciel. » (Ghirardini, 2012, p. 50).

C'est ainsi que les formations e-learning sur des procédures sont souvent présentées sous forme de simulations, cas pratiques ou encore des jeux sérieux. Ces types d'approches sont très pertinentes tant pour le concepteur pédagogique comme pour l'apprenant. Il est vrai que pour le concepteur pédagogique la mise en place de ce type de formation est beaucoup plus complexe dans le sens qu'il faut aller au-delà de la présentation d'un contenu précis.

Non seulement il doit réfléchir au contexte de la formation et à la présentation des contenus, mais aussi au scénario le plus adapté et cohérent pour que l'apprenant puisse le suivre en autonomie. C'est le cas des formations des banques ou des assurances qui tournent

autour des règlementations ou des lois, mais aussi dans le domaine de la santé ou des chaînes de production où il y a toute une procédure à respecter et à apprendre par cœur. C'est à ce moment-là que la méthode applicative devient très pertinente pour mettre en situation à l'apprenant. Grâce aux activités applicatives proposées, il peut tester ses connaissances dans un environnement qui lui est familier.

3. Méthode collaborative

En ce qui concerne les méthodes collaboratives, c'est l'aspect social qui devient un acteur important dans ces types de formations. Comme son nom l'indique, les apprenants sont menés à interagir avec l'autrui dans le but de partager et / ou construire des connaissances (Ghirardini, 2012). Dans le contexte du e-learning, les formations peuvent faire appel aux interactions avec l'autrui, néanmoins cela dépend du dispositif mis en place et des fonctionnalités à disposition des apprenants. Jacquot et Hoffman (2021) estiment que « l'interactivité est moins prononcée dans le cadre du e-learning dispensé entièrement en ligne, elle tend à augmenter lorsque la formation est dispensée dans le cadre du social learning » (p. 47).

De ce fait, il existe des formations entièrement en ligne qui se servent des outils numériques pour travailler l'apprentissage collectif. C'est le cas des télécollaborations ou de certaines formations à distance. Elles se servent des outils de visioconférences ou encore les forums ou échanges par message pour que les apprenants puissent interagir entre eux. En revanche, il est très courant d'avoir des formations e-learning qui ne se servent d'aucun outil d'échange pour mettre à disposition des apprenants. Dans ce cas, c'est bien le concepteur pédagogique qui devient le médiateur entre la connaissance et l'outil, il doit faire en sorte que l'apprenant puisse réussir son parcours sans avoir besoin d'un autre acteur dans son processus d'apprentissage.

Ces formations sont souvent menées dans des entreprises ayant une taille importante. Souvent elles ne peuvent pas gérer toute la formation en ligne avec des interactions synchrones et asynchrones. D'ailleurs, le choix de ces types de formations e-learning est fait justement grâce à l'avantage qui permet le e-learning : créer une formation sans avoir besoin d'un accompagnateur par apprenant. Ainsi, proposer une formation entièrement en ligne sans avoir besoin d'un recours synchrone ou asynchrone est une solution idéale pour un commanditaire ayant une cible assez large.

Pour sa part, Gallay (2011) pointe l'importance d'employer l'aspect collaboratif dans les formations e-learning, elle souligne que « Selon Walckiers et De Praetere, l'apprentissage collaboratif en ligne constituant « l'apport pédagogique le plus important de l'enseignement en ligne » (2004 : 58), il leur paraît indispensable que toute formation en ligne comporte un minimum de travail collaboratif adapté à la formation elle-même, mais aussi aux apprenants. » (Gallay, 2011, p.25). En définitive, la méthode collaborative dans les formations e-learning est un aspect auquel il faut réfléchir, alors le concepteur pédagogique doit analyser tout le contexte de formation pour s'assurer que c'est la méthode appropriée à adopter.

Chapitre 2. Les méthodes pédagogiques spécifiques

Ayant expliqué les principales méthodes pédagogiques utilisées dans la création d'une formation e-learning, je vais aborder désormais les méthodes spécifiques au e-learning qui peuvent être utilisées pour la création de différents types de parcours de formation. Pour commencer, je vais aborder le rapid learning car c'est l'une des méthodes les plus utilisées dans les agences spécialisées en la conception des formations e-learning. Ensuite, j'aborderai le Micro Learning pour présenter le principe de granularité et finalement, je vais parler des formations scénarisées et de quelques méthodes qui sont tendance actuellement dans le secteur du Digital Learning.

1. Rapid learning

Comme son nom l'indique, le rapid learning a pour objectif la création d'une formation d'une façon rapide et efficace. C'est une des méthodes les plus privilégiées dans les agences des formations e-learning car le concepteur pédagogique crée la formation à partir des documents source donnés par le commanditaire. En d'autres termes, le concepteur pédagogique se sert d'un document déjà existant (PDF, PowerPoint, vidéos, brochures, etc.) pour retravailler le contenu en fonction des besoins de la formation (Vanderbeck, 2021). Il est important que ce contenu existant soit clair et détaillé pour que le concepteur pédagogique puisse exploiter toutes les ressources et le transformer dans une formation interactive, dynamique et attrayante pour les apprenants.

En outre, les formations conçues en suivant cette méthode se composent dans la plupart de cas d'un quiz final qui reprend tous les éléments travaillés dans la formation pour que les apprenants puissent tester leurs connaissances acquises. Pomian (2009) explique très clairement cette méthode en mettant en question la notion d'apprentissage :

> *« Le 'rapid learning' consiste à mettre en ligne des informations statiques non médiatisées. Il s'agit, la plupart des fois, des documents tels que les textes ou le plus souvent les planches réalisées avec le logiciel Power Point de Microsoft ou équivalent. Dans le meilleur des cas, ces planches peuvent être sonorisées : les explications sont alors enregistrées et synchronisées avec le défilement à l'écran. Ce type d'apprentissage en ligne reste très passif et s'apparente aux modalités pédagogiques transmissives de type « salle de classe ». S'il peut être accompagné de tests de connaissances, ceux-ci ne garantissent pas la qualité de l'apprentissage mais le rétablissement correct d'une lecture préalable. Dans les faits, il s'agit davantage d'information que de formation. »*
>
> *Pomian, J. (2009), p.122.*

En effet, le rapid learning commence avec un ensemble d'informations que le concepteur doit retravailler, c'est-à-dire, il doit analyser tout le contenu disponible et proposer une nouvelle direction de formation afin qu'elle réponde aux objectifs d'apprentissage visés. De plus, la réorganisation de cette information comporte une restructuration sur l'architecture générale de la formation. Cela est fait dans le but de garder seulement le contenu qui est essentiel pour atteindre l'objectif final. C'est pourquoi, il est possible de se servir des médias (enregistrements ou vidéos) qui permettent de favoriser l'engagement des apprenants. Étant donné que la formation doit viser des objectifs pédagogiques très spécifiques et réalisables dans le contexte de la formation, il est nécessaire que les contenus soient présentés de façon claire et rapide à assimiler par l'apprenant (Ratsimbaharivony, 2016).

En fonction du format des documents source, il reste un défi pour le concepteur : ne pas reprendre la même méthode traditionnelle pour transmettre le savoir, mais proposer une formation dynamique et interactive pour que tous les types d'apprenants puissent en profiter. Favoriser les contenus médiatisés est une solution assez pertinente pour ces types de formations visant un public très nombreux et varié. Du point de vue de Marchand (2003), appliquer ces méthodes pédagogiques permettent aux apprenants, dans ce cas des salariés dans une entreprise, de mettre en place des cas pratiques et situations réelles propres du contexte de l'apprenant afin qu'il puisse renforcer les connaissances encours d'acquisition (Marchand, 2003).

En somme, le rapid learning est une méthode idéale pour les formations e-learning qui souhaitent retravailler des contenus déjà existants d'une manière beaucoup plus interactive. Cette méthode sert pour des formations ayant des objectifs d'apprentissage très spécifiques. Elle permet de tester les acquis des apprenants à travers des quiz rapides qui

reprennent les contenus travaillés tout au long de la formation. Il reste important de préciser que ces types de formations se servent des contenus médiatisés pour favoriser la compréhension et aussi renforcer l'engagement des apprenants.

2. Micro learning

Le micro learning ou micro-apprentissage est une méthode fondée sur les formations composées de séquences courtes (pas plus de 5 minutes par séquence) qui sont disponibles à tout moment (Le Gac, 2018). Cette méthode est fortement utilisée dans les formations e-learning ayant des objectifs définis très précis et pouvant être découpés par notion ou concept. Afin que le concepteur pédagogique puisse proposer une formation en suivant la méthode micro learning, il doit suivre plusieurs conditions nécessaires pour la mise en place de ce type de formation.

D'une part, la formation doit être conçue sur un outil qui s'adapte à tous les supports : ordinateur, mobile ou tablette. En effet, l'intérêt du micro learning c'est que l'apprenant puisse y accéder à partir de n'importe quel support et de n'importe où ; « il doit être mobile. Le principal avantage du micro Learning, c'est la flexibilité qu'il apporte à l'apprenant. Et, pour ça, les modules doivent être pensés et conçus pour une utilisation sur smartphone. » (Mongin et al., 2018, p. 5). En effet, actuellement il est beaucoup plus facile d'avoir accès à un smartphone au lieu d'un ordinateur portable, notamment si nous regardons de près un contexte professionnel où les salariés peuvent accéder à leur ordinateur seulement s'ils sont sur place au bureau ou sous d'autres conditions un peu plus particulières comme c'est le cas du « home office ».

L'accès rapide à un smartphone permet aux apprenants de rester intéressés et engagés à leur formation puisqu'ils peuvent y accéder régulièrement. Le fait de pouvoir avancer au fur et à mesure est également une des caractéristiques essentielles du micro learning. En effet, c'est l'apprenant celui qui crée son parcours de formation en choisissant le sujet de son intérêt.

> *« Ce mode d'apprentissage offre un accès au savoir en continu à l'aide d'appareils mobiles : smartphone, tablette ou ordinateur portable (…) Nous accédons au micro learning à l'aide d'applications ludiques et de séquences vidéo courtes enrichies de quiz et d'hyperliens. Les lieux de formation ont ouvert plus d'horizontalité et de rencontre. Les limites entre monde du travail, monde associatif et public deviennent floues. Le formateur devient alors un e-tuteur, concepteur de ressources numériques, animateur de groupe et de communautés en ligne. L'apprenant*

devient acteur, il organise librement sa formation. Après l'inclusion dans un groupe, c'est l'inclusion dans un environnement d'apprentissage en ligne qu'il s'agit d'accompagner. »

Mongin et al. (2018), p. 1.

Sans doute, le micro learning offre aujourd'hui une option de formation assez souple par rapport aux formations traditionnelles où c'était l'enseignant ou le formateur qui organise tout le parcours de formation pour les apprenants. Avec cette méthode, l'accent est mis sur l'apprenant comme un des acteurs principaux dans la formation. Morgin et al (2018, p. 1) mentionnent plusieurs principes clés du micro learning tels que l'accessibilité à la formation à travers des supports mobiles, le rôle du formateur ou du concepteur en tant que guide ou animateur de groupe en fonction du contexte de la formation, ou encore, l'autonomie de l'apprenant pour choisir son parcours de formation selon ses besoins et intérêts.

D'après Bouchut et al. (2020), en plus de favoriser l'apprentissage des nouveaux concepts, le micro learning favorise également le renforcement de connaissances pour bien les ancrer (Bouchut et al., 2020). C'est pour cette raison que « Le Guide Ultime du Micro Learning » (2021) propose le micro learning comme une méthode adaptée afin de répondre à plusieurs besoins de formation :

- ✓ Besoin de gérer le niveau d'attention des apprenants.
- ✓ Besoin de renforcer les apprentissages déjà acquis (à travers l'ancrage mémoriel.
- ✓ Besoin d'accéder facilement à un contenu précis de la formation à tout moment.
- ✓ Besoin de s'adapter à n'importe quel rythme de travail (Le Guide Ultime du Micro Learning, 2021).

En un mot, la méthode micro learning est idéale pour des parcours de formation faciles à séquencer par notions ou par sujet court. Il est indispensable que chaque séquence ne dépasse pas plus de 5 minutes, car le degré d'attention de l'apprenant n'est plus le même après ce temps pour assimiler toute l'information ; « chaque 'capsule' de formation se doit d'être courte, concise et permettre d'aller à l'essentiel. » (Bouchut et al., 2020). Cela veut dire que même s'il est possible d'avoir recours à des contenus médiatisés, il faut que le concepteur ou formateur gère bien la présentation de contenus afin qu'ils répondent tous à l'objectif principal de la formation au lieu d'être une surcharge cognitive ou visuelle pour

l'apprenant. Finalement, il ne faut pas négliger la conception de cette formation sur supports mobiles pour que l'apprenant puisse y accéder à tout moment de n'importe où.

3. Formations scénarisées

Lorsque nous parlons de formations scénarisées dans le contexte du e-learning, plusieurs notions peuvent se mélanger pour essayer de répondre à sa définition. C'est pourquoi, il est important de définir ce que c'est la scénarisation et son impact dans une formation e-learning. Pour commencer, il faut préciser que la scénarisation comprend trois éléments dans la conception d'un module e-learning. En premier lieu, la scénarisation comprend le dispositif de formation. En deuxième lieu, elle comprend le cours tel quel, c'est-à-dire, son architecture et la façon dont les contenus sont articulés les uns aux autres. Finalement, la scénarisation correspond aussi à une partie de la formation ou à une activité ayant besoin d'être renforcée d'outils numériques pour atteindre les objectifs visés (Qu'est-ce qu'un bon cours e-learning, 2016).

C'est ainsi que la scénarisation est un élément clé pour la conception d'une formation e-learning car elle définit tous les paramètres de la formation. Pour Villot-Leclercq (2011), la scénarisation est un processus de création mis en œuvre par l'ingénieur pédagogique ou le formateur. Ce processus de création détermine le type de formation, la méthode à appliquer, le dispositif, les recours numériques et pédagogiques, etc. Il est nécessaire que toute la conception reste cohérente aux objectifs pédagogiques visés et au contexte général de la formation. Ce contexte est souvent prédéfini avant de commencer la conception, ce qui permet que le processus de création soit beaucoup plus cadré.

De même, la mise en place d'une scénarisation pédagogique donne lieu à une analyse des activités dans la formation ; « la scénarisation pédagogique a pour objectif de planifier le déroulement de l'activité, d'évaluer sa faisabilité, d'assurer sa cohérence, d'identifier le matériel à utiliser et de définir les modalités de travail » (Chakri & Riouch, 2021, pp 6-7). Dans d'autres mots, une formation scénarisée permet de créer un parcours cohérent et réalisable dans le contexte proposé, ce qui veut dire que tant le dispositif, comme la formation et ses composantes (des activités, des séquences de formation, etc.) sont liés de façon logique et compréhensible pour que l'apprenant puisse atteindre les objectifs d'apprentissage visés.

Dolgova (2018) soutient ce propos en argumentant que « il s'agit d'un produit d'une scénarisation qui précise les différents moments de la situation d'enseignement /

apprentissage, notamment les interactions entre différents éléments comme les ressources, activités, outils, etc. » (Dolgova, 2018, p. 42). Par conséquent, il est possible de voir l'importance des activités et des ressources dans une formation scénarisée. C'est pourquoi, il existe encore d'autres méthodes dans les formations e-learning auxquelles il est possible d'appliquer sur des contenus très précis pour créer des activités beaucoup plus interactives, attrayantes et dynamiques pour les apprenants.

Par la suite, nous aborderons les méthodes qui sont tendance actuellement dans les formations e-learning. Ces méthodes sont utilisées très régulièrement puisqu'elles permettent de travailler plusieurs éléments qui ne sont pas toujours présents chez les apprenants lors qu'ils suivent une formation e-learning classique. De plus, ces méthodes favorisent l'engagement des apprenants dans la formation ainsi que la compréhension des contenus car elles ont recours à plusieurs outils médiatisés qui permettent de travailler plusieurs styles d'apprentissage.

3.1. Storytelling

La méthode de storytelling est l'un des outils les plus demandés par les commanditaires dans les agences spécialisées en Digital Learning. En effet, avec cette méthode il est possible de présenter des situations propres au contexte réel de l'apprenant afin qu'il puisse créer un lien entre sa formation et son contexte de travail. « Le storytelling, qui signifie littéralement « raconter des histoires » en anglais, constitue aujourd'hui l'un des outils de communication « à la mode » dans les entreprises » (Cueille & Recasens, 2010, p. 72). Certes, lorsqu'un concepteur pédagogique décide d'appliquer le storytelling dans sa formation, il faut rester très vigilant de ne pas perdre le fil conducteur de la formation car il est très facile de se laisser porter dans l'histoire et tous les éléments qui la composent.

C'est pour cette raison qu'il est nécessaire de bien choisir les types de formations pour mettre en place le storytelling. Cela est fait en fonction des objectifs d'apprentissage, du contexte de la formation et du contenu à présenter, Soulier (2005) propose d' « intégrer la méthode de storytelling directement dans les systèmes informatisés expressément conçus pour aider les organisations à générer, codifier, diffuser et appliquer des connaissances. » (Soulier, 2005, p. 261). Autrement dit, la méthode du storytelling peut être une approche pertinente pour les formations dans des organisations qui visent faire appliquer une connaissance, notamment, les formations qui traitent des procédures ou des réglementations. Elles peuvent se servir du storytelling pour présenter les contenus et les concepts clés. En plus, cette méthode permet de mettre en place des cas pratiques où l'apprenant, en fonction

du contexte donné, peut appliquer les connaissances travaillées tout au long de son parcours de formation.

Dans la mesure où les contenus et le contexte de formation le permettent, le concepteur pédagogique peut exploiter toute sa créativité pour proposer des histoires qui englobent tous les contenus abordés. Cela devra être fait afin que l'apprenant puisse se projeter dans l'histoire et associer ce cas pratique avec son travail quotidien. Cueille et Recasens (2010) s'appuient sur Denning (2005, 2007) pour indiquer l'importance des histoires bien structurées, « le phénomène, tel qu'il a été théorisé (Denning, 2005, 2007), consiste à faire émerger, au sein même des organisations, une ou plusieurs histoires à fort pouvoir de séduction et de conviction » (Cueille & Recasens, 2010, p. 72). En définitive, une histoire bien structurée favorise l'engagement et la conviction du public dans le storytelling. En revanche, si le storytelling n'est mené au bout avec tous les éléments nécessaires pour engager l'apprenant, les résultats de la formation peuvent avoir l'effet contraire. C'est-à-dire, ce serait une histoire incohérente et sans des concepts fondamentaux et pratiques qui remettraient en question toute la formation ainsi que son contenu.

Les propos d'Antonova (2018) coïncident avec ceux de Cueille et Recases (2010) par rapport aux objectifs du storytelling pour engager l'apprenant et le convaincre. D'après elle, « le storytelling est un outil puissant qui permet de moduler les réactions, les actions et les comportements de l'auditoire, en faisant appel à leurs émotions. C'est également un instrument permettant de capter l'attention grâce à des récits à fort pouvoir de séduction et de conviction. » (Antonova, 2018, p. 26). Même si plusieurs personnes peuvent penser au storytelling comme une « méthode tendance » ou « à la mode », il s'agit plus d'une méthode qui permet de viser des objectifs pédagogiques très spécifiques qui a un impact sur les comportements et sentiments des apprenants.

En conclusion, le storytelling sert à créer des formations ayant pour but d'expliquer une procédure ou de changer un comportement dans l'environnement de l'apprenant. Grâce aux cas pratiques créés par le concepteur pédagogique autour d'une histoire réelle de l'environnement de l'apprenant, il peut s'exercer en appliquant toutes ses connaissances et ainsi, assimiler les contenus de la formation. De plus, il ne faut pas négliger tout l'aspect visuel lorsque l'on met en place une formation avec la méthode du storytelling. En effet, les personnages, les ambiances graphiques et les animations jouent toujours en faveur du déroulement de l'histoire.

3.2. Gamification

La gamification, comme le storytelling, fait partie des méthodes qui sont tendance actuellement dans les formations e-learning pour présenter des contenus d'une manière beaucoup plus dynamique et attrayante pour les apprenants. « Deterding et al. (2011) définissent la gamification comme l'usage d'éléments de conception de jeux dans des contextes non ludiques. » (Brassier & Ralet, 2021, p. 31). De ce fait, dans le contexte du e-learning, la gamification est une méthode qui propose de transformer une formation classique ayant des contenus à transmettre, dans tout un système de jeu où l'apprenant est l'acteur central de la formation. Cette méthode est très demandée par les commanditaires dans les agences de Digital Learning. En effet, en appliquant cette méthode, le commanditaire espère atteindre les objectifs pédagogiques visés en proposant une formation amusante pour les apprenants. Bien évidemment, pour le concepteur pédagogique la notion « amusant » n'est pas un objectif de formation, néanmoins il peut se servir de plusieurs éléments afin que la formation puisse être agréable à suivre pour le public cible.

En outre, la gamification peut être adaptée sur plusieurs contextes, même ceux qui ont l'habitude de rester très classiques et neutres comme le secteur bancaire ou médical. C'est pourquoi, Brassier et Ralet (2021) présentent la gamification comme une solution qui transforme plusieurs phénomènes courants dans les formations en entreprise : « les pressions économiques et sociales sont adoucies par le cadre ludique, et où le management veut éviter deux phénomènes, qui, eux, sont des enjeux conséquents : l'ennui, et le départ des collaborateurs, surtout les meilleurs. » p.32-33 (Brassier & Ralet, 2021, pp 32-33). En effet, il est toujours plus facile d'encourager les apprenants à suivre une formation qui a été conçue d'une manière engageante et efficace pour acquérir des connaissances. Cependant, il est indispensable pour le concepteur pédagogique de rester très vigilant dans sa proposition de formation puisque l'objectif de formation peut se perdre facilement si l'aspect jeu devient plus important que la formation telle quelle.

Pour proposer une formation avec gamification, il est pertinent de définir ce que c'est le jeu dans une formation et les éléments qui le composent. « Un jeu est un système d'action formalisé par des règles prédéfinies, avec un résultat, des scénarios, des options, et des efforts variables et mesurables, dans lesquels l'acteur se sent impliqué et agit, au lieu d'être seulement un apprenant passif (Juul, 2005) » (Brassier & Ralet, 2021, p. 31). Même si le jeu reste un concept très large qui peut s'appliquer sur plusieurs domaines, les formations e-

learning reprennent bien ces éléments de jeu pour la conception, c'est pourquoi la gamification reste une option réalisable selon le contexte de la formation.

Par conséquent, pour appliquer la gamification dans une formation e-learning, il est nécessaire que le concepteur pédagogique réfléchisse tout d'abord au contexte général de la formation (public, support, objectifs, durée, etc.). Ensuite, si le contexte le permet, il peut réfléchir à la scénarisation de la formation autour de la gamification. Comme nous l'avons vu précédemment, la scénarisation définit l'architecture générale de la formation (contenus, séquençage, etc.) ainsi que les types d'activités à proposer.

Lorsque le concepteur construit la scénarisation autour de la gamification, il est possible pour lui de rajouter d'autres éléments propres au jeu qui vont renforcer la vision de jeu dans la formation. « La gamification propose les outils suivants pour motiver les apprenants : les points […], les niveaux […], les tableaux d'affichage […], les badges et certificats […], les battles […]. » (Mongin et al., 2018, pp 62-63). En termes de liberté et créativité pour le concepteur pédagogique, la gamification est une méthode qui permet d'aller au-delà d'une transmission de savoirs, au contraire, la gamification permet d'exploiter tous les éléments du jeu qui favorisent l'engagement des apprenants dans leur parcours d'apprentissage : présentation des contenus d'une manière interactive et scénarisée, proposition de plusieurs type de feedbacks en fonction des choix des apprenants, liberté de l'apprenant pour prendre des décisions dans leur parcours d'apprentissage, etc.

En un mot, « La « gamification » […] est l'utilisation de certaines mécaniques du jeu dans des domaines a priori assez éloignés de la sphère ludique, tels que le marketing, la productivité en entreprise ou encore la formation » (Mongin et al., 2018, p. 62). Cette méthode est idéale tant pour acquérir des nouvelles connaissances comme pour renforcer des notions en cours d'acquisitions. En appliquant cette méthode, le concepteur pédagogique peut transformer des formations classiques et monotones pour les apprenants dans une formation interactive et scénarisée. Cela favorise l'engagement des apprenants à travers les composants des jeux.

3.3. Apprentissage immersif

En lien avec le storytelling et la gamification abordés précédemment, il existe aussi une méthode pour concevoir des formations en appliquant l'apprentissage immersif. Dans le contexte des formations e-learning, cette méthode est réalisable sous certaines conditions : le dispositif de formation est essentiel pour pouvoir créer un apprentissage immersif. De ce

fait, Boujibar (2017) s'appuie sur Slater et Wilbur (1997) pour définir ce que c'est l'apprentissage immersif en fonction de l'environnement informatique :

> *« Mel Slater et Sylvia Wilbur (1997) distinguent la présence de l'immersion par le fait que l'immersion soit une qualité du dispositif technologique, qui décrit l'ampleur à laquelle les écrans d'ordinateur ont la capacité de transmettre une illusion inclusive, vaste, englobante, et vive de la réalité aux sens de l'usagère (Slater & Wilbur, 1997, p. 613) »*
>
> *Boujibar (2017), p.51.*

Boujibar (2017) met l'accent sur la partie technique de la formation pour réussir l'apprentissage immersif, il est nécessaire de réfléchir au rôle du concepteur pédagogique pour créer ce type de formation. En supposant que tout le contexte peut donner lieu à l'application de cette méthode (ce qui n'est pas toujours le cas), il reste un défi pour le concepteur le fait de créer une formation assez complète et attrayante pour que l'apprenant puisse se sentir immergé dans son parcours.

Souvent, les formations qui appliquent cette méthode utilisent le storytelling et / ou la gamification en parallèle pour créer toute une expérience de formation chez l'apprenant. Lorsque plusieurs méthodes sont mises en place, le concepteur peut envisager un apprentissage immersif dans le sens que l'apprenant est vraiment engagé dans son parcours de formation ; que ce soit avec l'histoire proposée, avec les éléments du jeu si c'est le cas d'une gamification, l'immersion est faite à partir de 4 éléments : l'immersion spatiale, émotionnelle, cognitive et sensori-motrice (Boujibar, 2017).

En ce qui concerne l'immersion spatiale et l'immersion sensori-motrice, elles sont définies par l'environnement technologique. En d'autres termes, c'est grâce au support et aux outils numériques proposés qu'il est possible d'atteindre ces types d'immersion. C'est le cas des formations conçues autour de la réalité virtuelle ou de la réalité augmentée. Elles peuvent appliquer ces types d'immersion grâce à tout l'environnement et contexte de formation possible avec ces méthodes. Néanmoins, il reste pertinent d'approfondir sur l'aspect émotionnel et cognitif car ces types d'immersion sont réalisables dans les modules e-learning ayant comme dispositif des plateformes classiques sur le marché des formations en Digital Learning.

Grâce à l'application du storytelling et de la gamification, le concepteur pédagogique peut proposer une formation qui lie les émotions des apprenants avec la connaissance à acquérir. « L'immersion émotionnelle […] est causée par des réponses émotionnelles des évènements de narration du jeu. » (Boujibar, 2017, p.52). En d'autres mots, sur la conception

pédagogique il est nécessaire de créer un lien qui engage émotionnellement les apprenants. Cela est réalisable avec des formations ayant recours au storytelling, où le concepteur peut proposer plusieurs situations ou des cas pratiques qui donnent une liberté à l'apprenant pour faire des choix et visualiser les conséquences de cet acte.

Par exemple, pour un module traitant les réglementations bancaires sur la concurrence, il est possible de proposer plusieurs scénarios où l'apprenant peut répondre à des questions et faire des choix en fonction du contenu travaillé. Ensuite, c'est grâce au feedback ou aux retours que l'apprenant peut vérifier sa compréhension du contenu en fonction du déroulement de l'histoire dans son parcours de formation. C'est ainsi qu'il est possible d'apercevoir l'immersion cognitive. En effet, « L'immersion cognitive […] est due à la concentration de l'usager sur la résolution de problèmes complexes. » (Boujibar, 2017, p.52).

En résumé, l'apprentissage immersif dépend de l'application de plusieurs méthodes simultanément ainsi que du dispositif de la formation. Pour le concepteur pédagogique, créer une formation où l'apprenant sera engagé et immergé reste un défi car il faut prendre en compte tous les éléments du contexte de la formation ainsi que les contenus pour proposer une formation attrayante mais aussi captivante au niveau cognitif et émotionnel.

Chapitre 3. Le modèle de conception des formations e-learning

Pour créer une formation e-learning, il existe plusieurs méthodes à appliquer en fonction du contexte de la formation et des objectifs pédagogiques visés. Nous avons vu auparavant les différentes méthodes de conception pédagogique ainsi que d'autres méthodes spécifiques au e-learning. Je vais désormais aborder le modèle de conception pédagogique propre des formations e-learning : le modèle ADDIE.

1. Le modèle ADDIE

Le modèle ADDIE est le plus connu pour la conception des formations e-learning. Ce modèle fonctionne par étapes qui se suivent les unes aux autres. Ce processus de production linéaire permet de bien structurer la formation afin de mieux définir le contexte de formation et les objectifs d'apprentissage. ADDIE est le résultat de l'acronyme pour chaque étape : Analyse, Design, Développement, Implémentation et Évaluation.

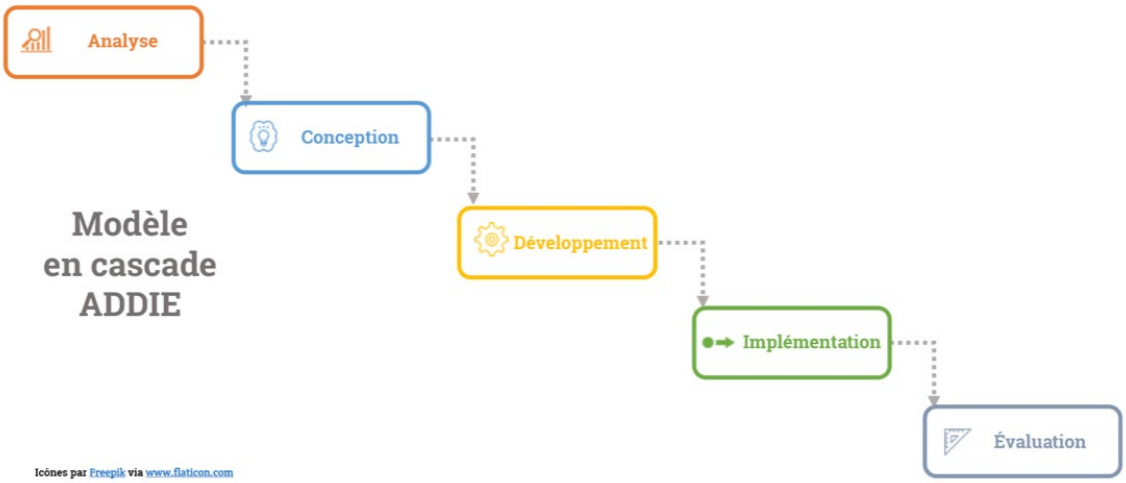


Figure 1. Représentation graphique du modèle ADDIE (LaMotte, 2020)

La représentation visuelle du modèle ADDIE (voir figure 1) reflète la place de chaque étape dans la conception d'une formation e-learning. Selon ce schéma, chaque étape ne superpose pas avec l'étape suivante. Néanmoins, d'après Ghirardini (2012), même si ce modèle comprend toutes les étapes de conception et suit correctement la ligne de production d'une formation e-learning, il n'est pas définitif car chaque concepteur doit adapter le modèle au contexte de la formation en cours. En d'autres termes, « il vaut mieux adapter un modèle existant pour répondre à des besoins spécifiques que de procéder sans aucun plan. Cependant, une certaine souplesse est nécessaire pour sélectionner et adapter le modèle à une situation donnée. » (Ghirardini, 2012, p. 25).

Pour mieux comprendre le processus de création d'une formation e-learning en appliquant le modèle ADDIE, il est nécessaire d'approfondir chaque étape et son impact sur la formation.

1.1. L'analyse

Avant de concevoir une formation e-learning, il est essentiel d'examiner le contexte de la formation. Pour ce faire, le concepteur pédagogique doit analyser trois éléments qui vont déterminer tout le contexte de la formation : les besoins de formation, le public cible et les tâches ou thèmes qui vont définir le classement des contenus (Ghirardini, 2012, pp. 25-26). Lorsque les besoins de formation sont précisés, il est possible pour le concepteur pédagogique de décider si la formation e-learning est pertinente ou pas pour répondre à ce

besoin. Grâce à cette analyse, les objectifs pédagogiques sont fixés et ainsi, il est possible d'analyser quel serait le public cible de la formation.

Comme pour toute formation, le public cible joue un rôle essentiel dans la conception pédagogique car c'est en fonction de lui que toute la formation doit être conçue. Il faut donc que le concepteur pédagogique prenne en compte l'âge des apprenants, leur niveau de connaissances sur le sujet de formation, leur contexte de formation, etc. Ces facteurs permettront au concepteur de mieux adapter la formation en fonction de leur besoins et niveaux. (Ghirardini, 2012).

Finalement, il reste à analyser les tâches. LaMotte (2020) expose les principales raisons pour lesquelles il ne faut pas négliger cette étape : « vous avez bien défini le sujet et vous connaissez vos apprenants, maintenant il faut regarder de plus près les processus et/ou les tâches que vos apprenants doivent apprendre à faire, et les décomposer, étape par étape. » (LaMotte, 2020). En effet, le choix de contenus pour atteindre un objectif est l'une des étapes les plus importantes lors qu'on commence la conception pédagogique. L'analyse de tâche va impacter la durée de la formation, les types d'activités possibles à réaliser et même la présentation des contenus qu'il est possible de produire.

1.2. Le design

Selon le modèle ADDIE, une fois que l'analyse des besoins, du public et des tâches sont faits, l'étape à suivre correspond au design ou au début de la conception pédagogique. Dans cette étape, le concepteur pédagogique détermine de manière beaucoup plus détaillée le cadrage de la formation. Pour ce faire, il doit rédiger les objectifs d'apprentissages spécifiques pour atteindre l'objectif général visé dès la première étape (Ghirardini, 2012). En plus, c'est dans l'étape de conception qu'il est possible de proposer une structure pour la formation. Que ce soit une formation linéaire ou pas, il reste nécessaire de définir l'ordre du module ou le type de navigation possible à faire par les apprenants. Puis, lorsque les objectifs et l'architecture du module sont clairs, il est envisageable de prédéfinir les types d'activités ainsi que les contenus multimédias à rajouter si besoin (Ghirardini, 2012).

À l'issu de cette étape, d'après LaMotte (2020) un storyboard ou un prototype peuvent être proposés pour donner un aperçu global du module (LaMotte, 2020). Il est pertinent de définir ces deux notions qui vont être un support et guide pour la suite de la conception :

> *« On utilise également le Storyboarding dans l'industrie du e-learning par exemple, pour représenter les différents écrans d'un contenu à produire. L'objectif étant de permettre au donneur d'ordre de se représenter les modules à venir avant que ces derniers n'entrent en phase de production. »*
>
> *Lhuillier & Tsiang, (2021), p. 90.*

En définitif, proposer un storyboard pour présenter la conception détaillée de la formation est une stratégie qui permet de visualiser le rendu final de la formation. C'est pourquoi, le storyboard doit être le plus détaillé possible en termes de contenu, d'interactivité, des contenus médiatisés, d'affichage et de navigation. Cela permettra de faire valider les choix pédagogiques faits et ainsi, pouvoir continuer à l'étape suivante. En fonction des commanditaires ou des contextes de la formation, parfois il est pertinent de proposer un prototype de la formation. Cela est souvent demandé dans le but de mieux visualiser le rendu ainsi que de le faire tester auprès des personnes liées à la formation (experts métier, utilisateurs, chefs de projet, formateurs, etc.). Dambreville (2009) soutient ce propos lors qu'il affirme que c'est grâce à ce prototype qu0il est possible de passer à une seconde phase de conception (Dambreville, 2009).

En revanche, pour Ghirardini (2012), l'étape de conception ne doit pas tout décrire. Pour elle, si les objectifs spécifiques sont définis et le séquençage de la formation est décidé, il est possible de passer au développement de la formation où le storyboard et le prototype interviennent. Pour mieux choisir la procédure, ce sera au concepteur pédagogique d'analyser le contexte et cadrage de la formation pour ainsi décider dans quelle étape il est plus convenable d'aborder toute la conception détaillée avec la proposition d'un storyboard ou d'un prototype.

1.3. Le développement

Une fois que la conception détaillée est validée grâce au storyboard proposé par le concepteur pédagogique, il est possible de commencer la phase de développement de la formation. Cette étape varie en fonction du dispositif et du contexte de la formation. D'après Ghirardini (2012), le développement se compose de trois éléments qui donnent lieu à une conception pédagogique détaillée : le développement du contenu, du storyboard et du didacticiel. Ils mènent tous les trois au même résultat mentionné auparavant selon le propos de LaMotte (2020) ; la création d'un storyboard très précis qui met en évidence tout le contenu abordé dans la conception ainsi que les activités interactives et médiatisées rajoutées dans la formation.

D'ailleurs, LaMotte (2020) rajoute deux étapes qui sont pertinentes pour les formations réalisées dans les agences e-learning : le montage des écrans et le contrôle qualité. En effet, le premier correspond à l'habillage de la formation avec tout l'aspect visuel intégré (la charte graphique, les illustrations, les vidéos, les interactions, les boutons, etc.) LaMotte (2020). En fonction des types d'agences, cela peut être réalisé par le concepteur pédagogique ou encore, par une équipe de graphistes spécialisés sur la conception d'interface d'utilisateur, aussi connu comme UI UX Design. Même si le concepteur peut avoir une idée claire de comment représenter la formation, il sera beaucoup plus pratique à faire par un professionnel sur ce domaine qui connaît mieux toutes les règles et méthodes pour proposer un rendu visuel personnalisé en fonction des besoins de l'utilisateur final.

En ce qui concerne le contrôle de qualité, il s'agit de la relecture et d'un test exhaustif de toute la formation. L'objectif de ce contrôle est de résoudre tout problème technique dans le module ainsi que de corriger des possibles fautes qui peuvent passer inaperçues lorsque le concepteur est très impliqué dans la conception de la formation. (LaMotte, 2020). Sans doute, ce dernier élément ne devrait pas être négligé car c'est la dernière étape d'amélioration de la formation avant de la mettre en place.

1.4. L'implémentation

L'implémentation correspond à l'étape dont la formation est lancée. Cette étape varie en fonction du contexte de la formation car cela dépend du dispositif de formation et de la plateforme dans laquelle elle est dispensée (Ghirardini, 2012). Pour les formations e-learning, LaMotte (2020) propose deux moyens de diffusion pour la formation. D'un côté, à travers un canal Web qui permet de diffuser la formation en ligne sans garder une trace de suivi et d'un autre côté, à travers une plateforme de formation en ligne ou d'un LMS (learning management system). Cette option permet de suivre le processus des apprenants avec des données sur le temps de formation ou le score qu'ils ont obtenu à la fin de leur formation (LaMotte, 2020). Que ce soit d'une façon ou d'une autre, l'étape d'implémentation reste la même : la mise en place de la formation.

1.5. L'évaluation

Finalement, la dernière étape du modèle ADDIE fait référence à l'évaluation. ; « vous pouvez évaluer les réactions des apprenants, la réalisation des objectifs d'apprentissage, le transfert des connaissances et compétences liées à l'emploi, et l'impact du projet sur l'organisation. » (Ghirardini, 2012, p. 26). En effet, lorsque la notion d'évaluation est signalée, il est possible la rediriger à tous les acteurs de la formation :

l'apprenant, évidemment pour tester ses connaissances à l'issue de la formation. Il est aussi possible d'évaluer la formation en elle-même, analyser les possibles points d'amélioration et mettre en valeur les bonnes pratiques.

En guise de conclusion, Qbadou et al. (2014) proposent un schéma (voir figure 2) qui reprend chaque étape du modèle ADDIE en précisent les actions à mener par étape. En effet, ce schéma expose de manière claire et explicite ce modèle qui reste l'un des plus utilisés pour la conception pédagogique des formations e-learning.

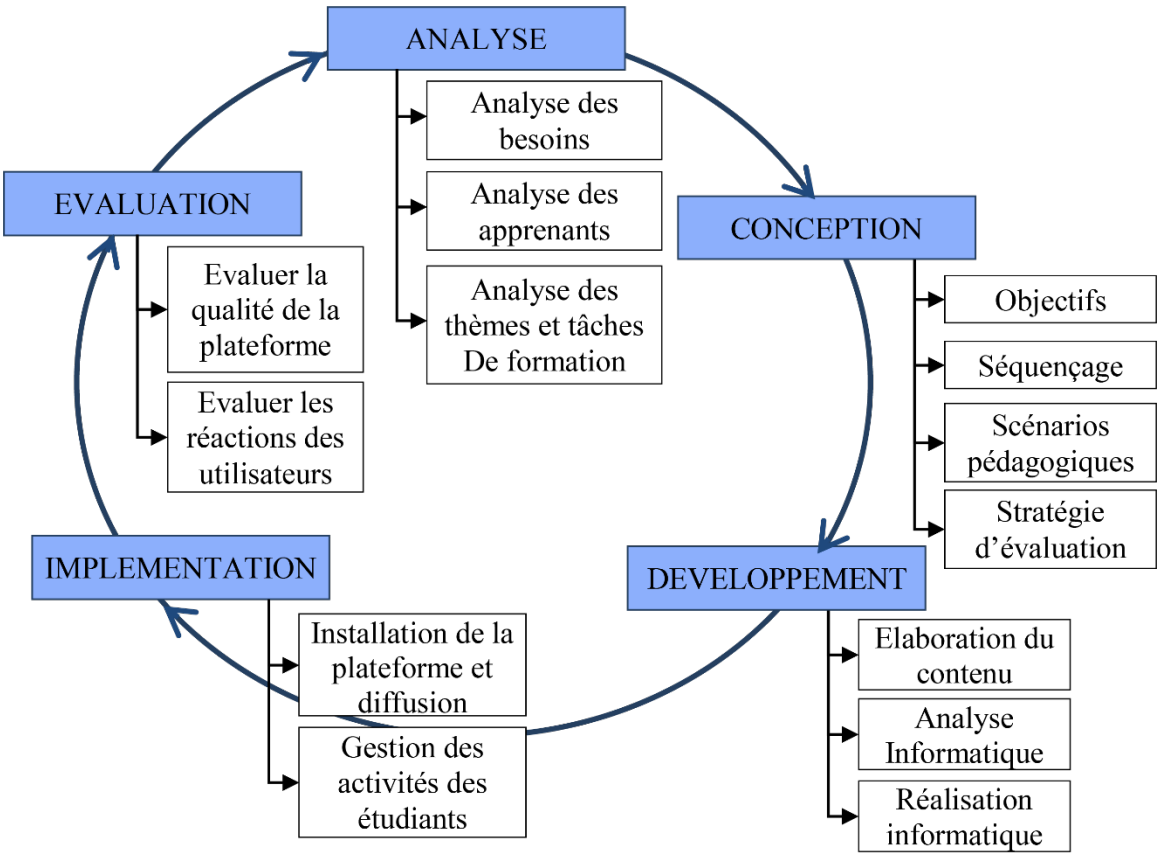


Figure 2. Modèle ADDIE détaillé par étapes (Qbadou et al., 2014, p.3).

Partie 3

-

Missions et bilan

Après avoir compris comment se déroule une conception pédagogique, les éléments qui la composent ainsi que les différentes stratégies pédagogiques possibles à mettre en place pour l'appliquer, je vais aborder maintenant ce qu'est le rôle d'un concepteur pédagogique. Ensuite, je parlerai de mes missions de stage et la façon dont elles articulent la méthode de création d'une conception pédagogique. Pour ce faire, je vais présenter les projets dans lesquels j'ai pu intervenir en tant que conceptrice pédagogique en formation. De plus, l'analyse des entretiens menés auprès de quatre concepteurs pédagogiques me permettra d'approfondir sur ce sujet puisqu'ils ont tous des parcours de formation et des expériences professionnelles très variées. C'est ainsi que je pourrai identifier les différentes méthodes de conception appliquées par les concepteurs pédagogiques au sein d'ITycom.

Il est important de préciser que la méthode de conception pédagogique adoptée pour ces projets est une méthode qui s'adapte au contexte des formations e-learning réalisées dans une agence spécialisée dans le Digital Learning. Cela veut dire que tous les éléments qui la composent (temps de conception, contenus, style graphique, etc.) sont faits en fonction d'un cadrage très détaillé et personnalisé selon le type de projet et les besoins du commanditaire.

Chapitre 1. Le rôle d'un concepteur pédagogique

1. Profil d'un concepteur pédagogique

Comme pour la plupart de métiers pluridisciplinaires, le métier de concepteur pédagogique n'est pas une exception et plusieurs profils sont pertinents pour traiter la conception de formations e-learning. En effet, pour mieux comprendre le rôle d'un concepteur pédagogique ainsi que la méthode utilisée pour créer les formations e-learning, un entretien semi-directif composé de 10 questions a été réalisé avec chaque concepteur pédagogique de l'entreprise (voir annexe 1 : entretien semi-directif).

C'est grâce aux entretiens menés auprès des concepteurs pédagogiques chez ITycom que j'ai pu découvrir comment tous les profils ont des parcours de formation et professionnels très distincts les uns aux autres, néanmoins nous exerçons tous la conception pédagogique. C'est pourquoi, je vais approfondir sur le profil des différents concepteurs pédagogiques dans le but de repérer les points qu'ils ont en commun. Par conséquent, à l'issu de cette analyse, il sera possible d'identifier une méthode commune aux quatre pour la conception pédagogique d'une formation e-learning.

1.1. Parcours centré autour du game design

Le profil du responsable pédagogique correspond à un parcours plus centré vers le game design et le marketing. De ce fait, même si au départ de sa formation il a suivi une formation équivalente à l'ingénierie pédagogique numérique, tout le parcours académique complémentaire à sa formation ainsi que son parcours professionnel est centré sur la création des conceptions traitant la gamification et les jeux vidéo (voir annexe 3 : Prise de notes pour l'entretien semi-directif avec le responsable pédagogique).

1.2. Parcours centré autour du storytelling et la gamification

Ce profil correspond à un concepteur pédagogique en apprentissage (voir annexe 4 : Prise de notes pour l'entretien semi-directif avec le concepteur pédagogique – 1). Ayant un parcours scientifique initial, ce concepteur a décidé de se rediriger académiquement et professionnellement vers la création des formations e-learning grâce à la pluridisciplinarité du métier. L'animation des ateliers, la gestion des projets et la médiatisation des contenus sont des compétences souvent requises pour un concepteur et c'est exactement ce qu'il applique lorsqu'il réalise les conceptions pédagogiques.

1.3. Parcours centré autour de la pédagogie

Le profil du deuxième concepteur pédagogique est centré autour de la pédagogie en elle-même (voir annexe 5 : Prise de notes pour l'entretien semi-directif avec le concepteur pédagogique – 2). Ce concepteur pédagogique a suivi un parcours de recherche en histoire en plus d'un master professionnel en ingénierie pédagogique multimédia. Grâce à cela, il a pu parfaire ses compétences en tant qu'ingénieur pédagogique et la gestion de projets avec la création de sa micro-entreprise.

1.4. Parcours centré autour des ressources humaines

Enfin, le dernier profil est centré autour de la gestion d'entreprise en lien avec les ressources humaines (voir annexe 6 : Prise de notes pour l'entretien semi-directif avec le concepteur pédagogique – 3). Cette conceptrice pédagogique a commencé son parcours académique autour des formations dans des grandes entreprises en Russie. Cette expérience au sein des directions de formations lui a permis de travailler en lien avec d'autres entreprises à l'étranger, ce qui relève différentes méthodes de conception pédagogique autour des formations e-learning.

2. Le rôle d'un concepteur pédagogique

Le rôle d'un concepteur pédagogique englobe plusieurs éléments. Désormais, il est clair que la formation d'un concepteur pédagogique peut être pluridisciplinaire, néanmoins, elle rassemble toujours les notions de pédagogie, d'apprentissage et de connaissances. C'est pourquoi il est convenable d'affirmer que le rôle d'un concepteur pédagogique est de créer le lien entre tous les éléments de la formation : l'apprenant ou public cible, l'outil ou le dispositif de formation et la connaissance ou le savoir à acquérir par l'apprenant. Chaque acteur de formation peut varier selon le contexte de la formation. De ce fait, le concepteur a besoin d'adapter toute la conception au contexte de la formation afin de répondre aux besoins des apprenants et aux besoins du commanditaire.

En plus de médiateur, le concepteur pédagogique doit faire émerger plusieurs compétences qui lui permettent de gérer n'importe quel sujet et n'importe quelle situation ; « c'est de la créativité, c'est de l'inventivité, c'est de la réactivité » (voir annexe 5). En effet, en plus de concevoir des formations en réfléchissant aux contenus, au contexte de la formation, au dispositif de formation et aux contraintes du projet, il faut aussi se servir de son expérience personnelle, professionnelle et académique pour faire les propositions les plus pertinentes au contexte ; « ton identité te donne des outils qui te permettent de réagir » (voir annexe 5).

Dans le contexte d'une agence spécialisée en Digital Learning, se servir de son expérience pour faire des propositions arrive très régulièrement, notamment parce que les secteurs de formation restent souvent les mêmes (secteur bancaire, secteur médical, secteur commercial, etc.). C'est ainsi que le concepteur pour acquérir de l'expérience en fonction des différents projets, même si le commanditaire et les contenus ne sont pas les mêmes, les méthodes de conception peuvent rester pareilles avec des adaptations selon le cadrage du projet.

Finalement, le dernier élément à aborder dans le rôle d'un concepteur est de son influence sur le résultat final de la formation. Dans un contexte normal, le concepteur n'aura pas de contact direct avec le public cible de la formation, cependant, il pourra faire plusieurs propositions pour améliorer l'expérience de formation des apprenants. Ce qui revient à dire que « le concepteur pédagogique est la personne qui transforme la connaissance en expériences, avec des engagements émotionnels » (voir annexe 6). En effet, grâce à sa conception, il peut proposer une formation qui travaille les différents styles d'apprentissage

à travers des voix-off pour l'écoute, des supports visuels et infographiques pour la vue et l'émotion ou sentiment avec le storytelling et la gamification.

En résumé, le rôle d'un concepteur pédagogique est composé de plusieurs éléments qui vont faire appel à plusieurs disciplines cognitives et pratiques. En plus d'être médiateur entre le commanditaire, le savoir, le dispositif de formation et l'apprenant, le concepteur pédagogique joue aussi un rôle essentiel en étant force de proposition pour créer des expériences d'apprentissage adaptées au public cible et à la formation en elle-même. Grâce aux différentes méthodes de conception, le concepteur peut exercer un rôle qui lui permet d'intervenir à tout moment dans chaque étape de production d'une formation e-learning.

Chapitre 2. Missions de stage

En tant que conceptrice pédagogique en formation, au début de mon stage, quatre missions m'ont été confiées. Cependant, une cinquième mission a été rajoutée pour répondre aux besoins de l'entreprise pendant la période de mon stage :

- ✓ Rédiger des conceptions pédagogiques pour des Appels d'Offre
- ✓ Créer des conceptions pédagogiques complètes
- ✓ Donner continuité aux conceptions pédagogiques en cours de développement
- ✓ Intégrer les formations e-learning sur Articulate Storyline 360° et Rise
- ✓ Participer dans le processus de gestion des projets

Parmi ces missions, les trois premières étaient centrées sur la conception pédagogique pure. En suivant la méthode de production de formations adoptée par ITycom, je devais rédiger la conception pédagogique de plusieurs projets en cours. Puisque la production d'une formation dans la société suit les mêmes étapes que celles proposées dans le modèle ADDIE abordé précédemment, j'ai pu participer à toutes les étapes d'analyse de besoins et du public cible ainsi qu'au cadrage du projet pour ainsi pouvoir proposer une conception adaptée au contexte de formation. Toutes les missions sur la conception pédagogie seront abordés en détail par la suite.

De même, j'ai eu d'autres missions qui ne peuvent pas être rassemblées dans une seule catégorie, mais qui font partie des compétences supplémentaires à acquérir par un concepteur pédagogique. C'est le cas des traductions des voix-off à l'aide d'un traducteur automatique disponible en ligne. Cette tâche a été réalisée pour une société spécialisée dans

la fabrication de nourriture pour des chats et des chiens. Ils souhaitaient présenter différentes catégories dans lesquelles il était possible de présenter leurs produits.

De ce fait, j'ai pu participer à la traduction et relecture de la formation en espagnol ainsi qu'à l'intégration des voix-off dans plusieurs langues (portugais, japonais, français, espagnol, etc.). Puis, il y a eu un autre projet avec des besoins similaires pour la traduction de la formation en elle-même. Cette fois-ci le projet correspondait à une formation dans le secteur bancaire. Ma mission a été à nouveau de traduire et relire la formation en espagnol pour ensuite faire l'intégration dans d'autres langues. Cette tâche met en évidence comment les expériences professionnelles, personnelles et académiques de chaque concepteur sont de vrais atouts à mettre en pratique dans le quotidien dans le métier de la conception.

Par rapport à l'intégration des formations, une des compétences d'un concepteur pédagogique est l'intégration des formations dans les outils-auteurs du marché. En effet, la réalisation de cette tâche est nécessaire pour compléter ainsi l'étape de développement dans le processus de production d'un module. C'est pourquoi, en réalisant cette mission j'ai pu parfaire mes connaissances sur l'outil-auteur le plus utilisé dans le marché. D'une part, cela m'a permis d'améliorer mes habilités pour intégrer des modules un peu plus complexes qui peuvent faire appel à d'autres connaissances en programmation. D'autre part, cela m'a permis de réfléchir à mes conceptions pédagogiques et les possibilités de proposer une formation efficace, dynamique et interactive.

Finalement, la dernière mission sur la gestion de projet a été très liée au rôle du concepteur en lui-même. Certes, ce sont deux métiers différents et aucun ne peut remplacer l'autre, néanmoins, parmi tous les intervenants dans le processus de production d'une formation e-learning, le concepteur est celui qui connaît le mieux le projet. De ce fait, en tant que concepteur il est toujours mieux d'intervenir directement dans les échanges avec le client, ce qui permet une meilleure communication pour cadrer le projet. De même, grâce à ces échanges il est beaucoup plus facile pour le concepteur d'analyser les besoins de la formation, des apprenants et du commanditaire.

Par la suite, je vais aborder en détail la conception pédagogique d'une formation e-learning en lien avec les missions qui m'ont été confiées sur ce sujet. Pour faire cela, je vais présenter les différentes méthodes de création d'une conception pédagogique dans une agence spécialisée dans le e-learning.

1. Méthodes de création d'une conception pédagogique

1.1. Prérequis pour réaliser une conception pédagogique

Comme nous avons pu le remarquer dans le cadrage théorique, il est nécessaire de compléter plusieurs éléments avant de démarrer une conception pédagogique. Ces éléments correspondent aux informations et descriptions du contexte de la formation ainsi que du commanditaire. Au sein d'ITycom, ce prérequis est rempli avec une veille sur le projet avant de s'engager dans une conception. Pour d'autres contextes de formations e-learning, cette étape correspond au cahier des charges du commanditaire où les spécificités du projet sont indiquées.

Du point de vue du concepteur, une veille sur les contenus à traiter est nécessaire pour mieux encadrer le projet et le déroulement de sa conception. En effet, il est essentiel que le concepteur puisse s'imprégner du sujet : regarder les documents, bien les lire et essayer de les relier les uns aux autres (voir annexe 5). En plus, cela pourra lui permettre d'avoir une idée de base pour commencer à réfléchir à la conception. Par rapport au déroulement du projet, il est indispensable de connaître les intervenants dans le processus de production de la formation, notamment le chef de projet et le ou les représentants coté commanditaire (directeurs de formation, experts métier, chefs de projet, etc.).

Finalement, un cadrage du projet en termes de rendus et dates doit aussi être clairement détaillé avant de commencer toute la conception. Sans doute, cet aspect définit aussi les contraintes du projet (durée, budget, temps, support, etc.). Cela reste essentiel car les contraintes impactent directement la conception de la formation qui doit être adaptée à ces conditions.

1.2. Étapes pour réaliser une conception pédagogique

Dans une agence spécialisée dans le Digital Learning, réaliser une conception pédagogique pour une formation reste un sujet assez particulier car la méthode de création s'adapte toujours au contexte d'agence. Cela veut dire que le concepteur pédagogique doit suivre plusieurs projets en parallèle afin qu'ils avancent tous et ainsi, respecter le planning visé dans le cadrage du projet (défini précédemment sur les prérequis d'une conception).

À ce propos, la première étape est conditionnée par le cadrage du projet : si le projet est bien cadré, le concepteur peut commencer directement par l'étape de conception de la formation. Par contre, si le projet n'est pas bien cadré, c'est au concepteur de prendre le

relais et d'encadrer le projet. Afin de mieux expliquer cette étape, je vais commencer par le cadrage de la formation.

1.2.1. Le cadrage du projet

Cette étape peut être faite au préalable par le chef de projet, cependant, le concepteur peut toujours intervenir pour mieux organiser le projet. D'ailleurs, il est même très conseillé pour le concepteur de participer à cette étape, car c'est en échangeant avec le commanditaire qu'il peut mieux comprendre les besoins de formation. C'est ainsi que le concepteur pédagogique peut présenter au commanditaire le processus de production normal d'une formation e-learning. En faisant cela, le commanditaire pourra mieux comprendre les étapes de production ainsi que le rôle de chaque intervenant dans le projet. En plus, le concepteur peut se permettre de poser plusieurs questions qui vont mettre en évidence les besoins et objectifs de la formation (voir annexe 6) :

- ✓ *Qu'est-ce que le client veut atteindre à la fin de la formation ?*
- ✓ *Qu'est-ce qui doit changer sur la cible ?*
- ✓ *Qu'est-ce qui doit changer dans leur quotidien après avoir suivi cette formation ?*
- ✓ *Quel devrait être le résultat de la formation ?*
- ✓ *Que se passe-t-il si la formation ne se réalise pas ?*

Tous ces éléments permettront d'avoir une idée générale de ce qui est attendu à l'issu de la formation tant pour le commanditaire comme pour les apprenants. En lien avec le chef de projet, le concepteur pédagogique peut également avoir des informations nécessaires pour la conception. Par exemple, la durée de la formation, le dispositif de formation, le recours à des médias comme des vidéos, des voix-off ou des personnages. D'un point de vue administratif, cela a un impact sur le planning et le budget, mais aussi, d'un point de vue pédagogique, cela a un impact direct sur la conception et la façon dont elle sera créée.

1.2.2. Analyser le contenu

Une fois que le cadrage du projet est clair et le concepteur peut démarrer la création de la formation, l'étape à suivre c'est l'analyse du contenu. De ce fait, il faut préciser que dans le déroulement d'un projet e-learning normal, c'est le commanditaire qui donne tout le contenu source pour la création de la formation. Évidemment, le concepteur peut toujours se

renseigner de son côté pour aller au-delà, mais souvent c'est le commanditaire qui préfère donner la direction dans laquelle il souhaite diriger la formation.

C'est ainsi que le concepteur pédagogique commence à bien analyser tout le contenu qui lui a été donné. « C'est bien de savoir quel type de connaissance c'est, pour savoir quel type d'activité tu peux proposer en amont » (voir annexe 4).

L'analyse du contenu se fait pour plusieurs raisons. D'abord, pour que le concepteur comprenne le sujet. Ensuite, pour qu'il puisse vérifier que ce contenu correspond bien aux objectifs d'apprentissage visés. Et finalement, pour examiner tout le contenu disponible et s'assurer qu'il est suffisant pour réaliser toute la conception pédagogique et atteindre les objectifs.

1.2.3. Proposer une architecture de formation

Il est conseillé de proposer une architecture générale de la formation. Cette stratégie favorise la visualisation de l'ensemble du module. En effet, c'est en réalisant l'architecture que le concepteur pédagogique commence à réfléchir à sa conception ; le découpage du contenu, les types d'activités possibles à présenter, les contenus médiatisés ou encore, la navigation dans le module.

1.2.4. Débuter la conception pédagogique

Lorsque le concepteur propose l'architecture du module, il peut commencer à se servir du storyboard pour créer sa conception. Au sein du pôle des concepteurs d'ITycom, les concepteurs pédagogiques travaillent avec un template pour rédiger le storyboard. Ce template varie en fonction du projet et des styles de conception, ce qui veut dire que chacun reste assez libre pour proposer sa conception comme il la souhaite.

L'objectif de ce template est de faciliter la phase de conception et de développement, c'est-à-dire que grâce à la description détaillée de chaque écran sur la conception, les intervenants de la formation pourront comprendre le déroulement du projet tant pour l'aspect visuel comme fonctionnel. Il existe un template de base qui permet d'apercevoir le contenu de l'écran ainsi qu'une description générale de tout ce qui se passe sur cet écran (voir annexe 7). Néanmoins, j'ai pu remarquer que ce template n'était pas si détaillé pour la conception pédagogique. C'est pourquoi, j'en ai conçu un nouveau qui rentre plus en détail sur chaque élément de la conception, notamment pour les descriptions propres à l'écran, la description des animations, des contenus médiatisés et encore, des voix-off s'il y en a (voir annexe 8).

En définitive, la façon dans laquelle nous présentons la conception va aider le commanditaire à mieux visualiser la formation. Il est même possible de faire des interactions sur le storyboard, cependant, cette valeur ajoutée reste à décider par le concepteur car tout ce qui est réalisé en conception peut changer en fonction des retours. Certes, il y aura toujours des retours à intégrer sur la conception, mais il est toujours plus pratique de les adapter à un storyboard classique que sur un storyboard qui avait déjà toutes les interactions ajoutées. C'est avec cette étape que la conception pédagogique termine sur la création d'une formation e-learning. Par la suite, les étapes de développement, implémentation et évaluation suivent toutes ce qui a été proposé et validé dans le storyboard.

2. Les conceptions pédagogiques réalisées

Parmi toutes mes missions de stage, les principales concernaient la conception pédagogique sur plusieurs étapes de production : l'appel d'offre pour les nouveaux projets, l'intégration des retours pour donner continuité aux conceptions en cours et finalement, la rédaction d'une conception pédagogique en participant à toutes les étapes du projet.

2.1. Conception pour des appels d'offre

Suite à l'explication de chaque étape de conception pour la création d'une formation e-learning dans une agence, la conception dans cette étape correspond à la toute première phase du projet lorsqu'il n'est pas encore gagné et que l'entreprise souhaite faire une proposition de formation adaptée au besoin du commanditaire.

Pour cette mission, j'ai pu participer à l'appel d'offre de cinq projets dont trois ont été gagnés. C'est le cas d'un des projets où le commanditaire était une banque qui souhaitait former ses salariés sur deux offres bancaires proposées dans leur société. L'intérêt de cette formation était autour de la gamification afin de rendre la formation obligatoire plus attrayante pour les apprenants. Pour la conception de cette offre, l'équipe pédagogique a échangé des idées sous forme de Brainstorming pour proposer une formation adaptée au contexte bancaire (souvent assez sérieux) mais au même temps, gamifié avec du storytelling. Il est important de préciser que pour les appels d'offre la conception reste très générale, ce qui veut dire qu'il n'y a pas de contenu complexe à traiter.

Par conséquent, les écrans à présenter en conception sont mis à titre indicatif pour que l'équipe de graphistes les retravaillent et fassent une proposition graphique plus pertinente. Ainsi, le concepteur doit créer un écran de texte pour afficher des informations, un menu principal pour indiquer le découpage de la formation et une activité interactive avec

son feedback. En ce qui concerne les autres projets, ils étaient centrés dans le secteur de l'immobilier, le secteur médical pour présenter un médicament contre une maladie et enfin, le secteur commercial pour une formation de « on boarding » pour les nouveaux salariés. Seulement le projet du secteur médical, immobilier et bancaire ont été retenus.

2.2. Continuité des conceptions en cours

Comme il est indiqué auparavant, dans une agence e-learning les concepteurs doivent travailler sur plusieurs projets simultanément, ce qui veut dire que des fois les emplois du temps empêchent de tenir le déroulement de la conception comme c'était prévu. C'est ainsi qu'une de mes missions était de permettre la continuité des projets en cours, ce qui veut dire qu'il faut traiter les retours client sur des projets déjà lancés ainsi que mettre à jour la conception en fonction des nouveaux changements demandés par le commanditaire. En effet, j'ai participé à l'intégration de retours sur nombreux projets, ce qui m'a donné un aperçu des différents types de conceptions pédagogiques et la façon dont elles étaient articulées avec les exigences du commanditaire.

Un autre cas de ce type de projet c'est ce qu'ils appellent en agence une « reconception pédagogique ». Dans ce cas, le concepteur doit reprendre la conception déjà faite et la retravailler pour qu'elle s'adapte au nouveau contexte de formation. C'est le cas de deux projets du secteur bancaire qui avaient déjà été mis en place, mais qui avaient besoin d'une mise à jour sur leur contenu et le rendu visuel. C'est ainsi que le rôle de la conception c'est de retravailler tout le contenu de façon à ce que les activités déjà proposées soient beaucoup plus interactives et le module plus attrayant pour les apprenants.

2.3. Création des conceptions pédagogiques complètes

La mission principale a été le sujet de ce mémoire : concevoir des formations e-learning de A à Z. Pour ce faire, le concepteur pédagogique doit s'adapter au processus de production de l'agence. Au total, j'ai participé à la conception totale de trois projets. Le premier est le projet du secteur bancaire ayant besoin d'une formation gamifiée pour présenter leurs offres de services bancaires. En deuxième lieu, le projet appartenait à une marque de luxe qui souhaitait former ses salariés sur leurs procédures de fabrication et l'impact sur l'environnement. Enfin, le dernier projet correspondait à un laboratoire médical qui vend des produits pour la transfusion sanguine.

Les projets ont été réalisés tout au long de mon stage, ce qui m'a permis de parfaire mes compétences en tant que conceptrice car au fur et à mesure, je pouvais améliorer la

conception de ces formations. En plus, le fait de pouvoir participer à toutes les étapes de création de la formation m'a permis de comprendre toutes les étapes de conception et leur impact sur le résultat final.

Donc, après avoir accompli toutes les missions qui m'ont été confiées et d'avoir participé à d'autres phases de production des formations comme la gestion de projet, il est possible de répondre à la problématique de ce mémoire : ***Comment proposer une conception pédagogique sur mesure dans une agence de Digital Learning en appliquant les méthodes pédagogiques spécifiques du e-learning ?***

Sans doute, pour proposer la conception d'une formation e-learning, il faut d'abord comprendre toutes les méthodes de conception. Partir d'un principe de choix méthodologie pour une conception expositive, explicative ou collaborative. En effet, le concepteur pédagogique n'est pas un expert dans le domaine de la formation, mais il reste un expert en pédagogie et c'est sur ce point qu'il doit s'appuyer pour créer ses conceptions. Ainsi, une fois que la base théorique est claire, il peut réfléchir au projet en lui-même et au contexte de la formation.

Même si le modèle ADDIE est le plus connu et le plus utilisé dans la conception de formations e-learning, il reste encore plusieurs éléments qui ne sont pas pris en compte au niveau de chaque étape. Certes, le concepteur peut toujours l'adapter au contexte de son projet, mais le modèle reste encore assez vague lorsque le concepteur souhaite appliquer plusieurs méthodes propres au e-learning. C'est pourquoi, pour présenter une conception en appliquant plusieurs méthodes spécifiques au e-learning, le concepteur doit être force de proposition et se servir de tout ce qui l'entoure. En définitive, son expérience personnelle, académique et professionnelle seront la clé pour la création d'une conception dynamique, créative et innovante.

Conclusion

Mon stage de deuxième année de master au sein de la société ITycom m'a permis d'analyser les méthodes de conception pédagogique en agence. En effet, grâce aux missions qui m'ont été confiées ainsi que les quatre entretiens semi-directifs menés, j'ai pu remarquer que les concepteurs pédagogiques conçoivent leurs formations e-learning à partir de plusieurs modèles. Ces derniers s'adaptent au parcours du concepteur au lieu du modèle théorique académique.

Pour commencer, il est nécessaire de souligner que la création de formations e-learning en agence suit une procédure assez précise et pluridisciplinaire. Cette procédure comprend en grandes lignes le modèle ADDIE pour la conception de formations e-learning. Cependant, avant de commencer à appliquer ce modèle de production, il est important que le concepteur puisse comprendre et s'approprier la théorie de méthodes pédagogiques et stratégies pour la création des formations e-learning.

De ce fait, il est indispensable de révéler que la conception pédagogique ne dépend pas d'une seule personne. Au contraire, l'intervention de plusieurs personnes est nécessaire pour la création de la formation. Même si la conception en elle-même sera développée par le concepteur, enseignant ou formateur, la participation d'autres personnes est nécessaire pour mieux construire la formation en fonction du contexte. C'est ainsi que toute l'équipe (concepteur, chef de projet, expert métier, commanditaire, etc.) peut travailler ensemble dès le début du projet pour mieux cadrer la formation et ainsi, donner tous les outils nécessaires pour que le concepteur puisse créer une formation qui atteigne les objectifs visés.

Ayant cadré le projet et précisé tous les éléments nécessaires pour la conception, c'est désormais le rôle du concepteur de devenir un médiateur entre le dispositif de formation, la connaissance et les apprenants. Pour ce faire, il doit avoir recours à toute ton expérience personnelle, professionnelle et académique en plus des outils mis à disposition par le commanditaire.

C'est ainsi que le concepteur peut commencer la création d'une formation e-learning. D'abord, il doit s'imprégner du contenu de la formation, comprendre comment il a été fait, quel message il faut transmettre et comment cette information peut mener à l'apprenant à acquérir la connaissance visée. Ensuite, il peut commencer par une architecture générale de la formation. Cela va lui permettre de découper le contenu par des thèmes ou des objectifs.

Après, une fois que la structure de la formation est claire et le contenu distribué, il peut démarrer la conception à travers la proposition de plusieurs activités interactives et des mises en situation adaptées au contexte de la formation. Cette conception se fait régulièrement avec des storyboards car cela permet au commanditaire de mieux visualiser le rendu de la formation. De plus, avec cet élément, les autres intervenants de la formation (graphistes, développeurs si besoin, chef de projet, etc.) peuvent comprendre l'objectif de la formation et les interactions à inclure lorsque la formation arrive à la phase de développement.

Pour conclure, l'application des méthodes spécifiques du e-learning est indispensable pour la conception pédagogique, néanmoins, ce n'est pas le seul élément essentiel pour créer la formation. Il est important d'adapter plusieurs modèles de conception ainsi que d'autres stratégies pour que l'apprenant puisse suivre sa formation tout en restant engagé sur son parcours.

Reste à savoir si la validation des acquis et le niveau d'engagement des apprenants est en effet déterminé par la présentation d'une formation e-learning interactive et dynamique ou si, au contraire, cela peut représenter un risque de distraction pour l'acquisition de connaissances.

Bibliographie

Abik, M. (2014). From e-Learning to e-Learning 2.0 | The Journal of Quality in Education. *The Journal of Quality in Education*, *5*(5 bis), 9. https://doi.org/10.37870/joqie.v3i3.85

Alvarez, J. (2007). *DU JEU VIDÉO AU SERIOUS GAME* [Thèses, Université Toulouse]. https://hal.archives-ouvertes.fr/tel-01240683

Antonova, I. (2018). *E-formation basée sur la narration* (p. 114) [Other, Université Grenoble Alpes]. https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01890043

Axelle. (2020, janvier 17). Vidéo interactive : Pourquoi l'intégrer à sa stratégie ? *TopoVideo*. https://www.topovideo.com/video-interactive-strategie

Basque, J. (2017). *Introduction à l'ingénierie pédagogique*. TED 6312 Ingénierie pédagogique et technologies éducatives (ted6312.teluq.ca). https://ted6313v2.teluq.ca/teluqDownload.php?file=2014/04/19_TED6313_Texte_Intro_IP.pdf

Bouchut, F., Cuisiniez, F., Cauden, I., & Tronchet, J. (2020). Outil 16. Le micro-learning. In *La boîte à outils des formateurs : Vol. 4e éd.* (p. 52-53). Dunod; Cairn.info. https://www.cairn.info/la-boite-a-outils-des-formateurs-4e-ed--9782100806614-p-52.htm

Boujibar, A. (2017). *La motivation des apprenants dans une situation de formation à distance médiatée par un dispositif immersif* [PhD thésis, Université de Toulon]. https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-01974112

Brassier, P., & Ralet, P. (2021). La gamification pour apprendre : Perceptions des acteurs et pistes de développement. *@GRH*, *N° 39*(2), 29-60. https://doi-org.sid2nomade-1.grenet.fr/10.3917/grh.212.0029

Chakri, L., & Riouch, M. L. (2021). Apports des TIC dans l'enseignement et l'apprentissage des mathématiques : Scénarisation pédagogique et pratiques de l'enseignement à distance. *ITM Web of Conferences*, *39*, 3012-. https://doi.org/10.1051/itmconf/20213903012

Chotel, L. (2017). Analyser la conception pédagogique d'un MOOC de langue sous l'angle de la « massivité ». *Sciences et Technologies de l'Information et de la Communication pour l'Éducation et la Formation*, *24*(2), 113-147. https://doi.org/10.3406/stice.2017.1742

Cueille, S., & Recasens, G. (2010). Analyse des apports d'un dispositif d'accompagnement des jeunes entreprises : Une interprétation centrée sur centrée sur la notion de storytelling. *Revue de lEntrepreneuriat*, *Vol. 9*(2), 76-97. https://doi-org.sidnomade-1.grenet.fr/10.3917/entre.092.0005

Dambreville, S. C. (2009). Conception de documents numériques. *Document numérique*, *Vol. 12*(2), 7-22. https://doi.org/10.3166/DN.12.2.7-22

Deterring, S., Dixon, D., Khaled, R., & Nacka, L. E. (2011). *Gamification: Toward a Definition*. 4.

Deglove, I. (2018). *Amélioration continue de la conception pédagogique au sein d'une agence e-learning : Proposition de mise en place d'un atelier* (p. 75) [Other, Speedernet, 67 rue du Bourbonnais, 69009 Lyon, France]. https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01925052

Duguet, A., & Morlaix, S. (2018). Le numérique à l'université : Facteur explicatif des méthodes pédagogiques ? *Revue internationale de pédagogie de l'enseignement supérieur*, *34*(3), Article 3. https://doi.org/10.4000/ripes.1682

Dumas, A.-F. (2020). *Formation des préparateurs en pharmacie : Développement et mise en œuvre d'un programme d'habilitation au préparatoire*. 75.

Ferchouli, F. Z. (2017). Apport des neurosciences cognitives et de la traductologie à la compréhension du processus de la communication verbale. *2017*, *1*(19), 156.

Fontenla, M. T., Etcheverry, P., Dagorret, P., Lopistéguy, P., & Marquesuzaà, C. (2017, juin). Construction de modules e-learning : D'une expérience vers une méthodologie. *Congrès National de la Recherche en IUT (CNRIUT)*. https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-02430684

Gallay, E. (2011). *Le rôle du concepteur pédagogique multimédia : Conception d'un prototype de jeu collaboratif multi-joueurs*. 69.

Ghirardini, B. (2012). *Méthodologies pour le développement de cours e-learning—Un guide pour concevoir et élaborer des cours d'apprentissage numérique*. FAO. http://www.fao.org/3/i2516f/i2516f00.htm

Henry, J. (2019, septembre 12). *Comment concevoir un module e-learning ?* [Page web]. Myskillcamp. https://myskillcamp.com/fr/article/comment-concevoir-un-module-e-learning

Jacquot, T., & Hoffmann, S. (2021). Vers un monde digitalisé de la formation ? *Projectics / Proyectica / Projectique*, *n°29*(2), 39-60.

LaMotte, A. (2020a). *Modèle ADDIE*. http://blogs.articulate.com/les-essentiels-du-elearning/wp-content/uploads/sites/5/2017/02/modele-addie.png

LaMotte, A. (2020b, janvier 29). SAM : Une approche de conception e-learning plus agile. *Les essentiels du e-learning*. https://blogs.articulate.com/les-essentiels-du-elearning/sam-une-approche-de-conception-e-learning-plus-agile-que-le-modele-addie/

LaMotte, A. (2020c, mars 19). Une introduction au modèle ADDIE. *Les essentiels du e-learning*. https://blogs.articulate.com/les-essentiels-du-elearning/une-introduction-au-modele-addie-pour-les-concepteurs-pedagogiques/

Le Forestier, M. (2021). Concevoir une formation en ligne à partir d'une étude sur les enjeux interculturels des ingénieurs. *Revue internationale de pédagogie de l'enseignement supérieur*, *37*(1), Article 1. https://doi.org/10.4000/ripes.3085

Le Gac, L. (2018, janvier 16). *Micro-Learning : Qu'est-ce que c'est en définitive ?* Thinkovery. https://thinkovery.com/blog/microlearning-qu-est-ce-que-c-est-en-definitive/

Le Guide Ultime du Microlearning (2021). (2021). Beedeez. https://www.beedeez.com/fr/microlearning

Lhuillier, B., & Tsiang, C. (2021). Outil 29. Le Storyboard. *La boîte à outils de la pensée visuelle*, 90-91.

Lutian, C. (2014). *Conception pédagogique et production des projets e-learning chez Obifive HR Valley*. 61.

Marchand, L. (2003). E-learning en entreprise. *Distances et savoirs*, *Vol. 1*(4), 501-516.

Mongin, P., Bertolini, M., & Levious, F. (2018). *Former avec le Microlearning : Créer des modules courts et efficaces*. Dunod. https://unr-ra-scholarvox-com.sid2nomade-2.grenet.fr/book/88863938

Pédagogie de la simulation : L'intérêt de l'approche en management de projet. (2018, mars 22). Formation professionnelle Demos. https://www.demos.fr/blog/pedagogie-de-la-simulation-linteret-de-lapproche-en-management-de-projet

Perrin-Van Hille, C. (2016). *Concevoir une formation : Progression pédagogique et animation Ed. 2* (2e éd.). Dunod. http://unr-ra.scholarvox.com.sid2nomade-1.grenet.fr/book/88833807

Pomian, J. (2009). « Serious games » : Apprendre en jouant ? *Quaderni. Communication, technologies, pouvoir*, *69*, 121-126. https://doi.org/10.4000/quaderni.332

Qbadou, M., Sabir, B., & Mansouri, K. (2014). *E-Test, a collaborative e-learning platform, a model of multimedia educational content and an online shared document server for the benefit of universities | The Journal of Quality in Education*. *5*(5 BIS), 15. https://doi.org/10.37870/joqie.v4i5.50

Qu'est-ce qu'un bon cours e-learning : La scénarisation. (2016, juin 15). https://www.tree-learning.fr/a126-cours-elearning-la-scenarisation.html

Ratsimbaharivony, M. S. (2016). *De la formation 100% présentielle à la formation hybride : Élaboration de modules e-Learning et Rapid-Learning de progiciels et logiciels web afin d'apporter des réponses spécifiques aux clients de SIGMA Informatique*. 105.

Soulier, E. (2005). Le système de gestion des connaissances pour soutenir le storytelling dans l'entreprise. *Revue française de gestion*, *no 159*(6), 247-264.

Vanderbeck Stéphanie. (2021, janvier 4). Qu'est-ce que l'eLearning ? [Blog]. *Les Ateliers de Stephy*. https://ateliers-de-stephy.com/index.php/2020/12/30/quest-ce-que-lelearning/

Villiot-Leclercq, E. (2011, avril 7). *Apports et enjeux de l'approche par scénarisation pédagogique—Ppt télécharger*. SlidePlayer. https://slideplayer.fr/slide/1576295/

Villiot-Leclercq, E., Dessus, P., Mandin, S., Zampa, V., & Loiseau, M. (2011). Une approche par scénarios pour la conception d'un dispositif d'accompagnement en ligne. *Recherche et formation*, *68*, 47-62. https://doi.org/10.4000/rechercheformation.1507

Walckiers, M., & Praetere, T. D. (2004). L'apprentissage collaboratif en ligne, huit avantages qui en font un must. *Distances et savoirs*, *Vol. 2*(1), 53-75.

Zhang, L. (2020). *Propositions pour la conception de tutoriels efficaces : Cas d'étude en contexte universitaire*. 127.

Table des illustrations

Figure 1. Représentation graphique du modèle ADDIE (LaMotte, 2020) 38
Figure 2. Modèle ADDIE détaillé par étapes (Qbadou et al., 2014, p.3). 42

Table des annexes

Annexe 1 Entretien semi-directif 64
Annexe 2 Signature des personnes interviewées..... 65
Annexe 3 Prise de notes pour l'entretien semi-directif avec le responsable pédagogique..... 68
Annexe 4 Prise de notes pour l'entretien semi-directif avec le concepteur pédagogique - 1..... 73
Annexe 5 Prise de notes pour l'entretien semi-directif avec le responsable pédagogique - 2 78
Annexe 6 Prise de notes pour l'entretien semi-directif avec le responsable pédagogique - 3 86
Annexe 7 Template classique du storyboard..... 96
Annexe 8 Template du storyboard adapté aux conceptions pédagogiques 97

Annexe 1
Entretien semi-directif

Université Grenoble Alpes

Mémoire de master 2 en Didactique des langues
2020 – 2021
Parcours :
Didactique des langues et ingénierie pédagogique numérique (Dilipem)

Entretien semi-directif

Dans le cadre de mon projet du mémoire de Master 2, je m'intéresse à la conception pédagogique des formations en ligne. Votre expérience sur le terrain me sera donc très utile pour parfaire mes compétences en tant qu'ingénieure pédagogique en formation ainsi que pour comprendre comment proposer une conception pédagogique sur mesure dans une agence de Digital Learning en appliquant les méthodes pédagogiques spécifiques de l'e-learning.

En signant, vous autorisez l'enregistrement vocal de cet entretien ainsi que le traitement de données pour le mémoire en cours.

Par la suite, vous trouverez la liste de questions à traiter lors de l'entretien semi-directif :

1. Quel est votre parcours académique ?
2. Quel est votre parcours professionnel ?
3. Quels sont les domaines dans lesquels vous avez le plus d'expérience en tant que concepteur pédagogique (ex. : banque, santé, supply chain, etc.) ?
4. Quelle est votre méthode pour la création d'une conception pédagogique ?
5. Vous souvenez-vous de votre première conception pédagogique ?
    a. Quelle méthode de conception aviez adopté vous à ce moment ?
    b. Maintenant, avec votre expérience actuelle, auriez-vous changé votre méthode de conception ? Si oui, comment ?
6. Quel est le rôle de la scénarisation dans la création de vos conceptions pédagogiques ?
7. Quel sont les éléments indispensables pour la création d'une conception pédagogique ?
8. D'après vous, quels facteurs déterminent une bonne conception pédagogique (ex. : contenus, temps, outils, supports, etc.) ?
9. D'après vous, qu'est-ce qui détermine le temps de conception d'une formation ?
10. D'après vous, quel est le rôle d'un concepteur pédagogique ?

Je vous remercie de votre participation !

_____

Signature

Annexe 2
Signature des personnes interviewées

Université Grenoble Alpes

Mémoire de master 2 en Didactique des langues
2020 – 2021
Parcours :
Didactique des langues et ingénierie pédagogique numérique (Dilipem)

Entretien semi-directif

Dans le cadre de mon projet du mémoire de Master 2, je m'intéresse à la conception pédagogique des formations en ligne. Votre expérience sur le terrain me sera donc très utile pour parfaire mes compétences en tant qu'ingénieure pédagogique en formation ainsi que pour comprendre comment proposer une conception pédagogique sur mesure dans une agence de Digital Learning en appliquant les méthodes pédagogiques spécifiques de l'e-learning.

En signant, vous autorisez l'enregistrement vocal de cet entretien ainsi que le traitement de données pour le mémoire en cours.

Par la suite, vous trouverez la liste de questions à traiter lors de l'entretien semi-directif :

1. Quel est votre parcours académique ?
2. Quel est votre parcours professionnel ?
3. Quels sont les domaines dans lesquels vous avez le plus d'expérience en tant que concepteur pédagogique (ex. : banque, santé, supply chain, etc.) ?
4. Quelle est votre méthode pour la création d'une conception pédagogique ?
5. Vous souvenez-vous de votre première conception pédagogique ?
    a. Quelle méthode de conception aviez adopté vous à ce moment ?
    b. Maintenant, avec votre expérience actuelle, auriez-vous changé votre méthode de conception ? Si oui, comment ?
6. Quel est le rôle de la scénarisation dans la création de vos conceptions pédagogiques ?
7. Quel sont les éléments indispensables pour la création d'une conception pédagogique ?
8. D'après vous, quels facteurs déterminent une bonne conception pédagogique (ex. : contenus, temps, outils, supports, etc.) ?
9. D'après vous, qu'est-ce qui détermine le temps de conception d'une formation ?
10. D'après vous, quel est le rôle d'un concepteur pédagogique ?

Je vous remercie de votre participation !

Signature

[redacted]

Université Grenoble Alpes

Mémoire de master 2 en Didactique des langues
2020 – 2021
Parcours :
Didactique des langues et ingénierie pédagogique numérique (Dilipem)

Entretien semi-directif

Dans le cadre de mon projet du mémoire de Master 2, je m'intéresse à la conception pédagogique des formations en ligne. Votre expérience sur le terrain me sera donc très utile pour parfaire mes compétences en tant qu'ingénieure pédagogique en formation ainsi que pour comprendre comment proposer une conception pédagogique sur mesure dans une agence de Digital Learning en appliquant les méthodes pédagogiques spécifiques de l'e-learning.

En signant, vous autorisez l'enregistrement vocal de cet entretien ainsi que le traitement de données pour le mémoire en cours.

Par la suite, vous trouverez la liste de questions à traiter lors de l'entretien semi-directif :

1. Quel est votre parcours académique ?
2. Quel est votre parcours professionnel ?
3. Quels sont les domaines dans lesquels vous avez le plus d'expérience en tant que concepteur pédagogique (ex. : banque, santé, supply chain, etc.) ?
4. Quelle est votre méthode pour la création d'une conception pédagogique ?
5. Vous souvenez-vous de votre première conception pédagogique ?
    a. Quelle méthode de conception aviez adopté vous à ce moment ?
    b. Maintenant, avec votre expérience actuelle, auriez-vous changé votre méthode de conception ? Si oui, comment ?
6. Quel est le rôle de la scénarisation dans la création de vos conceptions pédagogiques ?
7. Quel sont les éléments indispensables pour la création d'une conception pédagogique ?
8. D'après vous, quels facteurs déterminent une bonne conception pédagogique (ex. : contenus, temps, outils, supports, etc.) ?
9. D'après vous, qu'est-ce qui détermine le temps de conception d'une formation ?
10. D'après vous, quel est le rôle d'un concepteur pédagogique ?

Je vous remercie de votre participation !

[redacted]

Université Grenoble Alpes

Mémoire de master 2 en Didactique des langues
2020 – 2021
Parcours :
Didactique des langues et ingénierie pédagogique numérique (Dilipem)

Entretien semi-directif

Dans le cadre de mon projet du mémoire de Master 2, je m'intéresse à la conception pédagogique des formations en ligne. Votre expérience sur le terrain me sera donc très utile pour parfaire mes compétences en tant qu'ingénieure pédagogique en formation ainsi que pour comprendre comment proposer une conception pédagogique sur mesure dans une agence de Digital Learning en appliquant les méthodes pédagogiques spécifiques de l'e-learning.

En signant, vous autorisez l'enregistrement vocal de cet entretien ainsi que le traitement de données pour le mémoire en cours.

Par la suite, vous trouverez la liste de questions à traiter lors de l'entretien semi-directif :

1. Quel est votre parcours académique ?
2. Quel est votre parcours professionnel ?
3. Quels sont les domaines dans lesquels vous avez le plus d'expérience en tant que concepteur pédagogique (ex. : banque, santé, supply chain, etc.) ?
4. Quelle est votre méthode pour la création d'une conception pédagogique ?
5. Vous souvenez-vous de votre première conception pédagogique ?
    a. Quelle méthode de conception aviez adopté vous à ce moment ?
    b. Maintenant, avec votre expérience actuelle, auriez-vous changé votre méthode de conception ? Si oui, comment ?
6. Quel est le rôle de la scénarisation dans la création de vos conceptions pédagogiques ?
7. Quel sont les éléments indispensables pour la création d'une conception pédagogique ?
8. D'après vous, quels facteurs déterminent une bonne conception pédagogique (ex. : contenus, temps, outils, supports, etc.) ?
9. D'après vous, qu'est-ce qui détermine le temps de conception d'une formation ?
10. D'après vous, quel est le rôle d'un concepteur pédagogique ?

Je vous remercie de votre participation !

[redacted]

Annexe 3
Prise de notes pour l'entretien semi-directif avec le responsable pédagogique

Mémoire de master 2 en Didactique des langues
2020 – 2021
Parcours :
Didactique des langues et ingénierie pédagogique numérique (Dilipem)

Date : 21 juin 2021**.**
Durée : 37 min 8 seg**.**
Enregistrement : http://i3l.univ-grenoble-alpes.fr/~Stephanie/MemoireM2/entretien_responsablePedagogique.m4a

1. Quel est votre parcours académique ?

- BAC cinéma – audiovisuelle
- Master en Environnement informatique pour l'apprentissage des langues, aujourd'hui l'équivalent à l'ingénierie pédagogique et multimédia.
- Master 1 en sociolinguistique et un diplôme universitaire en game design.
- Intérêt sur l'expérience digitale : comment faire passer des informations de façon pertinente, efficace et qui favorisent l'ancrage mémoriel par le biais du digital.
    - Pertinent pour le e-learning et les jeux vidéo : fond et forme, interface et contenu.
- Notion du digital : un contenu médiatisé, à travers un canal (smartphone, ordinateur, télévision).

2. Quel est votre parcours académique et professionnel ?

- Parcours centré autour du marketing des marques de luxe.
- Studio de jeux vidéo spécialisés sur les jeux mobiles, rôle de Game Design.
- Assistant à l'université de Genève.
    - Première différence professionnelle car dans le secteur public, on peut se permettre de prendre plus de temps pour la conception.
    - Recruté en tant qu'ingénieur pédagogique et game design.

- Stage de fin d'études à Paris en tant que concepteur pédagogique.
- Formation théorique (formation académique et échanges avec d'autres collègues), expériences professionnelles (qui permettent de voir la réalité du terrain).
- Les principes théoriques de l'université sont appliqués dans un contexte précis, ce qui est fait dans le privé n'est pas forcément faisable dans le secteur public.

3. Quels sont les domaines dans lesquels vous avez le plus d'expérience en tant que concepteur pédagogique (ex. : banque, santé, supply chain, etc.) ?

- Santé, luxe, horlogerie, bâtiment. Notamment avec la haut-horlogerie.
    - Formations courantes : formations sur le produit, le process, les réglementations, le on boarding.
        - Associer un fond qui est aussi important que la forme dans le domaine de la haut-horlogerie.

4. Quelle est votre méthode pour la création d'une conception pédagogique ?

- Comprendre de quoi on parle.
    - Demande côté marketing pour faire un module plus agréable à la formation.
    - Demande côté formation pour faire passer un message.
        - Qu'est-ce qu'on doit apprendre à la fin de la formation ?
        - Qu'est-ce qui doit être maîtrisé à la fin ?
- Dégager une structure pertinente pour la formation.
    - Modalités de formation : en présentiel, hybride…
- Partir sur la conception : storyboard, maquettage, l'intégration (selon le processus de production ITycom).
    - Amener du sens, de la compréhension pour créer quelque chose pertinente et toujours centré vers l'utilisateur (avis temporaire, peut changer avec le temps).

5. Vous souvenez-vous de votre première conception pédagogique ?

- La première expérience de conception pédagogique était lors d'un stage à l'Ecole centrale à Paris en 2010.

- Aider les professeurs à digitaliser leur cours, les convaincre de la pertinence d'avoir des cours digitalisés.

- Le numérique commençait à se déployer, alors il y avait beaucoup de personnes réfractaires.

a. Quelle méthode de conception aviez adopté vous à ce moment ?

- Conception réalisée avec les techniques apprises à l'université.
  - Analogie : « Je me suis rendu compte que je n'étais pas obligé de sortir tout le service vaisselle de maman et mamie pour faire un pique-nique et manger un sandwich. ».

b. Maintenant, avec votre expérience actuelle, auriez-vous changé votre méthode de conception ? Si oui, comment ?

- Oui ; prendre plus de recul, faire des échanges plus collectifs, être plus exigeant sur l'aide apporté.
- Revoir la méthode d'organisation projet.
- Il y avait un accompagnement dans le stage pour avancer sur la conception pédagogique.

6. Quel est le rôle de la scénarisation dans vos créations des conceptions pédagogiques ?

- Deux types de scénarisation (pédagogique ou storytelling).
- Elle est centrale pour la conception.
- Analogie : « Si on arrive sans scénarisation dans une création pédagogique, c'est comme si je disais 'on va construire une maison et qu'on n'avait pas fait le plan'. Notre scénarisation est notre plan d'architecte. ».
  - Storytelling c'est la manière dont on va construire la maison.
    - Est-ce qu'on va créer nous-même l'histoire ? Est-ce qu'on va solliciter des experts pour créer le contexte ? Est-ce qu'on veut faire la transposition ?
    - Transposer pour faciliter l'engagement. Cela dépend de la nature éléments qu'on veut faire assimiler.

        - L'idée ce n'est pas de rajouter du storytelling ou de la gamification « parce que c'est la mode », mais l'idée c'est « d'être pertinent en fonction des besoins de l'utilisateur ».

7. Quel sont les éléments indispensables pour la création d'une conception pédagogique ?

- L'organisation du projet :
    - Il y a des conceptions qui peuvent bloquer si l'organisation n'est pas la bonne.
        - Temps de conception, outils de conception (logiciels, templates, etc.).
        - En fonction du client, on réadapte nos outils.
- En termes de planning, avoir ou pas le temps de faire une bonne conception.
- Ils doivent déterminer une conception de qualité.

8. D'après vous, quels facteurs déterminent une bonne conception pédagogique (ex. : contenus, temps, outils, supports, etc.) ?

- Le temps, l'outil, l'organisation, le support, l'équipe projet et la personne qui la réalise (en fonction de son expérience professionnelle et personnelle).
- Sujet de prédilection c'est le storytelling et la gamification.

9. D'après vous, qu'est-ce qui détermine le temps de conception d'une formation ?

- En premier lieu, le budget.
- Ensuite, le temps de cours de cathedra qui s'émancipe de toutes les redondances.
- Complexité des notions à faire passer.
- Temps d'apprentissage / maîtrise de sujet. Le temps qu'un expert de métier puisse te consacrer.
- Quantité de matériel pédagogique.
- Le niveau de la cible.

10. D'après vous, quel est le rôle du concepteur pédagogique ?

- Faire le lien, créer du lien entre les apprenants, les enseignants.
- Faire du lien entre des notions complexes et des personnes devant assimiler ces notions complexes.

- Arriver à vulgariser les contenus.
- Pas de transmission car il y a la notion de sens unique, l'idée de « je mets du contenu dans une tête vide », ce qui ne s'adapte pas au bagage du vécu de l'apprenant.
- Le concepteur pédagogique est là pour faciliter les choses.
- « Il est là pour faire communiquer un mécanicien et un pilote. »
- Dans les formations ayant des cibles très larges, le concepteur pédagogique doit faire du lient à ce qui raccroche la majorité.

Annexe 4
Prise de notes pour l'entretien semi-directif avec le concepteur pédagogique - 1

Mémoire de master 2 en Didactique des langues
2020 – 2021
Parcours :
Didactique des langues et ingénierie pédagogique numérique (Dilipem)

Date : 1 juillet 2021**.**

Durée : 54 min 55 seg**.**

Enregistrement : http://i3l.univ-grenoble-alpes.fr/~Stephanie/MemoireM2/entretien_concepteurPedagogique_1.m4a

1. **Quel est votre parcours académique et professionnel ?**

- Parcours académique très varié. D'abord, la faculté de médicine comme premier choix, mais après une semaine d'études changement à une Licence en Sciences du Vivant, option Biochimie, plus une année de master en Biologie du développement cellulaire.
- Rapport en tant qu'animateur en colonie de vacances et enseignant dans le cadre d'une église.
    - Création des jeux et des activités.
- Service civique d'un an en école maternelle (petite, moyenne et grande section). Cela a été la première approche avec l'enseignement.
    - Suivi des élèves en difficulté.
- Reprise d'études de master pour devenir professeur des écoles.
    - Stages qui permettaient de voir le besoin de rester investi en tant qu'enseignant pour avoir des bons résultats.
    - En tant que professeur des écoles, plusieurs défis relevés pour l'année scolaire ; gestion de groupe, discipline, sens de l'organisation pour des classes doubles.

        - Point à mettre en valeur : les activités autour des jeux, des expériences.
            - Ce type d'activités permettaient aller au bout d'une proposition pédagogique, ce qui n'est pas évident dans une entreprise lors qu'on est limité par le budget.
            - Préférence sur la création en amont, mais pas la gestion de classe.

- Intérêt sur le *motion design* comme un bon outil de communication.
- Expérience de formation au sein de son école : études de texte, création de parcours de formation autour de la croyance.
- Suivi de formations sur l'herméneutique pour l'analyse de textes (figure de style, le genre littéraire, etc.).
    - Cela permet de voir le contenu en tant que concepteur pédagogique et l'améliorer en fonction de l'analyse de textes.
    - Tout ce qui est en lien avec les écoles de théologie, est en retard par rapport à la pédagogie ; « il y a vraiment besoin d'améliorer la forme ».
        - Proposer des formations plus interactives et participatives.
- Intérêt sur la pédagogie de projet : avec un objectif derrière, cet objectif motive l'apprenant à suivre sa formation.
- Formation centrée autour du socio-constructivisme.
- Reprise d'études en alternance sur la pédagogie de projets qui reprenne tous les éléments d'intérêt mentionnés auparavant.

2. Quels sont les domaines dans lesquels vous avez le plus d'expérience en tant que concepteur pédagogique (ex. : banque, santé, supply chain, etc.) ?

- Pas de contenu de prédilection pour la création de formations.
- Expérience sur des formations centrées surtout sur le bâtiment, mais expérience autour des formations comprenant plusieurs types de contenus.

- Forte expérience dans le discours et les présentations orales, néanmoins, il reste encore certains points à améliorer, notamment la rédaction et formulation de phrases dans une conception.

3. Quelle est votre méthode pour la création d'une conception pédagogique ?

- Dialoguer avec le client pour savoir la finalité de la formation : « quel est l'objectif pour l'entreprise ».
- Définir les contraintes :
    - Budget, temps, public, durée de formation, contexte.
- Se plonger dans le contenu.
    - « C'est bien de savoir quel type de connaissance c'est, pour savoir quel type d'activité tu peux proposer en amont parce que c'est lié le savoir et la forme de transmission de savoirs ».
        - Si c'est pratique ou s'il s'agit d'une formation centrée sur la théorie et la réflexion pour acquérir une connaissance.
    - Il n'est pas obligatoire que tous les apprentissages soient liés à une compétence.
- Réflexion sur le format qui convient aux contraintes et qui correspond au contenu pour atteindre les objectifs.
    - Besoin de créativité pour créer la formation en fonction du contexte de la formation.
    - « Il n'y a pas qu'une solution possible. C'est vraiment… il faut que tu pousses dans tout ce que tu connais, tout ce que tu sais faire. Tu crées des nouveaux trucs, et là c'est un peu le moment *éclat,* je trouve, où tu es ultra libre. Et c'est pour ça que je ne m'impose pas de process, c'est… je me pose devant une feuille et je fais de l'art ! ».
    - Il faut faire des retours avec le client. Faire des propositions, l'expliquer et après la modifier.
    - Partir d'une grand 'paquet' de connaissances, et il faut le découper en petites parties pour après le réorganiser dans l'ordre.

        - Créer une structure et la réorganiser dans l'ordre avec l'aspect 'découpage'.

- Mettre un fil conducteur et rendre les choses cohérentes entre elles.
    - Lier la connaissance dans le cas concret où elle s'applique.
    - « Instinctivement, je pars souvent là-dessus » pour ajouter les personnages et suivre un fil de storytelling.

4. Vous souvenez-vous de votre première conception pédagogique ?

- Premier rapport de cours e-learning en 2020 sur un jeu de survie au séisme.

1. Quelle méthode de conception aviez adopté vous à ce moment ?

- D'abord, définition des contenus, objectifs pédagogiques. Le cadrage de la formation avec les compétences à acquérir. Ensuite, création les différentes parties pour structurer la séquence. Après construction de chaque séquence en suivant le principe « die and retry » avec plusieurs éléments qui complétaient la formation (visuels, timing, musique d'ambiance, etc.).

2. Maintenant, avec votre expérience actuelle, auriez-vous changé votre méthode de conception ? Si oui, comment ?

- Amélioration sur le côté technique et exploitation du logiciel et des contenus.
- Amélioration du feedback suite aux activités proposées.
- Besoin de travailler en équipe et de ne pas penser qu'un concepteur peut tout faire.
- Avoir un graphiste permet de gagner du temps et un rendu plus propre.
- Permettre à l'apprenant de revenir sur les points qu'ils n'ont pas réussi au départ.

5. Quel est le rôle de la scénarisation dans vos créations des conceptions pédagogiques ?

- « Scénarisation est la façon dans laquelle tu raconter une connaissance ». Cela a un fil conducteur avec une histoire, « j'ai l'impression que c'est un peu l'enveloppe dans lequel tu mets l'information, tu lui donnes une certaine forme pour faciliter l'apprentissage et donner la cohérence. »

6. **Quel sont les éléments indispensables pour la création d'une conception pédagogique ?**

- « Un grand travail en amont qu'on a naturellement tendance à négliger parce qu'on veut rentrer dedans et qu'on veut que ça avance ».
- Il faut se forcer à se poser d'abord à comprendre l'intérêt et le but de la formation.
- Bien identifier les contraintes du client, les objectifs en fonction de la cible, le contenu, le contexte.
    - Les contraintes aident à créer car elles réduisent les possibilités.

7. **D'après vous, quels facteurs déterminent une bonne conception pédagogique (ex. : contenus, temps, outils, supports, etc.) ?**

- La façon pour juger une formation est liée aux résultats de la formation.
- En agence, on ne peut pas savoir et cela pourrait être problématique dans le sens qu'on fait peut-être des choses pas pertinentes et nos apprenants n'apprennent pas et nous n'avons pas de phase d'analyse à la fin.
    - C'est un problème pour améliorer notre pratique.

8. **D'après vous, qu'est-ce qui détermine le temps de conception d'une formation ?**

- Le temps de conception se détermine en fonction du budget.
    - Tu fais une formation en fonction des moyens à disposition.
    - En tant que concepteur, il n'est pas dérangeant de passer un peu plus de temps que prévu pour créer une bonne conception.

9. **D'après vous, quel est le rôle du concepteur pédagogique ?**

- Être un bon concepteur pédagogique est d'être quelqu'un qui répond aux besoins du client et répond aux besoins de l'apprenant.
- Les supports ne déterminent pas une bonne formation.
    - Il faut que l'outil s'adapte au contenu.

Annexe 5
Prise de notes pour l'entretien semi-directif avec le responsable pédagogique - 2

Mémoire de master 2 en Didactique des langues
2020 – 2021
Parcours :
Didactique des langues et ingénierie pédagogique numérique (Dilipem)

Date : 24 juin 2021**.**

Durée : 1 h 19 min 04 seg**.**

Enregistrement : http://i3l.univ-grenoble-alpes.fr/~Stephanie/MemoireM2/entretien_concepteurPedagogique_2.mp3

1. **Quel est votre parcours académique ?**

- Licence et master recherche en Histoire à l'université de Grenoble.
- Inscrit en candidat agrégation pour préparation du concours CAPES pendant 3 années.
- Master 2 en Ingénierie des médias pour l'éducation à Poitiers en 2018.
    - Stage de fin d'études à Lyon dans l'entreprise Woonoz.

2. **Quel est votre parcours professionnel ?**

- Création de micro-entreprise pour continuer la conception pédagogique.
    - Continue à travailler avec la même entreprise en tant que freelancer.
        - Ils ont leur propres outils-auteur, alors la mission était centrée sur la conception et intégration sur des missions de 3 à 5 jours.
        - Les contenus n'étaient pas extrêmement complexes ni lourds, alors cela devenait une tâche efficace car il avait une très bonne connaissance de l'outil.
        - D'autres missions tournaient autour de la gestion de projet ; intégration de suivis de retours client. C'est le chef de projet qui absorbe les retours client.

        - Il fallait être très réactif pour accomplir les missions.
    - Petites missions avec d'autres entreprises :
        - Travail de rédaction, relecture sur un livre historique.

- Le confinement a été très enrichissant en charge de travail, cependant, à la fin du confinement il n'y a pas eu autant d'opportunités comme avant. Cela a permis le changement de statut et la prise en contact avec ITycom pour devenir concepteur pédagogique.
    - Test de conception pour un sujet assez sensible.
- Ingénieur pédagogique l'ONS. Travail à l'école normale supérieur de Lyon.
    - Travail en contact avec des profs avec des besoins différents.
        - Formation sur magistère
        - Mettre en forme les fiches projet
        - Formaliser des vidéos de tutos.

3. Quels sont les domaines dans lesquels vous avez le plus d'expérience en tant que concepteur pédagogique (ex. : banque, santé, supply chain, etc.) ?

- Expérience dans tous les secteurs possibles ; assurances, banque, luxe, bâtiment, etc.
- Préférence avec les formations techniques.
- « Ça ne dépend pas tant du secteur, ça dépend de la disponibilité des experts en face. S'ils ont bien pu fait leur travail de leur côté, et s'ils n'ont pas eu le temps ou s'ils n'ont pas voulu le faire sur le moment. De la manière dont ils sont réactifs et disposés à jouer le jeu. ».
    - Il y a un moment où les termes sont tellement techniques, qu'il est nécessaire d'avoir l'aide d'un expert.
- Ça dépend du cadrage du projet.
    - Très souvent on a tendance à passer rapidement, sur certains éléments on fait confiance à la gestion de projet mais derrière c'est beaucoup plus compliqué.

4. Quelle est votre méthode pour la création d'une conception pédagogique ?

- S’imprégner du sujet : Regarder les documents, bien les lire et essayer de les relier les uns aux autres.
- Regarder le compte rendu du workshop, parce qu’il est biaisé par celui qui a faut la conception générale.
    - Besoin de voir les sources pour ensuite voir comment ils ont été intégrés sur l’architecture générale.
- Analyser le cadrage du projet :
    - Durée de la formation.
    - Les dispositifs dans lesquels la formation sera mise à disposition pour les apprenants (mobile first, pc first…)
    - Vérifier s’il y a des voix-off.
        - Tant le chef de projet comme le concepteur doivent y penser.
- Poser l’architecture de tous les éléments qui servent de cadre :
    - Boutons
    - Fil d’Ariane
    - Logo de l’entreprise + bouton Home
    - Place holder du titre et de la consigne (systématiquement en italique).
- Analyse de chaque partie :
    - Relier les sources qui correspondent à cette partie.
    - Vérifier quels sont les informations à aborder.
        - Si c’est un texte qui doit y être, le mettre directement sur l’écran. Sinon, regarder le nombre d’éléments qui doivent être sur la page, et en fonction de cela, réfléchir à une activité qui mette en valeur ces éléments.
            - S’il y en a très peu d’éléments, par exemple, trois paragraphes de deux lignes, cela peut être présenté sous forme de flip-cards. Pas plus de 3 cartes, 4 au grand maximum à condition qu’il n’y ait quasiment pas de texte sur chaque carte.

        - Il arrive de changer l'activité proposée de base sur le workshop dans le cas où ce qui avait été proposé n'est pas le plus pertinent pour présenter le contenu à aborder.
    - « J'essaye d'utiliser l'espace, mais de pas saturer l'espace. »
    - Choix d'activité en fonction du contenu. Connaissant déjà le type d'activités possibles à présenter, cela doit s'adapter à la quantité de contenu.
- Analyser le type de sujet
    - Analogie : les banques sont souvent sérieuses, alors c'est un sujet qui devra rester très conventionnel. Pour les sujets plus techniques, il est plus pertinent de faire une activité un peu plus décalée, avec plus de narrative, un peu plus riche.
- « J'essaye de me mettre dans l'esprit de l'entreprise ».
    - Utiliser les formes de l'entreprise (même si c'est plus un travail des graphistes).
    - « L'évidence, ce n'est pas notre ennemie. On court tous après l'originalité, mais avec le e-learning on a besoin des évidences. L'association des idées, il faut qu'elles s'accrochent à quelque chose. »
    - Il est important d'appliquer les normes ortho-typo-graphiques.
        - C'est une exigence en application de ces normes en fonction du pays et la cible. Cela permet de jouer avec la finesse de la langue.
    - « Mon objectif c'est d'être le plus claire dans le message. »

5. Vous souvenez-vous de votre première conception pédagogique ?

- Première conception en stage chez Woonoz sur le secteur de comptabilité pour des comptables. Il y a eu un changement d'ergonomie du module et il fallait faire une reconception sur certaines activités.

1. Quelle méthode de conception aviez adopté vous à ce moment ?

- Au début il n'y avait pas de consignes claires et précises pour commencer.
- Première approche : passer par l'imitation.

        - Proposer des activités très épurées, mais avec ce logiciel, il n'était pas possible de voir le rendu, ce qui difficultait le processus de conception.
        - Suite à cette imitation et à la complexité du logiciel, la première proposition de conception n'a pas été la plus pertinente.
        - Il fallait faire passer le message autrement. Ce qui demande à se permettre d'aborder le sujet différemment de ce qui avait été proposé.
            - On réfléchit différemment et on travaille le regard.
                - « Travailler le regard, c'est ça qui prend du temps en conception ».

2. **Maintenant, avec votre expérience actuelle, auriez-vous changé votre méthode de conception ? Si oui, comment ?**

- Il a eu à la refaire un an et demie plus tard en tant que freelancer.
    - Ce type d'activité peut devenir un automatisme.

6. **Quel est le rôle de la scénarisation dans vos créations des conceptions pédagogiques ?**

- « J'ai tendance à oublier le fil, généralement... C'est un des fois qui est très souvent sans être généralement… »
    - Puisque qu'on commence avec les activités de manière individuelle, il arrive des fois de se rendre compte à la fin que la conception totale fait plus de temps que prévu.
        - Quand cela arrive, il faut rogner pour que tout soit cohérente et garde le fil conducteur de la formation.
- Quand il y a moins de temps pour la conception, il pose tous les contenus directement sur les slides et ensuite, lorsque tout est mis sur place, il commence la vraie conception avec les ressources.
- Tendance à faire des activités très cohérentes individuellement, mais que des fois il manque un peu plus de lien d'une activité à l'autre.
    - C'est important d'avoir une vision macro de la formation.

7. **Quel sont les éléments indispensables pour la création d'une conception pédagogique ?**

- Deux cas sont possibles :
    - Avoir les sources en plus la possibilité d'interagir avec l'expert métier.
    - Avoir une synthèse de sources produite par le client qui peut substituer l'échange avec l'expert.
        - Sources comme les documents internes sur la formation.
        - « Il faut travailler avec le client pour définir les grains de l'information, les grains essentiels, et ça là-dessus c'est bien d'avoir effectivement les sources, mais d'avoir aussi défini les moyens de s'en servir, les entrées, les grains, les grains de connaissances ou les grains de savoir. ».
    - C'est bien de travailler avec les documents qu'ils veulent retrouver sur la formation, par exemple, des illustrations, des tableaux, etc.
        - Cela impacte la conception.
    - C'est compliqué quand on est concepteur de faire « la chasse à la source ».
    - La conception peut être faite aussi mentalement avant de la mettre sur l'écran. Repositionner les textes, la disposition de l'écran, etc.

8. **D'après vous, quels facteurs déterminent une bonne conception pédagogique (ex. : contenus, temps, outils, supports, etc.) ?**

- Avoir un bon outil de conception permet d'exploiter plus la créativité.
- Il faut donc un outil interne pour gérer les retours et un outil externe pour garder la trace de communication avec le client.
    - C'est bien d'avoir une trace des échanges avec les clients, car des fois le client demande de changer une chose et après il demande de l'enlever.
        - Il manque une fiche de suivi de projet tant pour la conception comme pour les graphistes.

9. **D'après vous, qu'est-ce qui détermine le temps de conception d'une formation ?**

- Cela dépend de la clarté des sources de contenu qu'il faut mettre en œuvre.

- La disponibilité du concepteur sur le projet :
    - Faire quelques heures par jour de conception n'est pas pareil que plonger sur la conception pendant plusieurs jours.
- Le type de contenu : il y a des sujets qui sont très techniques et d'autres qui sont plus complexes.
    - Si c'est un sujet facile à compartimenter, c'est plus simple que si c'était un sujet qui est interconnecté.
- Cela dépend du budget :
    - Petit budget : activités pas trop chères. Peu de graphismes. Eviter la narration et les animations complexes. Faire du simple.
        - « Un petit budget ne veut pas dire mauvaise conception, ça veut juste dire qu'on n'a pas une formule très esthétique. Au fait c'est l'esthétique qui coûte cher, côté conception ça ne change pas, le budget est quasiment le même. »
    - Grand budget : activités plus poussées avec plus de ressources de graphismes.

10. D'après vous, quel est le rôle du concepteur pédagogique ?

- Un concepteur pédagogique c'est un couteau suisse.
    - Il faut qu'il puisse gérer n'importe quel sujet et n'importe quelle situation.
        - Pour le client, il faut que le concepteur propose une solution personnalisée qui lui correspond. Il faut être capable d'identifier ce besoin.
    - Il est un intermédiaire entre le client et l'utilisateur.
        - « Ton rôle c'est faire en sorte que les deux puissent s'entendre. Parce que le client il ne pense pas des fois à son utilisateur, et l'utilisateur ne se projette pas sur ce qui veut celui qui commande le module ».
        - « C'est de la créativité, c'est de l'inventivité, c'est de la réactivité ».
    - « C'est un job où plus tu connais des petites astuces, plus tu peux aller vite dans ton travail ».

- Il faut avoir des références, avoir de l'expérience, son savoir-faire et ses bagages, ce qu'il est.
    - Ton identité te donne des outils qui te permettent de réagir.

Annexe 6
Prise de notes pour l'entretien semi-directif avec le responsable pédagogique - 3

Mémoire de master 2 en Didactique des langues
2020 – 2021
Parcours :
Didactique des langues et ingénierie pédagogique numérique (Dilipem)

Date : 24 juin 2021**.**

Durée : 1 h 19 min 04 seg**.**

Enregistrement : http://i3l.univ-grenoble-alpes.fr/~Stephanie/MemoireM2/entretien_concepteurPedagogique_3.m4a

L'entretien a été réalisé en français et en anglais. Afin de recueillir les informations les plus authentiques, l'interviewée a préférée de répondre aux questions directement en anglais pour mieux communiquer.

1. Quel est votre parcours académique ?

- Master en ressources humaines en Russie (recrutement, développement de formations, communication digital, organisation d'entreprise, etc.). À ce moment, il s'agissait plus de la RH et que des formations précises.
- Stage en recrutement au Roi Merlin à Moscou, en Russie.
- Deux stages de plus en recrutement en tant que coordinatrice sur la gestion de formation en entreprise.
    - Préparation du matériel de formation.
- Elle fait partie d'une organisation étudiante en tant que « vice-président for talent management ».
    - Elle a suivi des formations autour de la gestion de temps, gestion d'équipe, de tâches, etc.

- Les tâches pour ce rôle étaient :
    - Préparation du matériel pour la formation (des brochures, documents, etc.).
    - Faire des présentations et des formations présentielles (avec des présentations ppt).
    - Gestion administrative de la formation (liste de salariés, gestion des emplois de temps, etc.).

2. Quel est votre parcours professionnel ?

- Première expérience à Mars sur les formations entreprises.
    - Ils ont donné un cas de travail avec des documents et l'outil Vyond pour créer des vidéos.
    - Malgré le manque de connaissances sur la pédagogie ou les méthodes de formation, la proposition a été adaptée au besoin présenté.
- Apprentissage quasiment autonome sur les outils auteurs (Storyline) en regardant des tutorats et en apprenant des collègues autour.
- Travail à Swatch en Suisse pendant 4 mois en 2019.
    - Pas tous les concepteurs pédagogiques sont formés sur l'aspect ergonomique et graphique.
        - Il est courant d'être plus fort dans un domaine : Soit le concepteur est plus centré sur le graphisme dans ses conceptions, ou à l'inverse, il peut être plus centré sur la conception au lieu des graphismes.
    - Dans cette entreprise, le concepteur devait faire toute la formation en partant de zéro (graphismes, conception…).
    - Analyser la plateforme et proposer des formations adaptées à la plateforme acquise par l'entreprise.
    - Il y avait des besoins de formation en fonction de la cible.
        - Besoin d'une formation de Business English pour le secteur commercial car les clients étaient souvent des touristes communiquant en anglais.

- Expérience en France au sein d'ITycom, centrée au 100% sur la conception pédagogique.
    - Le concepteur pédagogique s'adapte aux besoins de l'entreprise.
        - Un concepteur pédagogique ne peut pas être trois personnes au même temps : intégrateur, graphiste et concepteur.
            - Si cela existe, c'est après beaucoup d'expérience car parfaire chaque compétence prend beaucoup de temps.
- Il faut différencier les formations en entreprise avec les formations académiques ou les plateformes qui vendent des compétences (Open Classroom).
    - En agence e-learning, on vend souvent des informations présentées avec des interactions, tandis que les plateformes et formations académiques vendent des compétences. C'est pourquoi, toutes nos formations doivent être très bien faites, animées et graphiquement très remarquables.
- Travail à Skyeng en Russie pendant un an.
    - Ils ont leur propre plateforme où les activités sont plus visées sur les compétences à développer.
    - Travail auprès des experts pour rédiger les textes en anglais avec leurs propres activités interactives.

3. Quels sont les domaines dans lesquels vous avez le plus d'expérience en tant que concepteur pédagogique (ex. : banque, santé, supply chain, etc.) ?

- La plupart de son expérience tourne autour du commerce ; ventes, service client.
    - Préférence autour des Soft Skills, marketing, design, ou les formations centrées sur le média digital.
- En tant que concepteurs pédagogiques, nous pouvons traiter n'importe quel type de contenu et le transformer en formation.
    - Le secteur de la santé et des lois reste très complexe à comprendre. Malgré une bonne 'posture rédactionnelle', il reste difficile d'identifier les informations essentielles sur ce type de formations.

4. Quelle est votre méthode pour la création d'une conception pédagogique ?

- Participer dans la réunion avec le client pour déterminer le besoin de formation.
    - Faire part au client des choses qui sont ou pas réalisables pour la formation.
    - Leur poser cette question: « What do you want at the end of this training?"
        - Qu'est-ce que le client veut atteindre à la fin de la formation ?
        - Qu'est-ce qui doit changer sur la cible ?
        - Qu'est-ce qui doit changer dans leur quotidien après avoir suivi cette formation ?
        - Quel devrait être le résultat de la formation ?
        - Que se passe-t-il si la formation ne se réalise pas ?
            - Question centrale dans les formations des entreprises car souvent, le client souhaite faire une formation avec une quantité de slides.
                - « Apprendre ce n'est pas présenter des informations, apprendre c'est prendre une information et la transformer pour qu'elle puisse changer la façon dont les choses sont faites. ».
    - La plupart de nos formations sont transmissives avec des informations à retenir.
        - Analogie : les formations on boarding. L'apprenant n'a pas besoin de changer sa façon de travailler car il n'a pas encore commencé, mais il a besoin d'apprendre par cœur toutes les informations qui lui seront utiles pour débuter et devenir opérationnel dès que possible.
- Si besoin (en fonction de l'étape de production), il faut préparer l'offre en fonction des besoins du client.
- Il faut analyser le contenu ; quels sont les documents et quelle est la structure de la formation.
    - Comparer le matériel avec l'objectif final de la formation. Vérifier si c'est pertinent pour la formation, voir ce qu'il apporte dans la formation pour atteindre l'objectif.

- Il est possible de penser aux formats et aux types d'activités juste avec les informations des documents source.
    - Cela permet de mettre en valeur le rôle du concepteur pédagogique devant le client lors qu'il propose des activités pertinentes.
        - Ça favorise la confiance en soi en tant que concepteur.
- Une fois tout le contenu est analysé et la structure de formation prédéterminée, il est possible de faire le Workshop.
    - Dans la réunion avec le client, on revoit à nouveau les objectifs d'apprentissage de la formation.
    - On regarde le contenu ensemble pour bien valider les contenus.
        - Des fois, certains clients préparent bien le contenu et le concepteur pédagogique peut commencer à poser les questions plus détaillées (type de navigation, quiz, le but du quiz, gamification sur le module, voice over, sous-titres).
    - Les questions les plus importantes à poser sont, d'abord l'objectif de formation et ensuite les questions de cadrage de la formation.
- Faire le lien entre le contenu proposé et l'objectif.
    - Définit les objectifs spécifiques en fonction de chaque activité.
    - Dans la formation, il faut penser aux activités qui permettent de présenter l'information et de rajouter une activité qui permette de tester ses connaissances.
        - Il peut arriver que le client pense que cela prend beaucoup de temps, mais c'est au concepteur de justifier ce choix en argumentant l'importance de prendre le temps de laisser les apprenants tester leurs connaissances dans un cas concret.
        - Il faut convaincre le client du besoin d'investir sur ce type de cas pratiques.
- Pendant le workshop, seul les cas pratiques sont définis avec le client. Les activités d'ancrage mémoriel sont faites après le workshop en fonction du contenu.

- Il est important d'avoir tout le contenu avant le workshop pour mieux prévoir la conception.
- Possibilité de participer sur l'explication de choix graphique pour justifier pédagogiquement les choix faits sur les maquettes.

- Pour commencer la conception pédagogique proprement, il faut se poser la question du devise (toutes les questions de cadrage).
  - Se servir d'un template avec l'espace de l'écran pour le storyboard et pour rajouter les commentaires et descriptions des écrans.
    - Identifier chaque chapitre et les activités à créer dans chaque partie.
      - Faire un brouillon de comment l'activité devrait s'afficher sur le storyboard pour avoir une structure de base.
    - S'il y a des vidéos à inclure, faire le template de l'écran de la vidéo et identifier quel contenu doit être dessus.
  - Il peut arriver de ne pas avoir assez de temps ou imagination pour créer la conception, alors dans ce cas juste les informations sont redisposées sur les écrans pour avoir une idée de l'activité à réaliser.
  - Deux façons de faire :
    - Proprement slide par slide avec tous les contenus et activités ajoutés au fur et à mesure.
    - Ajouter le contenu sur la slide directement pour créer une structure générale de la formation et ensuite réfléchir aux activités les plus pertinentes en fonction de ce qui est sur l'écran.
      - Voir quel texte peut être retravaillé à l'aide des images ou d'un affichage différent.
  - Pour réorganiser l'affichage des contenus, il est possible de regarder sur des sites web pour retrouver des idées et de l'inspiration d'affichage. Notamment pour les formations qui sont faites avec une interface différente de la classique.

- Puisqu'on n'est pas UI designer, il faut regarder des références pour créer la conception car c'est la première étape avant de passer à l'étape graphiste.

5. Vous souvenez-vous de votre première conception pédagogique ?

- C'était une formation pour le e-commerce dans l'entreprise Mars. Il s'agissait d'une formation pour trois segments différents ; Petcare, chocolate et une marque de chewing gum.
- Il fallait trois différents types de business en fonction du secteur. Ils avaient chacun un contexte différent.
    - Il fallait définir avec les experts quel contenu serait utilisé pour le e-learning. Il y avait une partie commune pour les trois segments et une autre partie qui était faite en fonction de leur besoin propre du secteur.

1. Quelle méthode de conception aviez adopté vous à ce moment ?

- Il n'y avait pas de storyboard si détaillé. Il était fait directement sur Powerpoint.
- Une fois le storyboard créé, elle a commencé l'intégration directe sur Storyline.
    - Elle prenait beaucoup de temps car elle voulait faire parfaitement chaque slide, ce qui a ralenti le process.
- Puis qu'il n'y avait pas un expert en design, elle prenait le temps de tout faire et modifier en plusieurs reprises.
    - Il n'y avait pas une charte homogénéisée.
- Lorsqu'elle a présenté sa proposition aux experts, elle le considérait parfait, mais il n'était en effet pas très adapté par rapport à ce qui était attendu.
- Sur une formation hybride en ventes avec des formateurs de vente en suivant le modèle B2B (Business to Business).
    - Ils ont proposé une formation autour de la négociation sous forme de « bataille ». Il s'agissait d'un concours de négociation parmi les participants et la finale était avec trois participants qui pouvaient gagner.

- Il est possible de voir qui participe dans la formation et les apprenants peuvent vraiment s'exercer et mettre en pratique leurs compétences de vente et négociation.
    - Il existait aussi une option de tutorat ou formation personnalisée pour s'améliorer tout au long de la formation.

- Avantages de la formation e-learning en tant qu'un outil efficace :
    - Il développe les compétences.
    - Il permet aux apprenants d'apprendre des erreurs.
    - Il propose un feedback qu'en plus d'indiquer si c'est correct ou incorrect, il vise à donner un feedback personnalisé en fonction des choix de l'apprenant.
    - Malgré toutes ces avantages pratiques pour la mise en place de l'outil de formation, nous n'avons pas de chiffres qui font preuve d'une réussite chez l'apprenant car cette information appartient au client et ils ne la communiquent pas lors que le projet est fini et livré.

2. Maintenant, avec votre expérience actuelle, auriez-vous changé votre méthode de conception ? Si oui, comment ?

- Elle aurait commencé par proposer un Storyboard simple et ensuite le remplir avec les détails et en dernier, mettre les couleurs et design.
    - Se renseigner auprès des experts en design pour avoir des conseils basiques.
        - « Puisque j'étais la personne en charge de la formation, je me suis toujours senti comme si je devais savoir tout faire, et des fois c'est bien de demander de l'aide, surtout quand on débute. »

6. Quel est le rôle de la scénarisation dans vos créations des conceptions pédagogiques ?

- La scénarisation est l'histoire qui sert de fil conducteur pour la formation.

- Elle n'est pas toujours pertinente. D'une part, elle permet d'avoir une aisance cognitive pour la conception car cela favorise l'ancrage mémoriel (avec des visuels).
- « La plupart de mes formations je les fais comme je pense qu'elles seraient adaptées pour moi ».
    - Alors il ne faut pas oublier d'ajouter plusieurs stratégies qui permettent de travailler plusieurs styles d'apprentissage.
    - Pour les formations qui apprennent des compétences, la scénarisation sous forme de storytelling, il n'est pas pertinent.
        - Néanmoins, pour les formations où on ne se sert pas de storytelling, il faut penser à donner un contexte ou une mise en situation pour mettre en pratique les connaissances en cours d'acquisition.

7. Quel sont les éléments indispensables pour la création d'une conception pédagogique ?

- Avoir un objectif d'apprentissage.
- La variété de présentation des contenus.
    - Privilégier tous les styles d'apprentissage (avec des images, des vidéos, du texte, schémas, etc.)
- Adapter la formation au contexte de formation.

8. D'après vous, quels facteurs déterminent une bonne conception pédagogique (ex. : contenus, temps, outils, supports, etc.) ?

- Les distracteurs qui peuvent impacter la formation :
    - L'apprenant doit avoir les bons outils, le temps dédié pour se former, un bon environnement d'apprentissage.
- Diriger la formation à la bonne cible.

9. D'après vous, qu'est-ce qui détermine le temps de conception d'une formation ?

- Il faut regarder le contenu et prévoir le temps que cela prend au concepteur pour comprendre le sujet.
- Il faut regarder la quantité de contenu disponible. Si c'est un document très chargé, il faut compter le double de temps pour traiter les informations.

- Il faut réfléchir aux activités : si c'est une interactivité simple.
- Une fois le temps défini, il vaut mieux ajouter au moins une demi-journée pour les imprévus.

10. D'après vous, quel est le rôle du concepteur pédagogique ?

- « Le concepteur pédagogique est la personne qui transforme la connaissance en expériences, avec des engagements émotionnels (storytelling) ».
    - Il crée une expérience qui permet de travailler les différents styles d'apprentissage ; voice-over pour l'écoute, des pictos et infographies pour la vue, l'émotion ou sentiment avec le storytelling.

Annexe 7
Template classique du storyboard

MENU

Changement Climatique
Fonctionnement



Depuis plusieurs milliers d'années, notre planète possède des conditions météorologiques moyennes grâce à la régulation du CO2 dans l'atmosphère.

Cliquez sur la loupe pour découvrir le cycle du carbone.



Précédent

Cycle du carbone — Gaz à effet de serre — Équilibre ménacé

Suivant

COMMENTAIRES
Attention, cette partie sert à commenter l'écran, elle ne fait pas partie du module

N° Ecran : 4

Type d'activité : Présentation animé au click sur la loupe. Lors qu'on clique, la loupe se déplace en bas à droite et permet à l'apprenant de mettre en pause ou play la chronologie.
Le bouton Suivant est bloqué jusuqu'à la fin de l'animation. Lors d'une nouvelle visite sur l'écran, l'état de la slide reste enregistré et il est possible de continuer.

Illustrations / pictos / photographies :

Annexe 8
Template du storyboard adapté aux conceptions pédagogiques

Remerciements 3

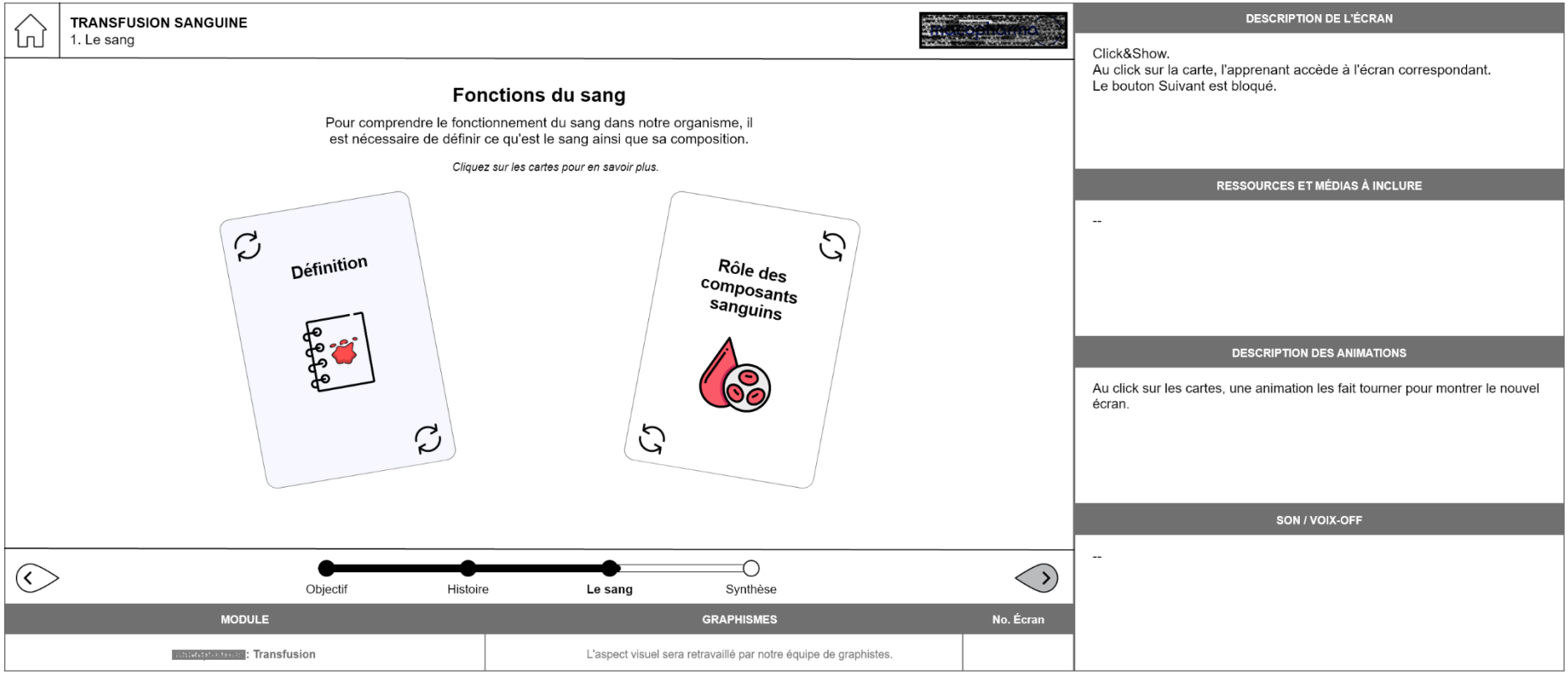


Table des matières

Remerciements 3

Sommaire 5

Introduction 7

Partie 1 - CONTEXTE 8

CHAPITRE 1. ITYCOM 9

1. LE POLE ADMINISTRATIF, MARKETING ET COMMUNICATION 9
2. LE POLE DE COORDINATION ET CHEFS DE PROJET 9
3. POLE COMMERCIAL 10
4. POLE TECHNIQUE 10
5. POLE DE GRAPHISTES 10
6. POLE DE CONCEPTEURS PEDAGOGIQUES 10

CHAPITRE 2. FORMATIONS PROPOSEES 11

1. LES APPROCHES PEDAGOGIQUES 12
2. LES OUTILS CREES PAR ITYCOM 14

CHAPITRE 3. PROCESSUS DE CREATION D'UNE FORMATION E-LEARNING 15

1. AVANT-VENTE 15
2. VENTE 16
3. PRODUCTION 17
4. APRES-VENTE 19

CHAPITRE 4. MISSIONS ET PROBLEMATIQUE 19

1. MISSION 1 : REDIGER DES CONCEPTIONS PEDAGOGIQUES POUR DES APPELS D'OFFRE 19
2. MISSION 2 : CONCEPTION PEDAGOGIQUE COMPLETE 20
3. MISSION 3 : DONNER CONTINUITE AUX CONCEPTIONS PEDAGOGIQUES EN COURS DE DEVELOPPEMENT 20
4. MISSION 4 : INTEGRER LES MODULES E-LEARNING SUR ARTICULATE STORYLINE 360° ET RISE 20
5. PROBLEMATIQUE 21

Partie 2 - Cadrage théorique 22

CHAPITRE 1. LES METHODES PEDAGOGIQUES 23

1. METHODE EXPOSITIVE 24
2. METHODE APPLICATIVE 25
3. METHODE COLLABORATIVE 26

CHAPITRE 2. LES METHODES PEDAGOGIQUES SPECIFIQUES 27

1. RAPID LEARNING 27
2. MICRO LEARNING 29
3. FORMATIONS SCENARISEES 31

CHAPITRE 3. LE MODELE DE CONCEPTION DES FORMATIONS E-LEARNING 37

1. LE MODELE ADDIE 37

Partie 3 - Missions et bilan 43

CHAPITRE 1. LE ROLE D'UN CONCEPTEUR PEDAGOGIQUE 44

1. PROFIL D'UN CONCEPTEUR PEDAGOGIQUE 44
2. LE ROLE D'UN CONCEPTEUR PEDAGOGIQUE 46

CHAPITRE 2. MISSIONS DE STAGE 47

1. METHODES DE CREATION D'UNE CONCEPTION PEDAGOGIQUE 49

2. LES CONCEPTIONS PEDAGOGIQUES REALISEES 52
Conclusion 55
Bibliographie 57
Table des illustrations 62
Table des annexes 63
Table des matières 98

MOTS-CLÉS : conception pédagogique, e-learning, Digital Learning, agence, formation

RÉSUMÉ

La conception pédagogique des formations e-learning est déterminée par le contexte de formation et les contraintes du projet. C'est pourquoi, au sein des agences spécialisées dans le Digital Learning, il est essentiel de se servir des concepteurs pédagogiques qui puissent créer des formations interactives. Ces formations doivent répondre aux besoins des apprenants, aux exigences du commanditaire et encore, au contexte de la formation. Malgré le contenu de la formation, le concepteur pédagogique doit faire preuve d'une expertise en pédagogie pour proposer la formation la plus adaptée. De ce fait, il est nécessaire pour lui de comprendre le sujet de la formation à l'aide des documents source et / ou des experts dans le métier. C'est ainsi que le concepteur pédagogique peut mettre en place plusieurs méthodes pédagogiques en parallèle, ainsi que d'autres stratégies de formation dans le but de proposer une formation attrayante et pertinente pour les apprenants.

KEYWORDS: instructional design, e-learning, Digital Learning, agency, course training

ABSTRACT

The instructional design for the e-learning training courses is determined by the context and the boundaries of the project. That is why it is essential for agencies specialised in digital learning to use instructional designers who can create interactive courses. These courses must meet the needs of the learners, the requirements of the client and the context of the course. Despite the content of the training, the instructional designer must demonstrate expertise in pedagogy in order to propose the most suitable training. Therefore, it is necessary for him to understand the subject of the training based on the sources and/or the guidance from the experts in the field. Thus, the instructional designer may implement several teaching methods at the same time, as well as other training strategies, in order to propose attractive and relevant training for learners.