

Cyntia Ferland 536 929 599

Daniel Josue Fiddi Pierre 537 127 854

Nadya Fortier 994 189 729

Brigitte Grondin 990 143 688

Développement de systèmes de formation

TEN-7015

Gestion de projet-Plan directeur

Travail présenté à

Mme Rokhy Diongue

Université Laval

2024

Table des matières

Introduction.....	4
Planification détaillée	4
Ressources humaines	9
Ressources technologiques	10
Ressources financières	10
Plan d'allocation des ressources.....	11
Chef de projet pédagogique : 15 heures (80\$/h)	12
Concepteur pédagogique : 25 heures (60\$/h)	12
Outils et logiciels de gestion de projet	13
Outils de conception pédagogique et de développement	14
• Rise 360 : Pour la création des modules e-learning interactifs, facilement adaptables à différents appareils (mobile, tablette, ordinateur).....	14
• Storyline 360 : Pour créer des interactions plus complexes, des scénarios personnalisés et des évaluations avancées.....	14
Banques d'images et de sons libres de droits	14
Outils de montage vidéo	14
Outils d'évaluation.....	14
Outils de gestion de projet.....	15

Stratégie de communication	18
Annexe A.....	23
Annexe B	24
Annexe C.....	26

Introduction

L'application mobile « Boîte à outils » est exclusivement dédiée aux employés de AZ Serrurier exerçant des fonctions variées, et vise à leur fournir un accompagnement continu dans leurs activités quotidiennes. Organisée en deux sections principales, elle offre, d'une part, des modules de micro-formation ciblés selon le poste et le niveau d'expérience, et, d'autre part, une bibliothèque de ressources pratiques conçues pour aider chacun à améliorer ses performances et à répondre aux exigences spécifiques de son rôle.

Portée du projet

Dans le cadre du sous-objectif dédié au service à la clientèle, l'attention se porte plus spécifiquement sur les employés étant en contact régulier et direct avec le public. L'objectif est de les outiller pour garantir une expérience client de haut niveau, en misant sur les premières interactions et les fondements d'un service irréprochable.

Résultats attendus

À l'issue de cette formation, ils seront ainsi en mesure d'adopter une attitude professionnelle et accueillante, d'utiliser des techniques de communication efficaces, d'appliquer des méthodes d'écoute active et de personnaliser le service offert. Ils pourront de surcroît maintenir un niveau de qualité homogène, assurant une expérience cohérente et mémorable à chaque interaction, indépendamment du point de contact ou du collaborateur concerné.

Planification détaillée

Phase 1: Préparation

La phase de préparation est cruciale pour garantir la réussite d'un projet e-learning. Elle consiste à établir une planification rigoureuse et détaillée en s'assurant que chaque aspect du projet est clairement défini avant d'entamer la production. Cette phase débute par la définition des objectifs pédagogiques et des attentes, tout en alignant ces derniers

sur les besoins du public cible. Le travail collaboratif entre les différents membres de l'équipe permet de préciser les livrables, d'identifier les ressources disponibles et d'élaborer un plan de projet structuré. Une attention particulière est accordée à l'organisation des tâches, à l'utilisation d'outils de gestion de projet et à l'intégration des stratégies pédagogiques afin de s'assurer que chaque étape est maîtrisée et que les échéances sont respectées. Cette planification minutieuse permet d'optimiser le développement du projet tout en assurant une expérience d'apprentissage cohérente et engageante.

Tâches

- Définir clairement les objectifs généraux du module e-learning, les problèmes à résoudre, les attentes ainsi que le public cible.
- Clarifier l'objectif pédagogique du module en le rendant mesurable, puis l'aligner avec les résultats attendus en identifiant les éléments clés nécessaires pour atteindre cet objectif.
- Organiser des réunions de planification avec l'équipe pour discuter des objectifs, des ressources disponibles et des échéanciers.
- Élaborer un plan de projet détaillé, comprenant les activités, les livrables et les responsabilités.
- Intégrer les tâches et les étapes clés dans un logiciel de gestion de projet et convenir d'un processus de gestion des tâches, des rappels et des échéanciers.
- Développer un scénarimage de l'activité pédagogique, du contenu, de l'organisation des séquences et des stratégies d'engagement.
- Confirmer et choisir les types de support des activités en fonction des objectifs d'apprentissage (vidéo, quiz, étude de cas, etc.) avec l'équipe de design.
- Planifier les dates des évaluations et des rétroactions prévues.
- Identifier les besoins d'une plateforme LMS et vérifier la compatibilité de l'outil de création choisi avec la plateforme utilisée.

- Produire le vidéo promotionnel qui sera présenté aux clients: effectuer le montage vidéo en de façon à assurer une fluidité et une cohérence, ajouter les sous-titres, les effets visuels et sonores.

Phase 2 : Exécution

Lors de la phase d'exécution, le matériel pédagogique est produit conformément aux critères établis lors de la préparation. Cela inclut la création de vidéos, d'audios, d'infographies, et de textes, en suivant les délais prédéfinis. La collaboration constante entre l'équipe de conception et l'équipe de design est essentielle pour résoudre rapidement les questions et éviter les retards. Cette phase comprend également la programmation des interactions, la création des évaluations et des rétroactions, ainsi que la validation de l'accessibilité selon les normes WCAG. Le contenu est optimisé pour être compatible sur diverses plateformes.

Tâches

- Production du matériel pédagogique en fonction des critères retenus: créer les vidéos, les audio, les infographies, les textes et autres éléments identifiés à l'étape précédente.
- Concevoir le contenu par étapes en fonction des délais prévus.
- Maintenir les communications entre les membres de l'équipe de conception et l'équipe de design pour répondre aux questions rapidement dès qu'elles surviennent et pour éviter les délais.
- Programmer les interactions et les transitions entre les différentes étapes.
- Créer les évaluations et les rétroactions.
- Valider l'accessibilité en fonction des standards (WCAG).
- Optimisation du contenu pour le web et vérification de la comptabilité avec les différents outils technologiques (ordinateur, tablette, téléphone cellulaire).

Phase 3 : Tests et validation

La phase de tests et de validation est une étape clé qui assure la qualité du projet avant son lancement officiel. Elle inclut une série de contrôles qualité techniques et pédagogiques réalisés par des experts, suivis de révisions basées sur les retours reçus. Cette phase implique également des échanges avec les clients, notamment à travers la présentation du vidéo promotionnel, pour recueillir leurs impressions et ajuster le produit en conséquence. Il est essentiel de maintenir une flexibilité dans le calendrier afin de gérer efficacement les ajustements nécessaires. Cette phase se déroule en plusieurs cycles de rétroaction : du prototype initial à la version fonctionnelle, jusqu'au test utilisateur final et l'amélioration continue post-lancement. Chaque étape permet d'affiner la structure, l'interactivité et l'ergonomie du module, garantissant ainsi une formation efficace et alignée sur les objectifs pédagogiques.

Tâches

- Contrôle qualité: tests techniques et pédagogiques (par les experts) et collecte des rétroactions.
- Révisions et corrections de la formation mobile en fonction des commentaires reçus.
- Cycles de rétroaction:
 - Phase 1: prototype initial (version beta) :
 - À cette étape on corrige les éléments structurels : clarté, lien avec les objectifs, ergonomie et structure générale.
 - Phase 2 : module fonctionnel complet avec les interactions, les évaluations et les éléments interactifs
 - On vise les détails pédagogiques tel que l'interactivité, et on vérifie la compatibilité.
 - Phase 3: Test utilisateur final:

- Effectué auprès d'un groupe d'apprenants, on procède aux ajustements mineurs avant le lancement définitif.
- Phase 4: Amélioration continue:
 - On recueille les rétroactions des utilisateurs dans le but d'effectuer une itération future. Cette étape est planifiée plusieurs semaines après le lancement.
- Finalisation des documents de présentation du projet

Phase 4 : Clôture et suivi

La phase de clôture et de suivi marque la finalisation du projet et son évaluation post-lancement. Elle consiste à apporter les derniers ajustements en fonction des retours obtenus lors des tests finaux, avant de livrer la version définitive du module de formation. Cette étape comprend également la mise en place d'un plan d'évaluation formative pour assurer le suivi auprès des clients et des apprenants, garantissant ainsi l'efficacité de la formation à long terme. Enfin, un processus d'amélioration continue est instauré pour recueillir des rétroactions après la diffusion, permettant d'éventuelles itérations et améliorations futures.

Tâches

- Derniers ajustements en fonction des retours.
- Livraison de la présentation du projet et du projet lui-même.
- Mise en place du plan d'évaluation formative et suivi auprès de clients et des apprenants.
- Mise en place du processus d'amélioration continue (Phase 4 du cycle de rétroaction).

Rôles, responsabilités et ressources nécessaires

Afin d'assurer la réussite de ce projet d'apprentissage en ligne, il est important de mobiliser une équipe multidisciplinaire ainsi que divers outils technologiques. Chaque membre de l'équipe joue un rôle clé dans les différentes phases du projet, depuis la conception initiale jusqu'à la mise en ligne finale. Les ressources humaines incluent des spécialistes de la pédagogie, des experts techniques et des professionnels de l'accessibilité numérique. De plus, des ressources technologiques sont essentielles pour garantir la qualité et l'interactivité des modules créés. Une planification minutieuse des ressources financières est également primordiale afin de respecter le budget alloué tout en atteignant les objectifs pédagogiques. Chacune des ressources est expliquée plus en détail ici-bas.

Ressources humaines

- **Chef de projet pédagogique** (Cyntia): Responsable de la coordination globale du projet, du respect des délais et du budget.
- **Concepteurs pédagogiques** (Brigitte et Daniel): Experts dans la scénarisation des contenus d'apprentissage et la conception des modules. Leur rôle est de s'assurer que le cours répond aux objectifs pédagogiques et aux besoins du public cible.
- **Intégrateur multimédia** (Nadya): Il se chargera de la création des éléments interactifs sur Rise et Storyline, ainsi que de l'intégration des médias (vidéos, images, audio).
- **Expert en contenu** (Responsable RH de l'entreprise) : Fournit le contenu pédagogique et garantit la précision des informations, tout en assurant l'alignement avec les objectifs du cours.
- **Développeur web** (ressource externe) : Si des fonctionnalités spécifiques ou une personnalisation de la plateforme sont nécessaires, un développeur pourrait être requis pour ajuster les interfaces ou intégrer des outils supplémentaires.
- **Vérificateur en accessibilité** (ressource externe) : Expert dans l'accessibilité numérique, il s'assure que le contenu est accessible pour les apprenants ayant des

besoins spéciaux (ex. : sous-titrage pour les vidéos, description d'images pour les déficients visuels).

- **Évaluateurs** (ressource externe) : Réalisation des tests qualité, y compris la validation des contenus, de l'interface, et des aspects pédagogiques avant la diffusion.

Ressources technologiques

- **Logiciels de conception**

Rise 360 : Outil principal pour créer les modules interactifs.

Storyline 360 : Utilisé pour des interactions plus complexes et personnalisées.

Banque d'images et de sons libres de droits : Pour enrichir le contenu multimédia (ex. : Pexels, Unsplash pour les images ; Free Music Archive, free sound, pour l'audio).

Outils de montage vidéo : Un logiciel comme Synthesia, Steve.ai ou Camtasia.

- **Outils d'évaluation**

Google Forms ou Quiz intégré à Rise/Storyline et outils d'évaluation de Rise pour l'évaluation formative et sommative.

- **Outils de gestion de projet**

Milanote, Planner et Microsoft Teams pour suivre les étapes du projet et assurer la collaboration entre les membres de l'équipe.

Ressources financières

- Coûts de licence logicielle : Version gratuite pour Rise 360 et Storyline 360.
- Coûts plateforme d'apprentissage en ligne (Moodle).
- Rémunération des experts et de l'équipe technique : Honoraires pour les experts en contenu et l'équipe technique et de développement.

- Production multimédia : Utilisation de logiciels avec essais gratuits pour la création de vidéos, d'audios et d'animations.
- Tests et validations : Coût des tests de qualité et d'accessibilité, y compris des pilotes de formation avant le déploiement.
- Mises à jour et maintenance : Prendre en compte les frais pour la mise à jour et la maintenance du contenu après son lancement.

Plan d'allocation des ressources

- **Allocation des ressources humaines**

En fonction des phases du projet (conception, production, test, diffusion), il est essentiel de définir la durée d'engagement de chaque membre de l'équipe. Par exemple, le concepteur pédagogique est principalement impliqué en début de projet, tandis que le spécialiste de la technologie est plus sollicité en phase de production.

- **Ressources technologiques**

La sélection des outils doit être faite en amont pour éviter les retards liés aux licences ou à la formation des utilisateurs sur les logiciels.

- **Budget**

Le budget doit inclure une marge pour des ajustements imprévus, comme des révisions de contenu ou des adaptations pour des besoins d'accessibilité supplémentaires.

- **Suivi et contrôle**

Utiliser des indicateurs clés de performance (KPI) pour suivre les dépenses par rapport au budget prévu, et ajuster si nécessaire.

- **Estimation des heures pour chacune des ressources humaines**

Chef de projet pédagogique : 15 heures (80\$/h)

- Coordination du projet (réunions d'équipe, suivi du calendrier) : 8 heures
- Gestion du budget et des ressources : 3 heures
- Communication avec les parties prenantes (mise à jour régulière, validation) : 4 heures

Concepteur pédagogique : 25 heures (60\$/h)

- Intégration du scénario pédagogique (scénarimage) dans Rise : 10 heures
- Conception des activités d'apprentissage et des évaluations formatives/sommatives : 10 heures
- Révision et ajustements (sur la base des retours de l'équipe) : 5 heures

Intégrateur multimédia: 25 heures (55\$/h)

- Conception vidéo et intégration sur Rise 360 et Storyline 360 : 15 heures
- Tests techniques et ajustements (assurer que tous les éléments fonctionnent correctement sur différentes plateformes et appareils) : 5 heures
- Optimisation pour l'accessibilité (intégration des sous-titres, description audio, etc.) : 5 heures

Expert en contenu : 10 heures (70\$/h)

- Ajustement du contenu initial (textes, informations nécessaires) : 5 heures
- Validation et révision du contenu (rétroaction sur le scénarimage et les modules développés) : 5 heures

Développeur web (si nécessaire) : 8 heures (80\$/h)

- Personnalisation des fonctionnalités (si des éléments spécifiques sont requis sur la plateforme) : 5 heures

- Assistance technique pour la mise en ligne et l'intégration dans la plateforme LMS : 3 heures

Vérificateur en accessibilité : 6 heures (50\$/h)

- Vérification des critères d'accessibilité : 4 heures
- Rapports et ajustements : 2 heures

Évaluateurs (tests et qualité) : 6 heures (45\$/h)

- Réalisation des tests utilisateurs (apprenants pilotes) : 3 heures
- Évaluation de la qualité des interactions, des supports multimédias et de la fluidité du parcours : 3 heures
- Évaluation des aspects graphiques et de l'expérience utilisateur : 3 heures

Total général estimé : 95 heures

Budget alloué pour le projet: 5 985\$

Outils et logiciels de gestion de projet

Dans la conception et la gestion de modules e-learning, l'utilisation d'outils et de logiciels adaptés est essentielle pour assurer l'efficacité et la fluidité du processus. Cette section présente une sélection d'outils clés organisés en différentes catégories, chacun répondant à des besoins spécifiques tels que la conception pédagogique, la création de contenu multimédia, les évaluations, et la gestion de projet.

Outils de conception pédagogique et de développement

- Rise 360 : Pour la création des modules e-learning interactifs, facilement adaptables à différents appareils (mobile, tablette, ordinateur).
- Storyline 360 : Pour créer des interactions plus complexes, des scénarios personnalisés et des évaluations avancées.

Banques d'images et de sons libres de droits

- Pexels / Unsplash : Pour obtenir des images de haute qualité et libres de droits à intégrer dans les modules.
- Free Music Archive / FreeSound : Pour enrichir le cours avec des pistes audio libres de droits, telles que de la musique d'ambiance ou des effets sonores.

Outils de montage vidéo

- Synthesia : Pour la création de vidéos générées par IA avec des avatars pour illustrer des concepts, scénarios ou explications.
- Steve.ai : Pour la création rapide de vidéos animées basées sur du texte, parfait pour les courtes vidéos de type TikTok ou Reels.
- Camtasia : Pour l'enregistrement de l'écran et pour le monter des vidéos et de certaines animations.

Outils d'évaluation

- Google Forms : Utilisé pour créer des évaluations externes et des sondages.
- Quiz intégré à Rise/Storyline : Pour les évaluations interactives directement dans les modules.
- Outils d'évaluation intégrés de Rise : Utilisation des fonctionnalités de quiz pour les évaluations formatives et sommatives.

Outils de gestion de projet

- Milanote : Pour organiser des idées, des scénarimages, et collaborer visuellement avec l'équipe pendant la phase de conception.
- Microsoft Planner : Utilisé pour la planification et la gestion des tâches à travers des tableaux et des planifications.
- Microsoft Teams : Pour la communication, la collaboration en temps réel, et la gestion de projet avec des réunions et partages de documents.

Grantt Chart

Le diagramme de Grantt (annexe A) offre une vue d'ensemble détaillée des différentes étapes du projet, en mettant en évidence les tâches principales, les sous-tâches et les échéanciers associés. Ce calendrier visuel permet de suivre l'avancement du projet en temps réel, de coordonner efficacement les actions de chaque membre de l'équipe, et d'assurer le respect des délais. Chaque phase du projet, de la planification à la clôture, est segmentée en tâches spécifiques, accompagnées de leurs dates de début et de fin, offrant ainsi une vue claire des dépendances et des priorités. Ce suivi structuré facilite également l'identification des étapes critiques et garantit une gestion proactive des ajustements nécessaires pour atteindre les objectifs fixés.

Gestion des risques

La gestion des risques est un élément clé dans le bon déroulement d'un projet e-learning. Cette section présente une analyse approfondie des principaux risques susceptibles d'impacter la qualité, le délai ou le budget du projet, ainsi que les plans d'atténuation associés. L'objectif est de minimiser les imprévus en identifiant à l'avance les obstacles potentiels et en mettant en place des solutions préventives. Cela inclut le respect des délais, la gestion des équipes, la compatibilité technique, ainsi que l'accessibilité du contenu pour tous les apprenants. En abordant ces risques de manière proactive, nous

assurons un contrôle optimal tout au long du processus de développement et maximisons les chances de succès du projet.

Non-respect des délais

Description : Des retards dans le développement ou la validation des modules pourraient empêcher le projet d'être livré à temps.

Plan d'atténuation : Élaborer un calendrier détaillé avec des jalons intermédiaires et organiser des réunions hebdomadaires pour le suivi de l'avancement. Allouer des marges de sécurité dans la planification pour pallier les retards imprévus.

Coordination inefficace de l'équipe

Description : Mauvaise communication entre les membres de l'équipe, entraînant des retards ou des malentendus.

Plan d'atténuation : Utiliser Microsoft Teams pour la communication continue et Milanote pour la coordination visuelle. Un chef de projet sera désigné pour la gestion des échanges.

Problèmes techniques avec Rise 360 et Storyline

Description : Bogues ou problèmes techniques lors de l'intégration des éléments multimédias ou des quiz, pouvant compromettre l'expérience d'apprentissage.

Plan d'atténuation : Effectuer des tests réguliers sur plusieurs appareils et plateformes. Avoir un spécialiste technique disponible pour résoudre rapidement les problèmes.

Problèmes de compatibilité ou d'accès aux contenus multimédias

Description : Difficulté à intégrer certains fichiers multimédias ou absence de ressources adaptées.

Plan d'atténuation : Utiliser des formats de fichiers standards et tester chaque fichier avant l'intégration. Prévoir des alternatives, comme des banques d'images et de sons libres de droits.

Contenu non accessible à tous les apprenants

Description : Les apprenants ayant des besoins spécifiques pourraient avoir des difficultés à accéder au contenu (ex. : absence de sous-titres, texte non compatible avec les lecteurs d'écran).

Plan d'atténuation : Intégrer des sous-titres et descriptions alternatives aux contenus visuels. Utiliser des outils pour tester l'accessibilité et planifier des tests avec des apprenants ayant des besoins spécifiques.

Mauvaise adaptation aux appareils mobiles

Description : Les modules pourraient ne pas s'afficher correctement ou être difficiles à utiliser sur des appareils mobiles.

Plan d'atténuation : Optimiser les contenus pour les mobiles dès la phase de conception et tester sur différents types d'appareils.

Dépassement du budget prévu

Description : Des coûts supplémentaires pourraient survenir en raison de besoins imprévus (licences, temps de travail).

Plan d'atténuation : Élaborer un budget avec une marge de 10 % pour les imprévus et suivre les dépenses en temps réel via des outils de gestion de projet.

Coûts supplémentaires liés aux ajustements post-développement

Description : Des corrections supplémentaires ou mises à jour fréquentes peuvent entraîner des coûts élevés après la livraison.

Plan d'atténuation : Définir une période de maintenance post-livraison avec un budget spécifique pour les ajustements, et planifier des mises à jour périodiques plutôt que des révisions ponctuelles.

Résistance ou faible engagement des apprenants

Description : Les apprenants pourraient ne pas adhérer au format ou à l'approche pédagogique, ce qui réduirait leur engagement.

Plan d'atténuation : Inclure des éléments engageants dès le début du module, tel que

des vidéos de style TikTok, et ajuster le contenu en fonction des retours d'un groupe pilote.

Difficulté des apprenants à utiliser les outils de formation

Description : Certains apprenants pourraient avoir des difficultés à naviguer dans les modules, compromettant ainsi leur apprentissage.

Plan d'atténuation : Fournir une vidéo tutoriel expliquant comment utiliser la plateforme, et simplifier la navigation pour garantir une interface intuitive.

Stratégie de communication

L'objectif de la stratégie est de mettre en place un environnement de travail collaboratif par lequel les parties prenantes du projet sont en mesure de collaborer et peuvent contribuer activement au travail de design d'une formation mobile. Consultez le détail de la stratégie de communication à l'Annexe B.

Suivi et contrôle de la conception de la formation mobile

Cette section détaille les méthodes mises en place pour garantir un suivi rigoureux de l'avancement et un contrôle de qualité optimal durant la conception de la formation mobile. Le suivi de projet repose sur des outils tels que le diagramme de Gantt, permettant à l'équipe de visualiser en temps réel les tâches réalisées et celles à venir. Des rencontres hebdomadaires permettent aux membres de faire le point sur les progrès, d'identifier les défis rencontrés et d'ajuster les priorités.

En ce qui concerne le contrôle de la qualité, des grilles d'évaluation spécifiques sont élaborées pour valider l'alignement pédagogique, l'expérience utilisateur, et la convivialité du contenu. Des tests sur le prototype permettent d'ajuster les éléments techniques et visuels, assurant une expérience fluide et cohérente pour les apprenants.

Méthode de suivi de l'avancement

1. Utilisation du diagramme de Gantt et du calendrier des échéanciers :

- a. Permet à tous les membres de l'équipe de visualiser la charge de travail accompli et à venir en tout temps.
2. Rencontres hebdomadaires de reddition de compte :
 - a. Membres de l'équipe présentent un rapport des tâches réalisées et des défis rencontrés.
 - b. Échange d'idées, de solutions et confirmation des prochaines tâches à réaliser à la fin de chaque rencontre.

Méthode pour le contrôle de qualité

- Élaborer des grilles d'évaluation comprenant des critères sur l'alignement pédagogique, l'expérience utilisateur attendue, la convivialité, et la navigation.
- Concevoir un document précisant le type de police, les codes couleur (primaire et secondaires) et les tailles de police à utiliser.
- Valider le prototype à l'aide des grilles d'évaluation.
- Tester le prototype développé.

Évaluation de la phase de développement de la formation mobile

Dans cette section sont énumérés les critères de succès de la phase de développement de la formation mobile, répartis en deux grandes phases. Ils sont définis dans le but de contribuer à l'atteinte des objectifs de la formation en termes d'expérience d'apprentissage motivant et engageant pour le public apprenant et serviront de balises pour l'évaluation de la formation. À la fin, le développement de la formation sera lui-même sujet à une évaluation avant son déploiement afin d'assurer l'alignement réel aux critères. Un aperçu des points observables lors de l'évaluation est présenté ici-bas et un tableau détaillé est disponible en Annexe C.

Phase 1: Intégration du contenu

- Utilisation du script du scénarimage

Le script utilisé dans le développement de la formation doit refléter celui du scénarimage.

Le chef de projet et l'experte de contenu doivent être informés des intentions de modification et donner ou non leur approbation.

- Structure du contenu dans Rise

Le contenu développé dans Rise est identique à celui du diagramme de flux. En cas de besoin, le chef de projet doit être informé de tout changement majeur aux fins d'approbation.

- Application des standards de présentation

Le contenu doit respecter les standards se référant au type, à la taille et à la couleur de police qui ont été définis dans le cadre du projet (Annexe C).

Phase 2: Intégration des audios et images

- Conception des visuels

Les visuels qui sont développés et intégrés dans la formation sont alignés à l'identité visuelle de l'entreprise. Le choix du type d'avatar est validé par le client.

- Enregistrement des audios

Les bandes audios sont enregistrées par une voix naturelle. Elles respectent les critères prédéfinis (Annexe C).

- Organisation des visuels et audios dans le module

Chaque visuel et chaque audio est placé à l'endroit prévu par le scénarimage et le diagramme de flux.

Évaluation post-développement

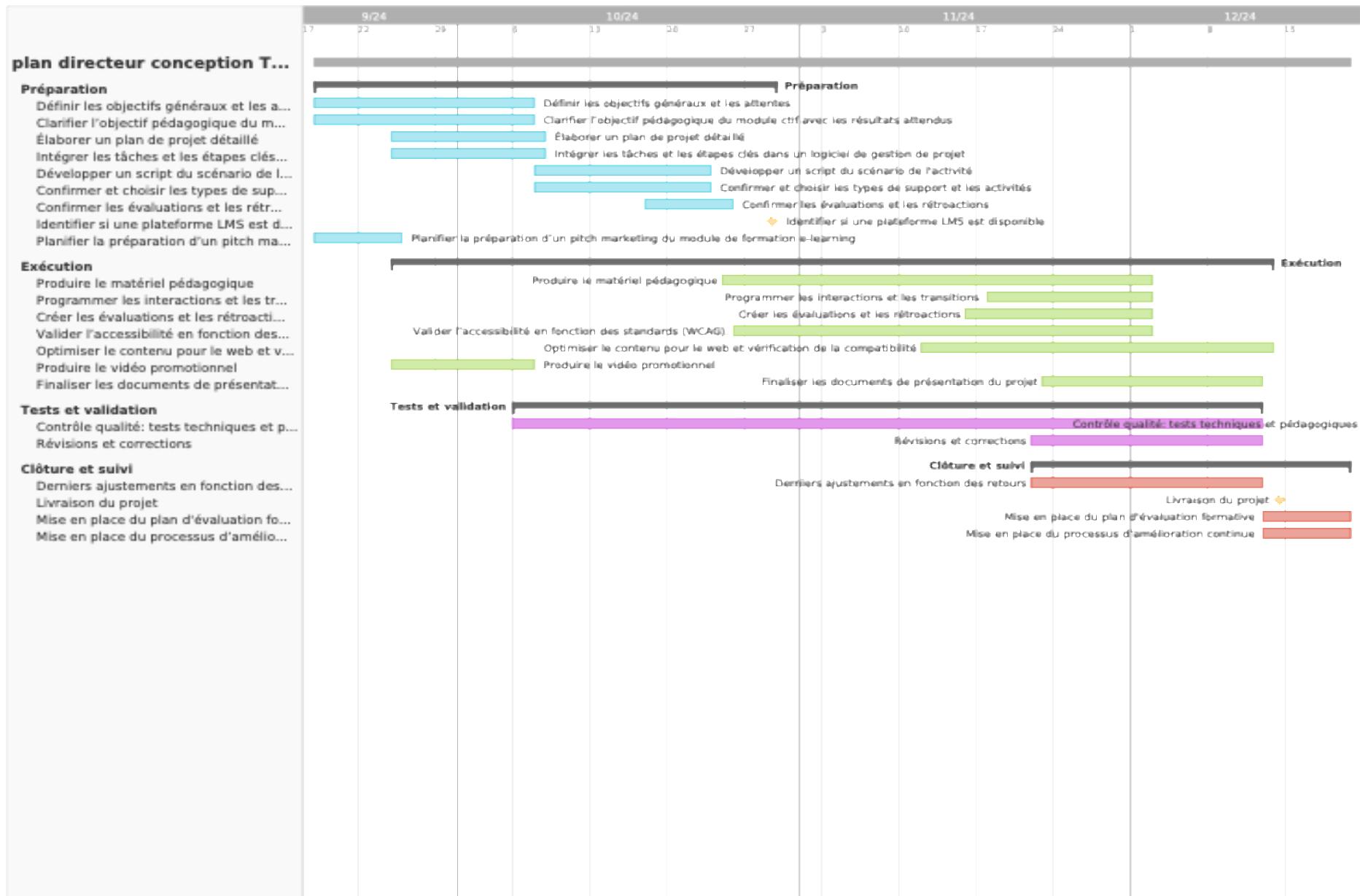
L'évaluation post-développement sera à la charge d'un évaluateur externe. Cette décision de faire appel à un regard externe à l'équipe et indépendant est prise dans le but de garantir encore plus la qualité de la formation. La méthode qu'il utilisera fera l'objet de discussion avec l'équipe responsable du projet. Voici un exemple de grille d'évaluation qui pourra être utilisée:

Catégorie	Critère	Note (1-5)	Commentaires
Pédagogie	1. Pertinence des objectifs pédagogiques		
	2. Alignement contenus-objectifs		
	3. Variété des activités d'apprentissage		
	4. Clarté des consignes		
	5. Progression pédagogique		
Qualité du contenu	6. Exactitude et fiabilité du contenu		
	7. Pertinence du contenu pour les besoins réels du poste		
	8. Clarté et concision du texte		
	9. Qualité et pertinence des supports multimédias		
Expérience utilisateur (UX)	10. Navigation et ergonomie		
	11. Temps de chargement		
	12. Accessibilité (sous-titres, description audio, compatibilité lecteurs d'écran)		
	13. Attractivité visuelle		
	14. Engagement de l'apprenant		
Aspects techniques	15. Compatibilité multi-plateformes (ordinateurs, tablettes, mobiles)		
	16. Intégration LMS (suivi, résultats)		
	17. Fiabilité technique (absence de bugs, liens fonctionnels)		
	18. Facilité de mise à jour / maintenance		
Impact et réception	19. Niveau de satisfaction des utilisateurs pilotes		
	20. Atteinte des objectifs (auto-évaluation des apprenants)		

Échelle d'évaluation :

- 1 = Faible / Insatisfaisant
- 2 = Insuffisant / Médiocre
- 3 = Moyen / Acceptable
- 4 = Bon / Satisfaisant
- 5 = Excellent / Très satisfaisant

Annexe A



Annexe B

Objectifs de la stratégie de communication	
Faciliter la collaboration et l'engagement actif des parties prenantes du projet pour garantir le succès du développement de la formation mobile, en favorisant la communication ouverte, la participation proactive et la prise de décision collective.	
Public cible	
<p>Les membres du groupe de design ont besoin de communication constante et régulières. La plateforme Planner et la discussion d'équipe dans Teams permettront de communiquer régulièrement les informations importantes et essentielles.</p> <p>Les dirigeants de l'entreprise voudront être informés sur les avancés du projet et être consulté au besoin lorsque des questions sont soulevées. Il sera important de garder les communications ouvertes pour s'assurer d'obtenir l'information au bon moment et ne pas retarder le déroulement du projet indument.</p> <p>Les membres de l'équipe de concepteurs voudront être informé du projet le plus rapidement possible pour avoir l'opportunité de clarifier les attentes et leurs besoins avant que le projet ne soit terminé. Ils voudront fournir leur contribution au moment opportun. Nous identifierons avec eux le meilleur moment pour organiser une première rencontre. Les autres rencontres et les moyens de communications pourront être clarifiés lors de cette première rencontre. Les informations générales pourront être envoyées par courriel.</p>	
Canaux de communication	
<p>Plateforme interactive en ligne (Planner) où les membres du groupe de design pourront partager des informations, des idées et des documents pertinents, et collaborer de manière transparente.</p> <p>Notifications par courriel est envoyée automatiquement lorsque des changements à une tâche a été effectué. Les systèmes de communications sont intégrés.</p> <p>Les rencontres virtuelles avec Teams peuvent être organisées spontanément et facilement par les membres facilement à l'aide de Teams. Des réunions régulières sont organisées dans le calendrier Outlook qui communique également avec Teams.</p>	
Plan de contenu	
Éléments-clé des communications :	<p>• État d'avancement des différents livrables</p> <p>• Identifier les bloquants et les irritants</p> <p>• Trouver des solutions collaboratives</p> <p>• Prendre des décisions stratégiques</p> <p>• Évaluer la conformité des produits finaux.</p>
Livrables :	
<ul style="list-style-type: none"> • Les visuels à intégrer dans le module de formation. • Les audios à intégrer. • Module de la e-formation. 	
Calendrier des communications	

Les dirigeants de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> • Au besoin pendant le déroulement du projet • Puis une rencontre de présentation à la fin du projet
Les membres de la future équipe de développeurs	<ul style="list-style-type: none"> • Au début de la phase d'exécution pour s'assurer d'avoir le bon alignement • Puis au besoin • Et une rencontre à la fin pour présenter le projet et les documents techniques
Suivi et monitoring	
<p>À l'aide de la plateforme Planner, nous mettons en place un système de rétroaction continu entre les membres du projet.</p> <p>De plus, nous présenterons les ébauches des livrables à certaines étapes précises pour recueillir de la rétroaction et des commentaires de nos collègues. Ces étapes seront cruciales pour assurer l'alignement du projet et peaufiner le travail grâce aux commentaires.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Première étape. Présentation des ébauches de visuels et des audios. • Deuxième étape. Partage de rétroactions et modifications. • Troisième étape. Intégration des visuels et audios dans Rise. • Quatrième étape. Validation du développement du module. 	
Évaluation et ajustement de la stratégie	
Indicateurs	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre et fréquence des réunions • Niveau d'engagement et de contribution • Qualité et rapidité des décisions prises grâce à la collaboration • Satisfaction globale des parties prenantes à l'égard du processus de collaboration et de son impact sur le projet.

Annexe C

Grille des séquences pédagogiques	
La grille des séquences précise les critères du choix de contenu ainsi que les approches pédagogiques à utiliser dans les différentes phases de la formation. Elle précise aussi comment il faudra procéder pour permettre au public apprenant de faire un apprentissage efficace.	
Sélection du contenu	
Revue de littérature concernant les principes qui régissent le service à la clientèle.	
Sélection des méthodes efficaces d'interaction avec les clients.	
Choix et justification des méthodes les plus pertinentes à présenter au cours de la formation.	
Organisation du contenu & Activités	
Choix des éléments de contenu à présenter à l'introduction.	
Sélection de l'approche pédagogique à utiliser à l'introduction.	
Identification des éléments de contenu à exposer au développement de la formation.	
Sélection des approches pédagogiques à utiliser au développement.	
Conception des activités pédagogiques à soumettre au public apprenant.	
Évaluation	
Choix des éléments du contenu à évaluer.	
Identification des méthodes d'évaluation à utiliser.	
Choix des moments d'évaluation et de rétroaction.	
Grille de communication	
La grille de communication de la formation aborde ces différents aspects : le script ; les visuels ; la police ; la voix ; le métalangage ; l'image ; le son ; la durée ; et l'édition. Elle assure que toutes les formes de communication (verbale, écrite, et non-verbale) soient utilisées de manière intentionnelle et contribue à captiver et engager le public apprenant.	
Script, visuels & Police	
Rédaction du script autour des méthodes à présenter dans la formation.	
Organisation du script en trois grandes parties : introduction, développement, conclusion.	
Emploi de la précision et de la concision.	
Emploi d'un langage approprié au domaine, à la portée du public apprenant et inclusif.	

Utilisation de visuels non superflus, mais complémentaires aux informations écrites et verbales.	
Utilisation de couleurs et de police appartenant à l'identité visuelle de l'entreprise.	
Choix de disposition de texte et de taille de police inclusives et stratégiques.	
Voix	
Choix d'une voix d'homme ou de femme pour la narration/présentation.	
La portée de la voix est claire, limpide, et captivante.	
Absence de tics langagières, de bafouillage, d'hésitation, et de trébuchement.	
Utilisation de la variation vocale pour transmettre des émotions précises.	
Métalangage	
Utilisation de gestes volontaires et stratégiques en complément aux informations verbales.	
Emploi de courtes pauses stratégiques pour interpeler, assoir une information importante.	
Utilisation de l'humour à des moments stratégiques rendant la formation conviviale.	
Durée, Image & Son	
L'introduction dure au maximum 2 minutes.	
Le développement dure au maximum 6 minutes 30 secondes.	
La conclusion dure au maximum 1 minutes 30 secondes.	
La formation dure précisément 10 minutes.	
La qualité du son est optimale et professionnelle.	
Absence de bruit de fonds.	
La résolution de l'image est de type Full HD (high definition).	
L'éclairage du plateau de tournage est optimal et contribue à une excellente prise d'image.	
Le décor du plateau est approprié au thème de la formation en question.	
La tenue vestimentaire reflète le domaine et le contexte.	
Éditage	
Le mixage du son est de standard professionnel.	
Les transitions visuelles sont cohérentes et créatives.	
Les textes ajoutés à la vidéo apportent des informations pertinentes et soutiennent l'apprentissage.	
Les choix graphiques sont cohérents, parlant et pertinents.	