

Créer des expériences de formation engageantes

**PENSEZ L'AVANT, ACCOMPAGNEZ
L'APRÈS, INSPIREZ VOS APPRENANTS !**



COLLECTION
FORMATION

ANNE-MARIE CUINIER

Créer des expériences de formation engageantes

PENSEZ L'AVANT, ACCOMPAGNEZ
L'APRÈS, INSPIREZ VOS APPRENANTS !

DUNOD

Éditorial : Marie-Cécile de Vienne et Garance Moëlle
Fabrication : Marine Stephan
Couverture : Florie Bauduin
Maquette intérieure : Marion Alfano
Mise en page : Nord Compo

NOUS NOUS ENGAGEONS EN FAVEUR DE L'ENVIRONNEMENT :



Nos livres sont imprimés sur des papiers certifiés pour réduire notre impact sur l'environnement.



Le format de nos ouvrages est pensé afin d'optimiser l'utilisation du papier.



Depuis plus de 30 ans, nous imprimons 70 % de nos livres en France et 25 % en Europe et nous mettons tout en œuvre pour augmenter cet engagement auprès des imprimeurs français.



Nous limitons l'utilisation du plastique sur nos ouvrages (film sur les couvertures et les livres).

© Dunod, 2024
11 rue Paul Bert, 92240 Malakoff
www.dunod.com

ISBN 978-2-10-086062-3

Remerciements

Je tiens à remercier toutes celles et tous ceux qui m'ont soutenue et inspirée pour cette première édition.

Tout d'abord, merci à Marie-Cécile de Vienne, mon éditrice, et Dunod pour leur confiance.

Merci chaleureusement à Alexandre Duarte, ma bonne étoile.

Je tiens également à remercier tous les professionnels de la formation que j'ai pu rencontrer et qui m'ont permis de m'inspirer et d'enrichir les idées que je vous présente dans cet ouvrage et plus particulièrement tous les invités qui ont participé amicalement à mon podcast *Learn & Enjoy*.

Merci également à Éric Baille, Yoann Delaby et Artem Ismailov pour leur témoignage.

Merci à Mehdi Beauxis-Aussalet et Dorothée Gey pour leur relecture bienveillante et leurs remarques pertinentes, et aussi à Hassina El Kechai pour son aide.

Et enfin, merci à Rémi, mon époux, et Éline, ma fille, pour leur soutien durant cette belle aventure qu'est la rédaction d'un premier livre.

Sommaire

Remerciements	5
Introduction	11
ÉTAPE 1 La signature pédagogique	13
Qu'est-ce qu'une signature pédagogique ?	14
Les piliers de la signature pédagogique	16
Construire concrètement sa signature pédagogique	24
ÉTAPE 2 Le learner persona	39
Pourquoi s'intéresser aux apprenants ?	40
Qu'est-ce qu'un persona ?	41
Le learner persona	44
La carte d'empathie	60
ÉTAPE 3 Le Mix Learning	67
Penser votre formation comme un produit	68
Offrir une expérience learning attractive	72
Proposer une formation pertinente et efficace	91

ÉTAPE 4 Construire un parcours apprenant	97
Qu'est-ce que l'engagement ?	98
Pourquoi la plupart des dispositifs de formation ne sont pas efficaces ?	100
Le parcours apprenant, c'est quoi ?	103
Construire concrètement un parcours apprenant.....	106
Faciliter le passage à l'action des apprenants	114
ÉTAPE 5 Construire un plan de communication	131
Qu'est-ce qu'un plan de communication ?	132
Identifier les relais de sa communication	136
Quels supports utiliser et quand ?	138
Les bonnes pratiques de conception des supports de communication	147
Mesurer l'efficacité de ses actions de communication	155
ÉTAPE 6 Mesurer l'engagement des apprenants	159
Comment mesurer l'engagement de l'apprenant ?	160
Mesurer la satisfaction des apprenants	161
Quels autres indicateurs suivre ?	166
Construire son tableau de bord opérationnel	168

Conclusion	179
Bibliographie	183
Sitographie.....	185
Annexes	187

Introduction

Avez-vous déjà entendu ces remarques : « presque personne n’a suivi la formation », « les managers ne l’ont pas relayée », « encore une formation obligatoire ! » ? Oui ? Comment faire pour inverser la tendance ? D’autant plus que les apprenants ont de moins en moins de temps pour se former.

Selon un rapport de Dell et « L’Institut pour le Futur »¹ 85 % des emplois de 2030 n’existent pas encore. Pour accompagner la transformation des entreprises et les aider à renforcer leurs compétences, la formation est aujourd’hui devenue primordiale pour s’adapter à un environnement professionnel en constante évolution. L’enjeu est donc de donner l’envie de se former, de créer un déclencheur pour s’engager dans une formation, de se différencier dans un univers de plus en plus concurrentiel. Devant les nombreuses offres de formation, il est de plus en plus difficile de capter l’attention des collaborateurs. Informer qu’une nouvelle formation est disponible ne suffit plus, il est nécessaire de susciter l’intérêt ! Le marketing peut être une solution pour rendre vos dispositifs de formation plus attractifs, renforcer l’adhésion des collaborateurs et améliorer l’engagement des apprenants, facteur clé de réussite d’une formation.

D’après une étude de *Towards Maturity*, le marketing est reconnu à 80 % comme étant une compétence clé pour les équipes formation, mais seulement 40 % de ces responsables déclarent avoir cette compétence au sein de leur équipe. Et si le marketing devenait un outil incontournable pour les services formation ?

Dans cet ouvrage, je vous propose de découvrir une méthode que j’ai conçue en développant mes propres outils, inspirés des techniques du marketing, pour susciter la curiosité des apprenants et les accompagner

1. Institute for the Future for Dell Technologies, « Realizing 2030: Future of Work Report », 2019.

pendant tout le parcours de formation afin de mieux les engager. Elle repose sur six étapes détaillées tout au long de l'ouvrage :

- 1.** la signature pédagogique qui est un préalable pour aligner la vision de l'entreprise et l'offre de formation ;
- 2.** le learner persona, un outil permettant de comprendre les apprenants et leurs besoins ;
- 3.** le mix learning pour créer une expérience apprenant à 360° ;
- 4.** comment soutenir l'engagement grâce à un parcours apprenant inspirant ;
- 5.** la construction d'un plan de communication efficace ;
- 6.** comment mesurer l'engagement des apprenants.

Tout au long de votre lecture, vous retrouverez des QR Code qui renverront à certains épisodes de mon podcast *Learn & Enjoy* pour illustrer les propos et aller plus loin.

J'espère que cet ouvrage vous inspirera et vous donnera des clés pour créer des expériences de formation engageantes.

Bonne lecture !

Avant de commencer, voici un test vous permettant d'évaluer vos connaissances des bonnes pratiques inspirées du marketing à appliquer à la formation. Vous pourrez le retrouver également en annexe de cet ouvrage.



La signature pédagogique

Executive summary

- **La signature pédagogique est une approche qui transpose le concept marketing de la signature relationnelle à la formation.** Elle vise à offrir aux apprenants une expérience mémorable en exprimant les valeurs, l'identité et l'ADN de la marque de formation.
- **Elle permet de définir la stratégie de formation** et de se distinguer, en définissant un positionnement unique.
- **Elle engage tous les acteurs de la formation dans un projet commun** et favorise la réflexion collective sur les engagements envers les apprenants, les valeurs à véhiculer, et les comportements à adopter pour respecter ces engagements. Cette démarche collaborative renforce la cohésion des équipes et favorise l'innovation.

QU'EST-CE QU'UNE SIGNATURE PÉDAGOGIQUE ?

Pour une marque, la signature relationnelle est le reflet de sa « personnalité » globale, que ce soit un produit ou un service, et sert d'interface avec son public. Lorsque nous entrons dans un *Apple Store*, dans un magasin *Ikea* ou dans un café *Starbucks*, nous sommes plongés dans le même univers et accueillis de la même façon, quelle que soit leur localisation à travers le monde. Dans chacun de ces points de vente, on retrouve les valeurs, l'identité et l'ADN de la marque pour faire vivre aux clients une expérience mémorable.

La signature relationnelle est la manière d'exprimer les valeurs d'une marque à travers des attentions particulières, des gestes, des mots, pour apporter une expérience sur-mesure et faire la différence dans l'esprit du client afin de nouer une véritable relation émotionnelle. L'objectif final étant la satisfaction du client.

La signature pédagogique reprend la même idée. Il s'agit d'appliquer le principe de la signature relationnelle à la formation, et ainsi définir quelle expérience les apprenants vont vivre pendant celle-ci : comment vont-ils être accueillis, comment vont-ils apprendre, quelles vont être les postures des formateurs, des tuteurs, etc. Elle apporte également une cohérence dans le fond et la forme des formations, pour une meilleure expérience apprenant. Elle se matérialise dans un guide de référence qui formalise la vision d'un service formation ou d'un organisme de formation, et ses actions, au service de ceux qui vont l'utiliser au quotidien.

Quels sont les avantages d'une signature pédagogique ?

Avant tout, la signature pédagogique va permettre d'exprimer la stratégie du service de formation ou de l'organisme de formation en définissant son positionnement et sa différenciation. Comment les apprenants vont-ils apprendre, par exemple : avec une approche par projet, en privilégiant les nouvelles technologies comme la réalité virtuelle ou des techniques faisant appel au jeu, en privilégiant des petits groupes d'apprenants, etc.

Exemples : L'école 42 et Algosup

L'école 42, une école d'informatique, qui prépare ses étudiants aux métiers du développement informatique et du code, avec sa célèbre piscine, ou la pédagogie innovante à la carte et par projets de l'école Algosup, une école supérieure d'informatique qui forme en anglais des créatrices et créateurs de logiciels.

Elle permet également de mobiliser l'ensemble des acteurs autour d'un même projet. Il s'agit de réfléchir ensemble sur le sens des engagements à communiquer aux apprenants. Qu'évoquent la qualité, l'écoute, la bienveillance, etc. ?

Puis, une fois le sens donné, quels sont les comportements à associer à ces engagements pour respecter la promesse faite aux apprenants ? Cette démarche collaborative est l'occasion de multiplier les échanges, de remettre en question des pratiques devenues inefficaces, d'innover en intégrant les nouvelles attentes et pratiques des apprenants et de savoir comment y répondre concrètement. Réfléchir ensemble, au sein d'un service formation ou d'un organisme de formation, à une signature pédagogique peut permettre de fédérer les équipes autour d'un socle commun de valeurs inspirantes et motivantes.

Enfin, la signature pédagogique permet de se démarquer en tant qu'organisme de formation dans un marché de plus en plus concurrentiel