OUTIL : Claude, version sonnet 5

PROMPT :

**Identité** : Agis en qualité d'expert en ingénierie de formation, spécialisé en e-learning et responsable de la rédaction du cahier des charges de formation.
**Contexte** : Je suis ingénieur pédagogique au sein d'une grande entreprise qui propose des logiciels informatiques. La manager de l'équipe en charge du service d'assistance téléphonique aux clients m'a demandé de faire un module d'e-learning de 10 minutes maximum afin de faire comprendre aux 40 personnes de son équipe l'impact des retards au travail, à la fois sur le service client et sur l'organisation de l'équipe.
**Action** : Analyse la demande en utilisant uniquement le fichier ci-joint :
- Passe en revue chaque question du document et indique si l'information est présente, floue ou absente

- Pour les rubriques floue ou absente, formule les questions précises à poser au commanditaire en les classant dans 3 catégories : contenu, organisation et technique, 4 questions maximum par catégorie.
- N'invente aucune information et ne comble aucun trou par une hypothèse. Si un élément est absent, dis-le, ne le devine pas.
- Ne rédige pas encore le cahier des charges, on le fera dans un second temps, après avoir obtenu les réponses du commanditaire.

**Tonalité** : adopte un ton professionnel, direct et concis.
**Format** : Un tableau à 3 colonnes : contenu, organisation et technique contenant les questions à poser au commanditaire classées dans chaque rubrique.

REPONSE :
**Analyse de la demande – Méthode QOQCCP**

**Revue des 54 questions du référentiel**

**Informations extraites de la demande :** module e-learning, 10 min maximum, public de 40 personnes (équipe assistance téléphonique), objectif = faire comprendre l'impact des retards sur le service client et l'organisation de l'équipe.

**1. Quoi ?**

| # | Question | Statut |
|---|---|---|
| 1.1 | Sujet de la formation | **Présente** – impact des retards |
| 1.2 | Problème/besoin à résoudre | **Présente** – retards au travail |
| 1.3 | Actions déjà mises en place | Absente |
| 1.4 | Description (titre, format) | **Floue** – format e-learning connu, titre absent |
| 1.5 | Objectifs stratégiques | Absente |

| # | Question | Statut |
|---|---|---|
| 1.6 | Objectifs pédagogiques concrets | **Floue** |
| 1.7 | Savoirs/savoir-faire/savoir-être | Absente |
| 1.8 | Objectif opérationnel terrain | **Floue** |
| 1.9 | Résultats mesurables (KPI) | Absente |

**2. Où ?**

| # | Question | Statut |
|---|---|---|
| 2.1 | Présentiel/distance/hybride | **Floue** – e-learning suppose la distance, non confirmé |
| 2.2 à 2.9 | Lieux, plateformes, équipements, contraintes | Absentes (toutes) |

**3. Quand ?**

| # | Question | Statut |
|---|---|---|
| 3.2 | Durée idéale | **Présente** – 10 min max |
| 3.1, 3.3 à 3.9 | Date, sessions, urgence, planning, rythme, évaluation | Absentes (toutes) |

**4. Comment ?**

| # | Question | Statut |
|---|---|---|
| 4.1 | Modalités | **Présente** – e-learning |
| 4.2 à 4.9 | Synchrone/asynchrone, outils, acculturation, ludification, animation, tutorat | Absentes (toutes) |

**5. Combien ?**

| # | Question | Statut |
|---|---|---|
| 5.2 | Nombre de personnes formées | **Présente** – 40 |
| 5.5 | Durée totale | **Présente** – 10 min max (redondant avec 3.2) |
| 5.1, 5.3, 5.4, 5.6 à 5.9 | Budget, groupes, temps formateur, coûts, ressources, financement, ROI | Absentes (toutes) |

**6. Pourquoi ?**

| # | Question | Statut |
|---|---|---|
| 6.2, 6.3, 6.6 | Transformations, bénéfices, améliorations visées | **Floues** – implicites mais non explicitées |
| 6.1, 6.4, 6.5, 6.7, 6.8, 6.9 | Urgence, caractère obligatoire, tâches concernées, mesure, projet global, conséquences | Absentes (toutes) |

---

**Questions à poser au commanditaire**

| Contenu | Organisation | Technique |
|---|---|---|
| Quels comportements ou pratiques concrètes les collaborateurs doivent-ils changer après le module (ex : prévenir en cas de retard, respecter les horaires de prise d'appel) ? | La formation répond-elle à une situation urgente (hausse récente des retards) ou s'inscrit-elle dans une démarche planifiée ? | Sur quelle plateforme (LMS) le module sera-t-il diffusé ? |
| Quels résultats mesurables sont attendus après la formation (ex : taux de retard, indicateurs qualité de service) ? | Le module doit-il être suivi par les 40 personnes à une date/période précise, ou en accès libre ? | Quels équipements les collaborateurs utiliseront-ils pour suivre le module (PC, smartphone) ? |
| Cette formation s'inscrit-elle dans une démarche plus large (procédure RH, projet qualité de service, sanction disciplinaire) ? | Un accompagnement est-il prévu après le module (rappel du manager, entretien, suivi individuel) ? | Le module doit-il respecter une charte graphique ou des contraintes d'accessibilité imposées par l'entreprise ? |
| Quelles conséquences (pour le service client, l'équipe, l'entreprise) doivent être illustrées dans le contenu ? | Quelle est la date souhaitée de mise à disposition du module ? | Existe-t-il des contraintes techniques du LMS actuel (formats acceptés, tracking SCORM/xAPI, etc.) ? |

**Points à clarifier en priorité :** les objectifs pédagogiques (1.6/1.7/1.8) et les indicateurs de réussite (1.9/6.7) sont essentiels avant toute rédaction, car ils conditionnent le contenu du module. L'absence totale d'information sur les axes "Où" et "Combien" (hors effectif et durée) devra également être comblée avant la conception.