

Mise en scène des contenus dans la formation à distance

Pistes de narrations interactives

*Par Marc Alvarado
Responsable EM LYON Learning Factory*

Dans la formation à distance, le caractère interactif du support est le principal atout du choix des médias électroniques.

Or, interactivité sous-entend :

- liberté (guidée) de consultation
- retour d'information de la part du programme

Ainsi, un programme de formation sur support interactif devra-t-il être conçu comme un parcours pédagogique scénarisé menant au corpus de connaissances via des liens contextuels, et non comme un programme linéaire de style diaporama ou documentaire.

Enfin, un outil de reporting et un feedback personnalisé, en guise de retours d'information, peuvent servir de stimuli ou d'évaluation finale, et permettre ainsi au programme de refléter le parcours de son utilisateur, même en situation d'auto-formation.

Structures narratives

Il existe trois types de narration interactive :

1 - Reconstitution (puzzle)

- Il s'agit de recueillir des indices qui une fois assemblés forment un résultat. Seule l'assiduité et l'esprit de cohérence mèneront à la solution.
- Des épreuves permettent de franchir les différents seuils

2 - Enquête (découverte)

- Il s'agit de résoudre une énigme en ayant fait progresser l'enquête à l'aide d'une collection d'indices. Le résultat de l'enquête sera posé comme un diagnostic
- Des décisions permettent d'ouvrir certaines portes

3 - Parcours (jeu de l'oie)

- Il s'agit de progresser le long d'une course d'obstacle pour atteindre une destination décrite dès le début
- Le principe est celui du franchissement d'obstacles, avec éventuellement une notion de pénalité en cas d'échec.

Adaptation au sujet traité

Voici deux exemples de mécanismes d'entraînements qui me semblent appropriés à la problématique du blanchiment d'argent, telle que décrite dans le document de travail :

1 – Parcours d'investigation avec diagnostic

Le participant a un temps déterminé pour résoudre une énigme. Il devra pour cela mener une investigation dans les éléments de l'histoire portés à sa connaissance, puis à l'aide des concepts qui lui seront fournis dans le programme, pratiquer une analyse de la situation

Un outil interactif d'aide à l'investigation permettra de trier et hiérarchiser les éléments récoltés, pour faciliter le diagnostic.

Le débriefing se fera de manière contextuel en fonction de l'analyse des éléments ayant permis de poser le diagnostic.

2 – Course d'obstacles avec but final

Le participant doit effectuer un parcours en franchissant un certain nombre d'épreuves afin d'atteindre un lieu particulier ou obtenir un passeport. Le temps importe peu, c'est la progression dans le parcours qui est mise en avant. Chaque épreuve peut être indépendante (on est alors dans l'esprit « puzzle »), ou le parcours peut être progressif (on est alors dans l'esprit « jeu de l'oie »).

L'outil d'aide à la progression permet alors de visualiser le parcours à effectuer et les étapes à franchir, et de valider ceux ou celles déjà accomplis.

Le débriefing se base sur la chronologie du parcours et les notes obtenues aux franchissements d'obstacles, le cas échéant.

Univers métaphorique

La mise en scène, pour être crédible, doit :

- se dérouler dans un microcosme environnemental facilement descriptible à l'aide de mots, de sons et d'illustrations.
- Prévoir une mission, donc un rôle déterminé, pour le participant

- Disposer d'un tableau de bord permettant à l'utilisateur de visualiser sa progression (parcours) ou la progression de son enquête.

Si nous utilisons un ***ton un peu humoristique, donc dédramatisant***, nous pouvons camper le décor dans un microcosme virtuel contemporain dans lequel l'apprenant aura à faire face à des situations qui lui permettront de tester ses réflexes en matière de résolution de problèmes. On peut fonctionner ici dans le registre du parcours (à l'intérieur de la ville) ou de l'investigation (résoudre un problème ou un conflit).

Si nous souhaitons ***éviter toute forme de caricature ou d'amalgame***, nous pouvons situer le scénario de l'enquête ou du parcours dans le passé ou dans le futur. Le ton peut à ce moment là devenir beaucoup plus sérieux et réaliste, sans risquer de viser certains domaines d'activité en particulier. Ici également les deux modèles (épreuves ou enquête) peuvent fonctionner, même si il apparait plus propice à l'investigation.

Dernière option, ***l'analogie*** : le décor peut être conforme à celui de l'entreprise cliente où un certain nombre de situations scénarisées vont se présenter à l'apprenant. Les situations peuvent se simplifier ou se compliquer en fonction de l'adéquation des réponses aux connaissances demandées. C'est ici le système du parcours qui sera le plus naturel.

Corpus de connaissances

Il est traité sous forme de fiches répertoriées dans une base de données. Ces fiches sont :

- rangées par thématique
- imprimables
- complétées par des mini-cas concrets ou des exemples

Ces fiches sont accessibles depuis l'interface de la mise en situation, contextuellement selon les besoins de l'enquête ou la progression dans le parcours. Un accès est par ailleurs prévu directement dans la base de connaissances, pour ceux qui souhaitent lire ou imprimer un document particulier sans passer par l'enquête.

Ce procédé a l'énorme avantage de faciliter la mise à jour des connaissances sans toucher le scénario initial (à moins de modification en profondeur des règles d'application), et de rendre plus rapide toute mise à jour en évitant une reconstruction de pages scénarisées.

Enfin, le principe de la base de connaissance permet éventuellement une duplication sur l'intranet, et/ou l'accès à l'impression pour ceux qui préfèrent l'acquisition de concepts via la lecture.

Evaluation finale

Compléter son parcours (atteindre son but) ou valider son diagnostic (avoir collecté suffisamment d'indices pour) représentent en soi le gage d'un apprentissage abouti. Le rôle du concepteur est donc de prévoir un ***outil de pilotage du parcours*** ou un ***carnet de notes interactif*** permettant au participant de visualiser les jalons de sa progression dans le programme.

Enfin, le concepteur prévoit un débriefing approprié au parcours, en analysant dans le programme le contenu de l'outil de pilotage ou du carnet de notes. Ce débriefing analyse le parcours effectué et renvoie vers les fiches thématiques à approfondir.

Mai 2004