

# Étude de faisabilité

## Prototype de formation en rédaction technique

**Intitulé de la formation :** « Améliorez vos écrits techniques »

**Niveau :** débutant, intermédiaire

### Public cible

Cette formation s'adresse à des techniciens et ingénieurs francophones amenés à produire régulièrement des documents techniques. Une version en anglais sera nécessaire par la suite en raison du nombre de collaborateurs à l'international.

Ces ingénieurs et techniciens ont à rédiger en équipe des documents techniques volumineux dans des délais très courts. Ces documents s'intègrent dans des réponses à appels d'offre publiées aux formats papier et/ou électronique.

Ce public est familiarisé avec l'informatique et les outils numériques.

La rédaction n'est pas le cœur de métier du public cible, ni une tâche pour laquelle il a été formé. Cependant, il est souvent amené à rédiger. Pour cette raison, il est de l'intérêt de ce public de non seulement améliorer la lisibilité et l'efficacité de leurs écrits, mais aussi d'être plus efficaces eux-mêmes lorsqu'ils rédigent. Cette efficacité passe par la maîtrise de leur outil de rédaction (que ce soit le traitement texte ou un outil professionnel de rédaction technique).

Il s'agit donc d'un public peu sensibilisé, adulte, en situation professionnelle, disposant de peu de temps à consacrer à cette formation et manifestant souvent peu d'intérêt pour ce sujet. La motivation peut être faible. D'où certainement la nécessité d'un suivi individualisé et de prévoir un degré d'investissement moyen.

L'écart entre la compétence attendue et celle de départ peut être variable, mais dans la plupart des cas, cet écart implique des exercices d'application nombreux. S'agissant d'un public adulte, les activités pédagogiques devront correspondre à des situations professionnelles réelles.

## Contexte de mise en œuvre

Cette formation est développée pour le service Avant-vente technique d'une multinationale dans l'industrie, dont les produits et services sont commercialisés à l'international.

### Les attentes exprimées sont :

- par les apprenants : la formation ne doit pas être chronophage et pouvoir s'adapter à leur planning chargé ;
- par les formateurs : ils doivent disposer des outils et du matériel leur permettant des évaluations formatives et sommatives des apprentissages ;
- par les gestionnaires et le service de ressources humaines : la formation doit entrer dans le référentiel métier décrit par la direction et prise en charge par une OPCA du secteur d'activité ;
- Par la hiérarchie : la formation doit entrer dans le cadre des budgets alloués à la formation et avoir lieu en périodes de travail creuses. Les bénéfices apportées doivent être tangibles et supérieures au coût de la formation.

## État des lieux

### Faiblesses

- décalages horaires dûs aux déplacements fréquents.
- Dispersion géographique.
- Difficulté à établir des heures creuses de travail identiques pour l'ensemble des apprenants.
- Disponibilités très variables.

### Forces

- Formation identique pour l'ensemble des apprenants et possibilité de la traduire en anglais par la suite.
- Réseaux, matériels et équipements existants dans l'ensemble des filiales de la société.
- Les apprenants sont équipés et maîtrisent l'informatique et le matériel.
- Nombre d'apprenants limités :
  - cinq pour la phase de test, puis une première itération avec 15 apprenants, une deuxième avec une trentaine d'apprenants. La version ultérieure en anglais pourra concerner une centaine d'apprenant.

## Objectifs

- Connaître les règles et les bonnes pratiques de la rédaction technique.
- Être capable d'appliquer les règles et les bonnes pratiques de la rédaction technique.
- Améliorez les réponses à appels d'offre sur le fond et sur la forme.
- Élaborer des réponses à appels d'offre plus efficacement et plus rapidement.
- Présenter des réponses à appels d'offre convaincantes et vendeuses et augmenter les signatures de contrats.

## Indicateurs de réussite

- Les réponses à appels d'offre sont remises dans les délais : sans mobiliser des ressources supplémentaires et/ou sans avoir recours à des heures et des journées de travail supplémentaires : soir, nuit et week-end.
- Le nombre d'écueils lors de l'élaboration des réponses à appels d'offre est en diminution.
- Le nombre de réponses à appels d'offre remis est en augmentation.
- Le nombre de contrats signés est en augmentation.

## Évaluation (Analyse SWOT)

**Faiblesses** : environnement où le métier de rédacteur technique est peu ou pas connu. L'idée que tout le monde peut écrire et qu'il n'est pas nécessaire de se former est répandue, aussi bien auprès des salariés que de la direction. Les contraintes de temps sont fortes, les délais pour l'élaboration des réponses sont très courts. Manque de disponibilité et forte mobilité géographique des collaborateurs.

**Forces** : les moyens financiers ne sont pas un obstacle, les ressources matérielles non plus. Les besoins en formation dans ce domaine sont forts. L'adaptation de la réponse à appel d'offre est nécessaire en termes d'écriture et de présentation selon les caractéristiques culturelles du pays destinataire.

Facteurs internes influençant le projet	
Forces	Faiblesses
1) Le public cible maîtrise les technologies et les outils numériques 2) Les moyens techniques et matériels sont disponibles 3) Le budget mobilisable est existant. 4) Les conditions de réalisation des réponses à appels d'offre sont difficiles et couteuses	1) Les faibles motivation et intérêt des apprenants pour ce sujet 2) Le manque d'intérêt de la direction : le gain en temps et en efficacité est à prouver 3) Le manque de temps 4) La forte mobilité des apprenants, leur dispersion géographique
Facteurs externes influençant le projet	
Opportunités	Menaces
1) Cette formation est à traduire en anglais pour les collaborateurs des filiales	1) Maîtriser les coûts : besoins en formateurs externes et en services d'accompagnement personnalisés 2) Acceptation de financement de l'OPCA

## Préconisations

Succès si la formation est crédible, utile et adaptée en termes de temps :

- Les contenus et les ressources sont adaptés aux réalités professionnelles des formés ;
- Les exemples proviennent de réponses à appels d'offre ;
- La formation s'adapte à la disponibilité des formés : ne pas les charger en termes de temps et de difficulté ;
- La formation propose différents parcours d'une durée courte à moyenne ;
- Le nombre de devoirs doit être limité et les activités courtes sur l'ensemble de la formation ;
- prévoir des évaluations automatisées sous forme de quiz et une certification.

## Élaboration des scénarios

## Priorité des différents scénarii

	Scénario 1	Scénario 2
<b>Description</b>	<p><b>Mooc sur 4 semaines</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 6 heures de travail par semaine par apprenant</li> <li>- Formation entièrement à distance en mode asynchrone et synchrone</li> </ul>	<p><b>Foad sur 12 semaines</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 4 heures de travail par semaine par apprenant</li> <li>- Formation entièrement à distance en mode asynchrone</li> </ul>
<b>Avantages de la solution</b>	<p><b>Pédagogiques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- formation personnalisée et adaptée aux pratiques professionnelles des apprenants et de la société</li> <li>- grande interactivité synchrone et asynchrone forums, chat, webcasts</li> <li>- format court : 4 semaines</li> <li>- éléments favorisant la motivation : création d'une communauté de bonnes pratiques, entraide...</li> <li>- visibilité sur la progression – évaluations hebdomadaire</li> <li>- mise en place d'une certification</li> </ul> <p><b>Organisationnels :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gestion du temps souple pour les apprenants</li> <li>- adaptée aux contraintes géographique, de distance et temporelles des apprenants</li> <li>- deux itérations par an</li> </ul> <p><b>Techniques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mise en place d'une plateforme LMS et d'un serveur</li> </ul>	<p><b>Pédagogiques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- formation personnalisée et adaptée aux pratiques professionnelles des apprenants et de la société</li> <li>- individualisation des parcours possible et services d'accompagnement personnalisés</li> <li>- Modalité asynchrone exclusivement</li> <li>- durée moyenne : 12 semaines</li> <li>- visibilité sur la progression – évaluations hebdomadaire</li> <li>- mise en place d'une certification</li> </ul> <p><b>Organisationnels :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gestion du temps souple pour les apprenants</li> <li>- adaptée aux contraintes géographique, de distance et temporelles des apprenants</li> <li>- pas de dates de début imposées</li> <li>- deux itérations par an, ou plus</li> </ul> <p><b>Techniques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mise en place d'une plateforme LMS et d'un serveur</li> </ul>

	<b>Scénario 1</b>	<b>Scénario 2</b>
	<p><b>Managériaux :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- capitalisation des ressources</li> <li>- capitalisation de l'investissement matériel en développant d'autres formations</li> <li>- évaluation du dispositif de formation et informatique par un questionnaire en fin de formation : aux apprenants, à l'équipe pédagogique</li> <li>- Indicateurs de performance (tableaux de bords, suivi des connexions, taux de réussite, etc.)</li> <li>- Deux parcours proposés : un débutant et un intermédiaire</li> </ul>	<p><b>Managériaux :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- capitalisation des ressources</li> <li>- capitalisation de l'investissement matériel en développant d'autres formations</li> <li>- évaluation du dispositif de formation et informatique par un questionnaire en fin de formation : aux apprenants, à l'équipe pédagogique</li> <li>- Indicateurs de performance (tableaux de bords, suivi des connexions, taux de réussite, etc.)</li> <li>- Deux parcours proposés : un débutant et un intermédiaire</li> </ul>
<b>Freins de la solution</b>	<p><b>Pédagogiques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- investissement identique pour tous les apprenants. Moins de souplesse dans la gestion du temps de travail</li> </ul> <p><b>Organisationnels :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dates imposées de début et de fin : la disponibilité doit être constante pendant les 4 semaines</li> <li>- long et coûteux à concevoir</li> <li>- coût : grande disponibilité et souplesse de l'équipe pédagogique</li> </ul> <p><b>Techniques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- conception et médiatisation des contenus et des documents de coordination, d'accompagnement technique et méthodologique : pas d'existant</li> </ul>	<p><b>Pédagogiques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- investissement variable selon le parcours choisis et les possibilités de chaque apprenant. Plus de souplesse dans la gestion du temps de travail</li> </ul> <p><b>Organisationnels :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- coût des services d'accompagnement</li> </ul> <p><b>Techniques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- conception et médiatisation des contenus et des documents de coordination, d'accompagnement technique et</li> </ul>

	<b>Scénario 1</b>	<b>Scénario 2</b>
	<p><b>Managériaux :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- coût plus important de cette solution</li> <li>- recrutement d'une équipe pédagogique ou sous-traitance : un formateur tuteur, un ou deux concepteurs pédagogiques multimédia, un administrateur de plateforme LMS</li> </ul>	<p>méthodologique : pas d'existant</p> <p><b>Managériaux :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- recrutement d'une équipe pédagogique ou sous-traitance : un formateur tuteur, un ou deux concepteurs pédagogiques multimédia, un administrateur de plateforme LMS</li> </ul>
<b>Bilan général en fonction de la solution</b>	<p>Le coût d'un Mooc par rapport au nombre limité d'apprenants paraît trop important. L'efficacité pédagogique peut se révéler moins performante du fait de l'absence d'un accompagnement individualisé et de la présence moins forte d'un formateur expert.</p>	<p>Le coût d'une Foad peut être rentabilisé plus rapidement que celui d'un Mooc du fait de son potentiel en termes d'itérations et de possibilité d'intégrer des apprenants au fil des recrutements et des besoins. L'individualisation plus forte dans cette solution est un gage de réussite. Cette solution propose une plus grande souplesse permettant à un plus grand nombre de collaborateurs de suivre la formation : disponibilité faible à des périodes différentes pour chacun d'entre eux.</p>
<b>Ordre de priorité en fonction de son opportunité</b>	<b>Priorité 2</b>	<b>Priorité 1</b>

# Rôles et positionnement des parties prenantes

## Inventaire des parties prenantes

### Public cible

Les ingénieurs et les techniciens : peu motivés ou indifférents.

Selon l'âge et l'ancienneté dans la société :

- en général, les nouvelles recrues sont jeunes et entrent dans la catégorie des précoces (early adopters) ou innovateurs (innovators). Le turn-over en termes d'équipes est important. Leur besoin en formation aussi. Ils ne seront pas forcément réfractaires à une formation sur ce sujet.
- un certain nombre des apprenants entre dans la catégorie de la majorité tardive (late majority) : elle ne souhaite pas s'investir dans de nouvelles méthodes de travail justifiant que les leur fonctionnent très bien. Cette catégorie est plus difficile à convaincre de l'intérêt d'une formation en rédaction technique.

Il faudra être vigilant sur les éventuelles réticences car la rédaction est un univers loin de leurs formation initiale.

### Direction ou hiérarchie

1/ Le responsable du service avant-vente : motivé. Il entre dans la catégorie des précoces (early adopters) ou innovateurs (innovators) et est moteur dans la mise en place de nouvelles pratiques et améliorations.

2/ Sa direction : non convaincu de l'utilité d'une formation sur ce sujet. Il sera important de l'en convaincre pour le recrutement d'une équipe pédagogique ou sa sous-traitance.

Une présentation des bénéfices apportées par une telle formation est nécessaire auprès de la direction. Et démontrer la rentabilité apportée par une telle formation en :

- termes de ROI, productivité et efficacité ;
- présentant des exemples concrets dans différents secteurs d'activités afin d'augmenter la crédibilité et l'impact ;
- prouvant que ce sont des habitudes à prendre et que le plus difficile est de renoncer aux « mauvaise » habitudes et croyances sur ce qui « rend bien » ou non dans une documentation ;
- montrant qu'il ne s'agit pas d'une simple question d'esthétique mais d'efficacité et de valorisation de leurs contenus rédactionnels.
- Informant sur le métier de rédacteur technique et sur la possibilité d'être appuyer par des professionnels sur les fonctions de rédaction, relecture, correction. Et en informant sur les possibilités d'approfondir leurs compétences rédactionnelles.



**Ressources humaines** : ne représentent pas un frein.

**L'équipe pédagogique** : il faudra identifier un service formation dans la multinationale. Il sera important de l'impliquer et de compter sur son soutien. L'équipe pédagogique pourra s'appuyer sur des éventuelles ressources techniques et pédagogiques existantes ou sur leur soutien logistique et humain. Cette équipe devra correspondre à la catégorie des précoces (early adopters) ou innovateurs (innovators).

**La DSI de la société** : ne représente pas un frein pour la mise en place des conditions techniques à la réalisation de la formation.