

docebo®

Comment concevoir une

expérience d'apprentissage sur mesure

Des conseils pratiques pour bâtir une expérience
d'apprentissage belle, ergonomique, attrayante et fonctionnelle.



Faisons un petit exercice mental :

qu'arriverait-il à Disney World si...

- ★ ...tous les bâtiments du parc étaient repeints en gris terne ?
- ★ ...tous les panneaux, plans et autres outils d'orientation étaient supprimés ?
- ★ ...il était impossible d'utiliser les manèges, les visiteurs devant se contenter de les regarder fonctionner ?



Si la réponse vous semble évidente, vous pouvez faire confiance à votre intuition : la fréquentation en pâtirait.

Les deux premiers changements cités nuiraient à l'esthétique et à l'ergonomie du parc ; quant au troisième, il rendrait les interactions avec les attractions bien moins attrayantes. Ces trois modifications auraient donc une incidence importante. Essayez maintenant d'appliquer cette analogie à l'expérience d'apprentissage qu'offre votre entreprise. Si vos contenus sont ennuyeux, l'apprentissage risque d'en pâtir. Si votre plateforme est difficile à utiliser, l'apprentissage risque d'en pâtir. Et, bien sûr, si vous ne rendez pas l'apprentissage amusant et attrayant, rien ne sera appris. Notez que pour toutes ces questions, le détail des « contenus » de votre programme d'apprentissage n'a aucune importance. La raison est simple : même les contenus les plus complets et les mieux conçus du monde doivent être beaux, ergonomiques et attrayants.

L'expérience d'apprentissage doit être belle

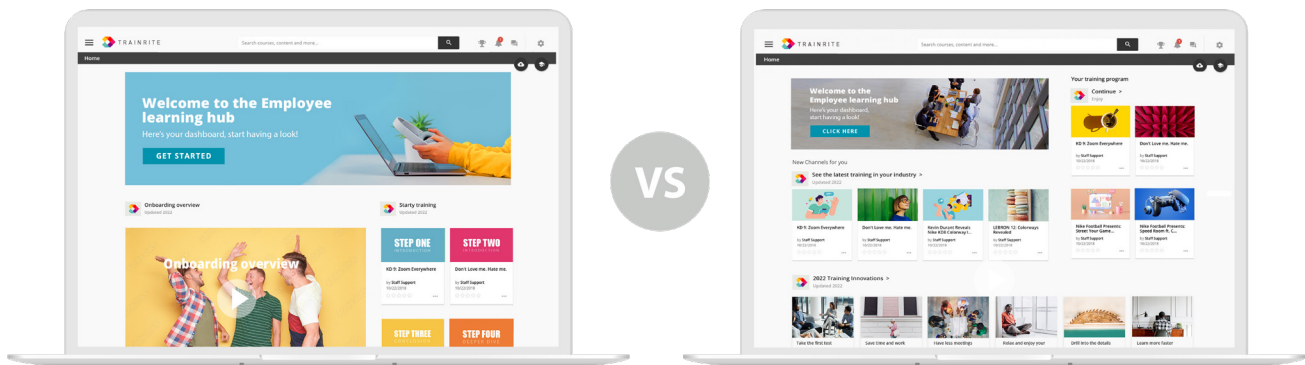
Des recherches menées par l'Université d'Harvard montrent que des images colorées et stylisées sont bien plus simples à retenir que des visuels insipides tels que des diagrammes et des graphiques. Lors de la conception de votre environnement d'apprentissage, appuyez-vous sur des images, en mettant l'accent sur les contrastes et les couleurs.



Utiliser des photos de grande qualité est sans doute plus simple que vous ne le pensez.

Vous n'avez pas besoin de coûteuses séances photo personnalisées, et n'aurez sans doute même pas à utiliser les ressources de design internes de votre entreprise. Explorez des sites comme [Pexels](#), [Unsplash](#), ou [Stocksnap](#) pour y trouver des images utilisables gratuitement, sans restriction de droits. [Flexiple](#) et [Pixabay](#) sont également de bonnes alternatives pour les illustrations.

Vous devez également chercher à équilibrer les éléments de votre page en pensant à l'utilisateur. Voici par exemple deux pages d'apprentissage :

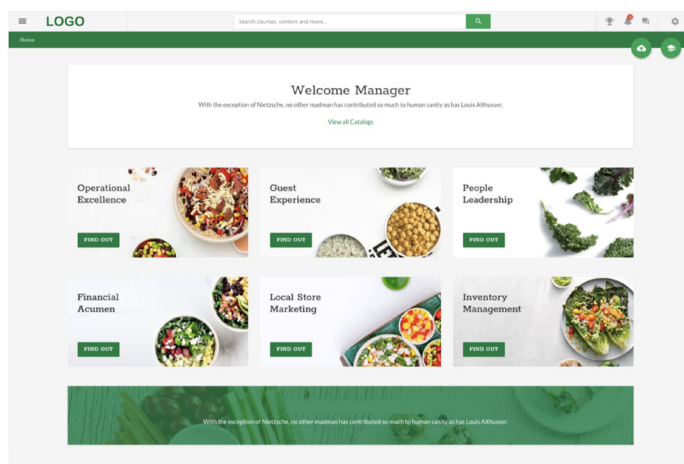


Sur la première, vous voyez trois éléments principaux, dont une vidéo intégrée. Cela signifie que l'utilisateur n'a que deux choix réels pour sa navigation. Il s'agit d'un processus de navigation simple, correctement appliqué.

La deuxième page contient bien plus de choix. Elle se prête davantage à une approche d'apprentissage ouvert, type Netflix. Votre public ne sait peut-être pas encore comment poursuivre son apprentissage ; cette page est donc optimisée pour lui permettre de parcourir de nombreuses options. Elle pourrait cependant bénéficier d'une meilleure hiérarchisation pour mettre clairement en évidence les cours les plus pertinents.

Ces deux mises en page sont visuellement attrayantes et elles accomplissent leurs objectifs respectifs. Mais il faut bien noter que ceux-ci sont distincts. Chacune de ces deux pages serait un mauvais choix pour remplacer l'autre.

Enfin, rappelez-vous que la beauté est dans la simplicité. Essayez de réduire le nombre d'étapes de navigation nécessaires pour vos utilisateurs, en le limitant à trois niveaux si possible.



Cette page de contenus utilise parfaitement les images dans un design simple et adapté. Elle affiche six choix clairement présentés qui aident l'utilisateur à décider de sa prochaine destination.

L'expérience d'apprentissage doit être intuitive

Lorsqu'un utilisateur affirme que quelque chose est « contre-intuitif », cela signifie bien souvent « c'est contre-intuitif pour moi ». L'ergonomie est, dans une large mesure, dans les mains de l'utilisateur. Et, bien entendu, les utilisateurs d'une expérience d'apprentissage proviennent de contextes différents et ont des points de vue variés.



Personas et personnalisation

Voici un exemple simple : si votre entreprise opère dans l'Union européenne, vos salariés devront bénéficier d'une formation sur la conformité au RGPD. Celle-ci concernera autant les développeurs seniors qui travaillent quotidiennement avec des données d'utilisateurs que les collaborateurs du service marketing qui entendront peut-être parler du RGPD pour la toute première fois. Une formation parfaitement adaptée au premier public pourrait paraître opaque et contre-intuitive au second.

C'est l'une des raisons pour lesquelles les personas sont importantes : elles aident à prendre en compte les différences entre les différents publics en termes d'expériences, de savoir-faire et de compétences.

Mais vous devez également adapter l'expérience à chaque individu. Par exemple, imaginons deux collègues qui ont le même rôle, les mêmes compétences générales, etc. Lorsqu'ils ouvrent la page d'accueil d'Amazon, les recommandations qui leur sont proposées sont radicalement différentes. En effet, quelles que soient leurs

similarités, leur historique d'utilisation et leurs préférences personnelles ne sont pas les mêmes. Créer ce genre de moteur de recommandations est difficile. Mais beaucoup de plateformes d'apprentissage sont livrées avec un algorithme de recommandation basé sur l'intelligence artificielle. Tirer parti de cette fonctionnalité peut vous aider à renforcer votre expérience d'apprentissage.

Réactif et accessible

Un outil intuitif est intuitif dans tous ses aspects, et pour tous les utilisateurs. Cela signifie qu'il doit être optimisé pour toutes les tailles, équipements, langues et capacités. Faites l'effort de localiser vos contenus, d'ajouter des descriptions aux images, et de vous assurer qu'ils correspondent aux normes d'accessibilité en termes de contrastes, de sous-titrage et de lecture d'écran. La magie de Disney World vient en grande partie du fait que tout le monde s'y sent le bienvenu. Une expérience d'apprentissage devrait offrir la même impression.



Enfin, voici quelques questions à prendre en compte lorsque vous concevez vos personas et vos personnalisations :

- Pour qui suis-je en train de concevoir cette page ?
- Quels sont les défis ou les problèmes que cette page aidera à résoudre pour l'entreprise ?
- Quels sont les défis ou les problèmes que cette page aidera à résoudre pour les utilisateurs ?
- Comment découvrir les difficultés auxquelles les utilisateurs sont confrontés et que je ne connais pas encore ?
- Quels sont les principaux éléments sur lesquels je souhaite focaliser l'attention des utilisateurs ?
- Qu'aiment les utilisateurs ? Quels sont les points les plus problématiques ?

Chaque personne a ses propres préférences en termes d'apprentissage et d'interactions, mais cela ne veut pas dire pour autant qu'il n'ait pas d'objectivité en matière d'ergonomie ! Il existe en réalité de nombreux principes et bonnes pratiques bien établis qui vous aideront à créer une expérience intuitive. Si vous désirez consulter une ressource interactive sur la conception d'expériences utilisateurs, vous pouvez visiter [Laws of UX](#). Si vous cherchez un exercice pour mieux comprendre ces aspects, vous pouvez vous lancer dans un audit : votre environnement d'apprentissage répond-il à toutes les lois exposées ?

L'expérience d'apprentissage doit être attrayante

Pour rendre l'apprentissage attrayant, votre public doit pouvoir y participer activement, et non le consommer passivement. Pour le dire autrement : c'est l'interactivité des éléments et du design qui plaît réellement.



Pensez à l'apprentissage social

Les gens tendent à mieux apprendre lorsqu'ils peuvent interagir et discuter avec autrui. Il n'est donc pas très étonnant que 82 % des entreprises qui ont recours à des outils d'apprentissage social souhaitent renforcer leur usage à l'avenir. L'apprentissage social est puissant, et il fonctionne.

Il existe plusieurs méthodes pour ajouter des interactions sociales à votre expérience d'apprentissage :

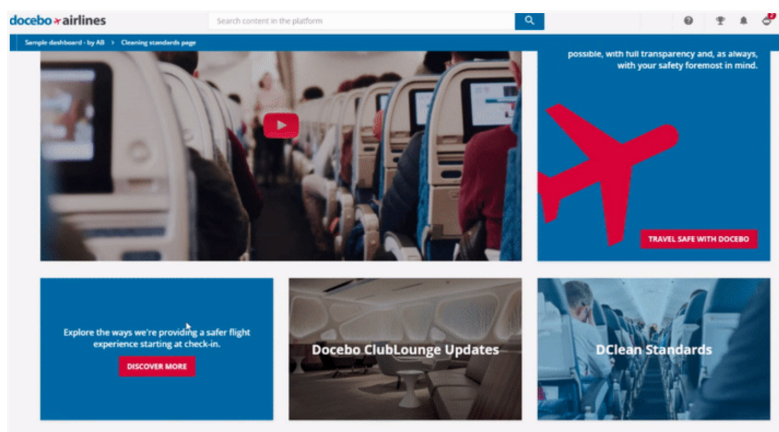
- ★ Ajoutez des notations et des fonctionnalités de questions-réponses à vos supports d'apprentissage ; cela permet de lancer des discussions et offre plus de visibilité aux meilleurs contenus.
- ★ Présentez des outils de création de contenus, pour transformer vos utilisateurs en contributeurs. Après tout, quelle vidéo préféreriez-vous regarder ? Celle de votre collègue superstar, ou celle d'un inconnu de LinkedIn Learning ?
- ★ Rendez l'apprentissage plus gratifiant en mettant en place des systèmes de reconnaissance, des badges, des niveaux à atteindre et des récompenses. Vous pouvez même organiser des concours d'apprentissage pour tirer parti de l'esprit de compétition de vos utilisateurs.

Ne craignez pas le panache

Lorsque vous marquez un élément comme terminé ou que vous cochez une case dans une application de gestion des tâches, l'action produite est assez simple : la tâche passe en réalité d'une liste à une autre. (en général, d'une liste appelée « À faire » à une liste appelée « Fait »)

Mais bon nombre de ces applications ajoutent un élément supplémentaire : une pluie de confettis qui tombe, une licorne arc-en-ciel qui traverse l'écran... Ces moments de plaisir ne sont pas une perte de temps pour les développeurs. Ils renforcent l'expérience et construisent des associations positives qui aident à réaliser les tâches.

De la même façon, intégrer des comportements tactiles à votre expérience numérique aide à la rendre plus concrète et « réelle ». Vous pouvez par exemple faire en sorte que les images d'un carrousel tournent comme les pages d'un livre, ou afficher des aperçus vidéo des cours lorsque le curseur les survole. Ces actions tactiles et inattendues peuvent améliorer subtilement (mais concrètement) l'expérience d'apprentissage.



Ici, les liens situés en bas de page répondent dynamiquement au survol par la souris, ce qui améliore l'expérience de l'utilisateur.

Rendez-la belle. Rendez-la intuitive. Rendez-la attrayante.

Si vous parvenez à maîtriser ces trois aspects, votre expérience d'apprentissage sera (presque) aussi amusante qu'un parc d'attractions.

**Vous pouvez le faire avec une solution simple :
la meilleure suite d'apprentissage au monde.**

**Docebo peut vous faciliter la vie. Discutons-en,
nous vous montrerons comment faire.**

[Planifier un RDV](#)