

# Comment optimiser la collaboration avec les experts de contenu

(Extrait de blogue Ellicom : <http://ellicom.com/blogue/?lang=fr>)

Par Joanie Pelletier

28 juin 2013



Une bonne partie du succès d'un programme de formation (en ligne ou non) repose sur la relation entretenue entre les concepteurs pédagogiques et les experts de contenu. Véritables bibles en raison de la maîtrise de leur sujet, les experts jouent un rôle crucial dans le développement des contenus de formation. Or, cette collaboration peut s'avérer ardue. Voici une série de bonnes pratiques que les concepteurs pédagogiques doivent maîtriser pour favoriser une relation fructueuse.

## Le « quoi » et le « comment »

Petites précisions d'abord. Les experts de contenus sont les maîtres du contenu (le quoi), alors que les concepteurs pédagogiques sont les experts de la livraison de ce contenu (le comment). L'expert de contenu intervient à l'étape de la conception; il apporte la matière documentaire et les ressources pédagogiques. Le rôle du concepteur pédagogique est de guider l'expert de contenu à travers le processus pour livrer un contenu de formation complet et répondant aux objectifs d'apprentissage.

## Les bonnes pratiques

- **Établir un profil pour trouver chaussure à son pied.** Avant tout, il est primordial de choisir LE bon expert de contenu. Cela requiert d'identifier un profil d'expert précisant les besoins et attentes en termes d'expertise, d'expérience, d'influence, d'intérêt et de

disponibilité. Et il n'est pas rare que l'on ait recours à 2 ou 3 experts de contenu avec un apport différent – ce travail de réflexion doit être fait pour chacun d'eux.

- ***Estimer de façon précise et réaliste le temps de contribution nécessaire.*** Ensuite, il est recommandé de décrire les tâches qui seront assignées à l'expert et d'estimer, le plus précisément possible, le temps de contribution. Cela implique de définir les étapes du processus, le nombre de rencontres prévues, le temps requis entre les rencontres (pour la recherche, la révision et la rétroaction), etc. Beaucoup d'experts ont des horaires très chargés. Sous-estimer le temps d'investissement est une erreur fréquente qui peut s'avérer un « dérailleur potentiel » d'un projet de formation, comme le mentionne Robert Dubreuil, vice-président Formation et Développement chez Intact Corporation financière, [dans un billet précédent](#).
- ***Bien définir les rôles et responsabilités et intégrer l'expert dès le départ.*** Le concepteur pédagogique doit identifier, très tôt dans le processus, les limites de son rôle (ce qui est dans sa cour et ce qui ne l'est pas) et le rôle de l'expert de contenu en tant que fournisseur de contenu, réviseur et/ou approbateur. Cela dans le but d'établir et de communiquer le plan du projet avec l'apport de tous les intervenants. Aussi, l'expert doit être intégré dès le début du projet pour contribuer à la définition des objectifs d'apprentissage et des compétences que les apprenants doivent développer pour atteindre ces objectifs.
- ***S'outiller et maîtriser les bases du contenu de formation avant de débiter.*** Tout bon concepteur pédagogique doit faire ses devoirs avant la première rencontre avec l'expert : demander et parcourir de la documentation pertinente le plus tôt possible dans le processus et préparer habilement ses questions pour l'entrevue. Une bonne préparation permettra de bien amorcer la relation et de se bâtir une crédibilité auprès de l'expert.
- ***Identifier les risques et les alternatives.*** L'expert de contenu doit donner une conférence à l'extérieur du pays et ne sera pas joignable pendant une semaine : une situation semblable peut influencer le plan de match ou la qualité du projet. Il importe de documenter les risques, de définir leur impact potentiel et de prévoir avec l'expert de contenu ce qui pourrait être fait pour éliminer ou atténuer ces risques.
- ***Garder le cap.*** Parce qu'ils sont souvent passionnés par leur domaine, les experts de contenu ont parfois tendance à s'éloigner du sujet d'intérêt ou à penser que tout est important. Le concepteur doit toujours garder en tête les objectifs pédagogiques et d'apprentissage, et guider l'expert pour l'amener à définir quel contenu est essentiel en fonction de ceux-ci et lequel est optionnel. L'habileté à synthétiser l'information recueillie – une qualité fondamentale chez un concepteur – permet également d'éviter de bifurquer. Il faut aussi faire comprendre à l'expert la portée de ses décisions en lien avec le respect des échéances.
- ***Faire preuve d'écoute active et de reconnaissance.*** Les experts de contenu prennent généralement du temps en dehors de leurs fonctions habituelles et leur contribution aux

projets de formation peut les amener à faire des heures supplémentaires. Que le concepteur pédagogique fasse preuve d'une écoute active et communique régulièrement sa reconnaissance à l'expert (en soulignant ses bons coups par exemple) pour le temps qu'il investit peut paraître anodin, mais peut faire toute la différence.

- ***Communiquer régulièrement sur l'avancement du projet.*** Faire sentir à l'expert qu'il fait partie de l'équipe est un « must »! Pour le motiver à s'impliquer activement dans le projet, faire le point chaque semaine ou aux 2 semaines (dans certains projets, nos concepteurs le font chaque jour!) est définitivement une bonne pratique.

Bref, vous avez tout intérêt à vous doter d'un concepteur pédagogique qui soit en mesure de déterminer avec justesse le ou les profils d'experts de contenu en fonction de vos besoins et de développer une relation solide qui facilitera la communication et l'atteinte des objectifs.