



CAHIER DES CHARGES

Buffelli, Zelius

Dans le cadre du cours Design centré utilisateur et ergonomie (ERGO)

21.01.2025

Université de Genève

Master in Learning and Teaching Technologies (MALTT), volée Edda,
TECFA

1. Introduction

Ce cahier des charges part d'un projet initial de conception d'une maquette de site web adressée à l'Office de la Formation Professionnelle et Continue (OFPC) et commanditée par monsieur J. Doe¹, formateur de cette école. L'objectif principal est de permettre un prototypage d'un site web selon une démarche de conception centrée sur l'utilisateur. Le projet vise à créer un site web renseignant sur le métier de peintre en bâtiment. Le commanditaire a plusieurs objectifs : proposer des moyens de révision et d'entraînement aux apprentis, fournir les informations primordiales quant à la formation et offrir des guides et des conseils sur la réalisation de projets personnels afin de toucher un public non professionnel.

2. Méthodologie

Afin de pouvoir récolter un maximum d'informations pertinentes pour la conception du site, j'ai mené à bien diverses enquêtes et analyses basées sur des méthodes scientifiques. Cela a permis de dégager les éléments clés à concevoir pour le site en question, en prenant en compte les besoins du commanditaire mais aussi des potentiels utilisateurs du site. En premier lieu, j'ai passé un entretien semi-directif (Lallemand & Gronier, 2015a) avec le commanditaire du projet, monsieur J. Doe, afin d'avoir sa vision sur le site web à développer. À la suite de cet entretien, différents points ont pu être définis : l'objectif stratégique, le public cible, la représentation du site selon le commanditaire, les moyens alloués pour la maintenance du site et les sources utilisées pour le contenu.

Ensuite, j'ai mené une « analyse de l'activité » au moyen de deux interviews, en me basant sur la méthode de l'entretien (Lallemand & Gronier, 2015a). Les interviews se sont déroulées avec des apprentis peintres en bâtiment afin d'en savoir plus sur leur quotidien, leurs expériences, les difficultés rencontrées, leurs avis et d'autres informations générales ou spécifiques sur le domaine. Avec ces deux interviews et en utilisant la méthode des Personas (Lallemand & Gronier, 2015b), j'ai créé un persona et une carte d'expérience représentatifs de leurs pratiques. Cela permet ainsi d'avoir un utilisateur fictif sur lequel se baser pour la conception du site.

J'ai également effectué une analyse d'un site concurrent, oui-artisan.fr, afin de comparer avec un site web similaire afin de connaître ce qui existe et de se baser sur ces éléments ou d'en extraire des principes négatifs ou positifs (Ergolab, 2005). Elle présente l'objectif et le public cible du site web analysé ainsi que le contenu et l'organisation des différentes pages. Cette analyse permet de générer une liste des points forts et faibles du site concurrent selon les modèles d'utilisabilité et d'UX (Lallemand et al., 2015), ainsi qu'une liste des idées à garder pour le site qui est dressée.

Enfin, une dernière analyse basée sur la méthode du tri des cartes (Lallemand & Gronier, 2015c), menée avec trois autres apprentis, a permis de donner une première idée de l'architecture du site. Cette méthode a pour but d'investiguer les représentations de potentiels utilisateurs quant à différents éléments qui feront partie intégrante du site, en demandant aux participants de catégoriser ces mêmes éléments, présentés sous forme de cartes. Trois tris ont été effectués et ont permis d'obtenir, au moyen d'un dendrogramme (cf. figure 10) et d'une

¹ Afin de préserver l'anonymat des gens tous les noms présent dans le document ont été modifiés.

matrice de similarité (cf. figure 9), une première idée de comment devrait être conceptualisé le site selon les représentations d'utilisateurs.

3. Objectif stratégique

Monsieur J. Doe, formateur à l'Office de la Formation Professionnelle et Continue (OFPC) en gypserie peinture, aimerait répondre à une demande de certains apprentis concernant la possibilité de s'exercer en dehors de leur formation sur le terrain. Cette formation, se déroulant en alternance, plonge déjà les apprentis dans le monde du travail avec des clients ayant certaines attentes. Cependant, certains apprentis souhaiteraient avoir la possibilité de réviser ce qu'ils ont appris, que ce soit au niveau théorique ou pratique, et exercer ce qu'ils n'ont pas pu pratiquer en entreprise. Il saisit cette occasion pour également promouvoir son métier et la formation que son école propose au travers d'un site.

Monsieur J. Doe souhaiterait structurer le site autour de trois axes principaux. Le premier serait consacré aux informations relatives à la filière (formation et prérequis, services proposés, compétences, etc.). De manière générale, cet axe servirait de banque de ressources pour les personnes souhaitant se renseigner ou débiter la formation. Le second axe proposerait des contenus théoriques très basiques, permettant à n'importe qui de réaliser un petit projet personnel sans avoir besoin de recourir à un professionnel. Enfin, le troisième offrirait du matériel d'accompagnement pour la formation, en particulier des outils de révision et de simulation afin de permettre aux apprentis de travailler également depuis chez eux. Cette section serait exclusivement accessible aux apprentis via un identifiant fourni par l'école.

4. Public cible

Pour le commanditaire, les principaux destinataires du site seront les élèves en formation souhaitant peaufiner et approfondir leurs compétences ainsi que les personnes intéressées par ce type de formation, potentiels futurs élèves, qui souhaiteraient se renseigner. Le site sera également ouvert à toute personne voulant s'informer sur le domaine pour des projets personnels sans nécessité de formation préalable. L'essentiel pour ces personnes sera de se procurer elles-mêmes le matériel.

Les trois types de publics seront pris en compte dans la conception du site. Cependant, la quantité et l'importance des ressources présentes sur le site ne seront pas proportionnelles aux besoins de tous les publics. L'accent va principalement être mis sur les informations dédiées aux apprentis et futurs apprentis, car cela constitue la demande principale et originelle de monsieur J. Doe.

5. Synthèse des entretiens d'analyse de l'activité

L'intérêt de mener une analyse de l'activité, dans le cadre de la conception d'un site, est de connaître les besoins des utilisateurs. En interviewant directement de potentiels utilisateurs, on peut identifier leurs connaissances, comportements, motivations et attitudes, ainsi que le

contexte de réalisation du domaine, afin d'en dégager des éléments pertinents pour la conception du site.

5.1 Participants

Les interviews se sont déroulées avec Marshall, un jeune homme de 19 ans en troisième année d'apprentissage en gypserie-peinture (peintre en bâtiment), et Michael, 20 ans, en deuxième année du même apprentissage. Ils correspondent parfaitement au public cible, car c'est leur domaine de prédilection et une grande section du site web imaginé se concentre sur l'apprentissage des apprentis.

5.2 Méthode

Les interviews se sont déroulées au Bâtiment SPARK à Plan-les-Ouates avec Marshall, sur le lieu où il suit ses cours pratiques, et en visioconférence avec Michael, car ce dernier ne se trouvait pas à Genève à ce moment-là. Pour des raisons d'anonymat, Michael n'a pas souhaité être enregistré. Afin de ne pas perdre de contenu, j'ai dû prendre de nombreuses notes. La retranscription des propos de Michael dans ce document ne se fera donc pas au moyen de citations directes, mais d'après une reformulation de mes notes (cf. Annexe 1). Ainsi, toutes les citations verbatim proviennent de l'interview de Marshall.

Avant de commencer les interviews, je leur ai brièvement réexpliqué l'objectif de celles-ci, la manière dont elles allaient se dérouler, et que s'ils avaient des questions, ils ne devaient pas hésiter à me les poser.

J'ai débuté les interviews en leur demandant de se présenter brièvement pour recueillir des données sociodémographiques. Pour entrer dans le vif du sujet, la question d'ouverture que je leur ai posée était : « Est-ce que tu pourrais me dire comment tu as découvert le métier ? »

En amont, j'avais préparé une douzaine de questions (cf. Annexe 2) sur plusieurs thèmes, agencées dans un ordre précis. Cependant, avec la prise d'initiative des participants, certaines questions ont été abordées plus tôt que prévu. Les questions ont parfois été posées dans une formulation différente de celle prévue, mais le fond est resté le même. La question portant sur le conseil à donner à ceux qui se lanceraient dans cette formation a été improvisée lors de la première interview, puis conservée pour la seconde. Pour l'interview avec Michael, j'ai retiré la question portant sur l'inscription à la formation. Pour chaque question, j'ai utilisé des relances afin d'approfondir les différents thèmes. Je les ai classées dans différentes catégories (cf. Annexe 3) en me basant sur l'article de Lallemand & Gronier(2015b). J'ai également utilisé bien plus de relances lors de la deuxième interview, notamment des relances du type « pourquoi/comment », afin d'obtenir un maximum de détails.

Cette récolte de donnée a permis de créer un persona (cf. Figure 1) représentant le public cible et une carte d'expérience (cf. Figure 2). Cela permet d'avoir une image concrète d'un l'utilisateur du site et de se représenter les actions, pensée, ressentie du public cible dans son activité. Ainsi nous pouvons en ressortir des opportunités de conception pour le site qui accompagnerait les personnes dans leur activité.

5.3 Résultats

Description des personnes

« Je m'appelle Marshall, Johnson Smith pour mon nom de famille. J'ai 19 ans. Je suis en 3^e année d'apprentissage de peintre en bâtiment. » Lors d'une discussion post-interview, il m'a confié qu'il était portugais et brésilien. On peut également déduire qu'il est Suisse : « À la fin de mon apprentissage, je dois faire l'armée. »

Michael, 20 ans, est en deuxième année d'apprentissage de gypserie-peinture. Deuxième fils d'un père italien et d'une mère marocaine, il s'est réorienté vers cet apprentissage après avoir quitté l'école.

Rapport avec l'activité

Initialement, Marshall souhaitait se diriger vers une autre voie : « Je voulais faire mécanicien en voiture. » C'est à travers des membres de leur famille, professionnels du métier, et en leur venant en aide ou en réalisant des stages qu'ils ont découvert l'activité. C'est principalement ainsi que Marshall s'est pris d'affection pour le métier : « Petit à petit, j'ai vraiment bien aimé mettre la main à la pâte, le travail manuel, et bah ça m'a plu quoi », raconte-t-il.

Michael, quant à lui, s'est orienté vers cette voie par nécessité de trouver un travail. Comme il avait déjà une petite expérience, cela lui semblait tout indiqué

Compétences

Les deux estiment que « [des] compétences à avoir dans ce domaine-là, il n'y en a pas forcément beaucoup », en tout cas pour ce qui est des compétences transversales. Ils mettent en avant qu'il est nécessaire d'être bien organisé et bien coordonné, que ce soit en lien avec le travail produit (« réussir à s'organiser avec les temps de séchage [...] pour éviter des fois où on reste là à rien faire ») ou d'un point de vue interpersonnel avec les collègues.

Ils s'accordent aussi sur le fait qu'il est nécessaire d'avoir de la volonté et d'être persévérant, car c'est un métier « plus physique que l'on ne peut le penser » et « il ne faut pas être fainéant ». Michael ajoute que cela peut aussi être difficile mentalement : on peut se sentir mis de côté parfois, car les apprentis ne sont pas autorisés à tout accomplir.

Ils évoquent également l'importance de l'observation : « Tu apprends en regardant, comment il (le professionnel) fait, comment il tient ses outils, comment il manie le produit », « même si des fois tu es là à regarder et à ne pas toucher le métier. » C'est de cette manière, et en étant proactif en questionnant directement le professionnel, que l'on est à même d'apprendre au mieux.

Autrement, l'essentiel des compétences sont surtout techniques (ponçage, masticage, pose de papier peint, etc.) et s'acquièrent dans la formation : « Au début, tu ne sais pas forcément enduire un mur avec de l'enduit, c'est quand même compliqué au début. »

Attentes

Marshall accorde beaucoup d'importance au fait de fournir un travail dont il peut être fier et qui satisfasse le client : « À la fin, tu es fier du résultat que tu fais et tu es fier de toi. » Ce qu'il

souhaite à travers cet apprentissage, et même au-delà, c'est « faire [ses] années et continuer à [se] perfectionner », avec pour objectif à long terme « d'ouvrir [sa] propre entreprise [ici]. » Michael, quant à lui, n'est pas aussi perfectionniste, mais il estime que chaque travail qu'il réalise doit être fait au mieux. Pour lui, le plus important est d'avoir un métier avec des revenus qui permettent de mener une vie stable. Marshall mentionne également l'importance du salaire : « On a quand même une paye, parce qu'on travaille » (même s'il n'est qu'un apprenti). Il ajoute : « [Il] a tous les désavantages » par rapport au cursus scolaire. À ce sujet, il précise : « Quand on est jeune, ça fait du bien. Quand on commence à avoir des choses à payer, ça aide [d'avoir un salaire]. »

Difficultés

La principale difficulté que Marshall relève est la forte pression qu'un apprenti peut avoir sur les épaules, qu'il ressent à plusieurs niveaux : la pression de réussir son apprentissage (« Tu as envie de réussir ton CFC pour enfin ne plus aller à l'école ») et la pression du patron (« Quand on est dans la rue, on représente quand même l'entreprise qu'on a sur le dos. Quand on est au cours pratique aussi. »).

Michael, quant à lui, évoque les problèmes de coordination qu'il a encore avec ses collègues. Il n'est pas encore assez compétent pour réaliser des tâches en parallèle de ses collègues de manière complètement autonome et faire en sorte qu'ils ne doivent pas venir l'aider ou repasser un peu derrière lui. Cela a tendance à le frustrer, même s'il a conscience que cela fait partie de son apprentissage.

Ils s'accordent sur le côté très physique de l'activité, qui est plus contraignant qu'une réelle difficulté en soi (« Quand tu dois poncer de grandes surfaces [...], c'est physique », le matériel utilisé « est assez lourd »). Cependant, cela a un impact à court comme à long terme. L'activité force parfois les personnes à adopter des positions assez désagréables, qui peuvent endommager le corps sur la durée.

Incident critique

L'incident critique relevé dans les propos de Marshall est le moment où il s'est découvert un intérêt et un plaisir pour la pratique du métier. C'est à travers des stages dans le domaine, après l'arrêt de son précédent apprentissage, que « petit à petit, [il a] vraiment bien aimé mettre la main à la pâte, le travail manuel » et qu'avec les bonnes expériences qu'il en a retirées, il s'est décidé à en faire son apprentissage. Autrement, plutôt qu'un événement particulier, c'est surtout dans l'expérience de son apprentissage qu'il a ressenti un grand changement et une grande évolution, au-delà même du cadre de la formation. L'organisation est le point sur lequel il considère avoir nettement progressé, « que ce soit au travail ou même dans ma vie personnelle » : « Au début de mon apprentissage, j'avais vraiment beaucoup de mal avec l'organisation, j'avais du mal à voir dans le futur. »

Pour Michael, il s'agit d'une mauvaise expérience qui lui a fait changer sa manière d'aborder son apprentissage. Au début, il était trop confiant, voire un peu impertinent. Comme il avait déjà expérimenté des chantiers avec son père, il prenait très mal le fait d'être parfois réduit au simple rang d'apprenti. Suite à un long chantier où il n'a quasiment fait que du ménage, il s'est senti rabaissé et a presque voulu arrêter son apprentissage, car il ne comprenait pas pourquoi il avait dû se cantonner à cela. Il s'est demandé : si c'était tout ce qu'on lui permettait de faire, à quoi bon continuer ?

C'est à la suite d'une discussion approfondie avec son père sur ce chantier, sur l'importance qu'il avait et les responsabilités qui en découlaient, ainsi que sur son refus de s'investir réellement dans la discipline pour apprendre, que Michael a compris qu'il manquait encore de maturité et que cela n'était pas dirigé contre lui. Depuis, il est bien plus investi dans son apprentissage, questionnant chaque nouveauté abordée et demandant des rappels sur des choses dont il n'est plus sûr.

Sources de satisfaction

Marshall et Michael mettent un point d'honneur sur la qualité du travail effectué. Pour Marshall, c'est une fierté de rendre un travail dont tout le monde est satisfait : « À chaque fois que tu réalises quelque chose, ce que tu veux voir, c'est le résultat final [...]. À la fin, le client est tout content, toi, tu es content de ce que tu as fait. » Chaque production est une source de satisfaction s'il sent qu'il l'a très bien menée : « À la fin, tu es fier du résultat que tu fais et tu es fier de toi. »

Il considère également avoir de la chance d'être dans une entreprise qui réalise des travaux très diversifiés : « Je trouve ça compliqué pour une personne de faire tous les jours la même chose. C'est difficile physiquement et mentalement. »

Michael, en revanche, n'a pas de réelle source de satisfaction dans l'exercice de son métier. Pour lui, c'est principalement une source de revenu. Cependant, il apprécie le fait de finir relativement tôt (en général, vers 15-16h il est à la maison), ce qui lui permet de pleinement profiter de ses loisirs tout en ayant des temps de repos.

Figure 1 : Persona basé sur les données de Marshall et Michael

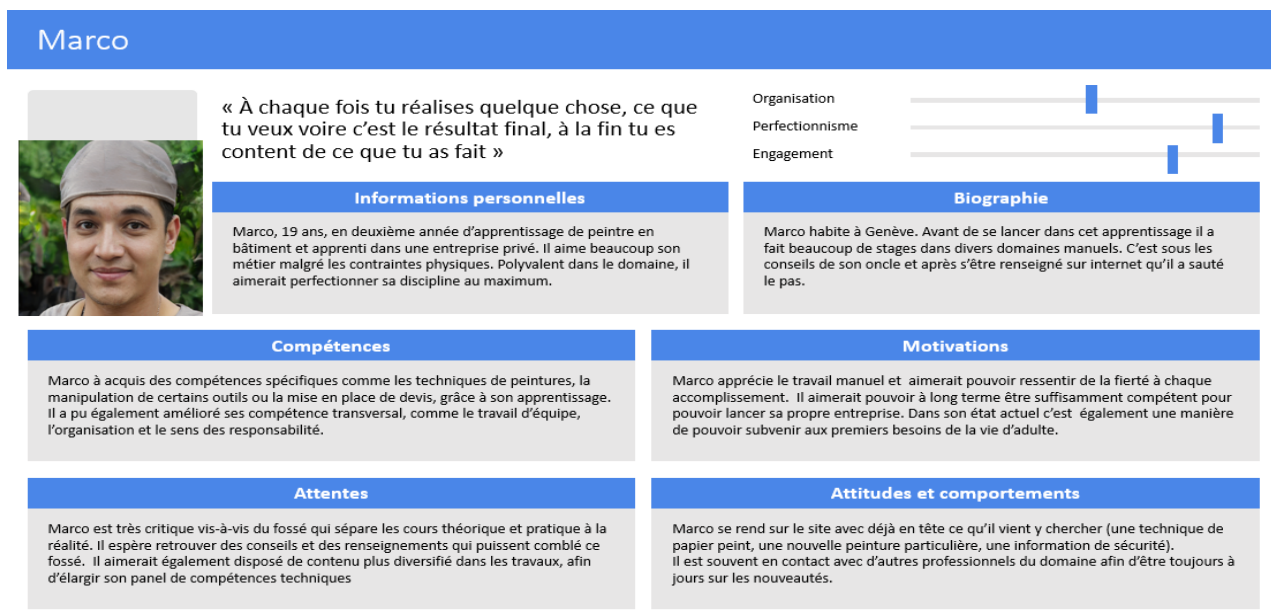
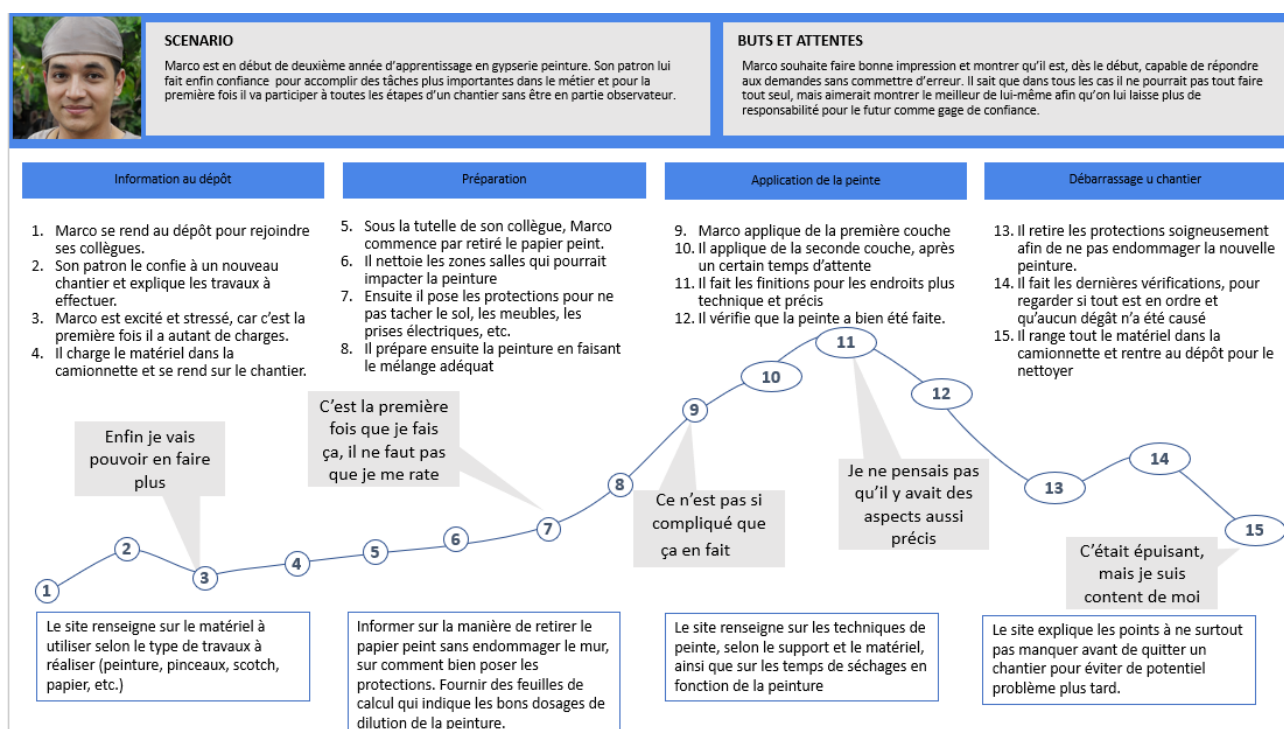


Figure 2 : Carte d'expérience basé sur les données de Marshall et Michael



6. Analyse de la concurrence (Oui-artisan.fr)

6.1 Objectifs du site

Oui-artisan.fr est une plateforme qui aide les utilisateurs à trouver des artisans qualifiés pour divers travaux et services. Le site fournit des conseils et des informations pratiques sur les métiers de l'artisanat ainsi que sur les travaux de rénovation ou d'entretien. Il appartient à et est géré par la société AGILEED, une société de conseil en affaires et en gestion. Son objectif, à travers cette plateforme, est de promouvoir le savoir-faire des artisans et de les connecter avec des clients potentiels, tout en fournissant des conseils adaptés aux différents métiers. Il permet également aux professionnels d'inscrire leur entreprise pour gagner en visibilité.

L'intérêt de mener une analyse de la concurrence sur ce site vient de la double facette qu'il arbore, notamment pour le métier de peintre en bâtiment. Bien qu'il informe principalement sur la pratique professionnelle et la formation, la majorité des conseils fournis sont également utiles, voire indispensables, pour des amateurs désireux de s'y atteler. Contrairement à mon projet, il ne possède pas de section entièrement dédiée à l'apprentissage des apprentis.

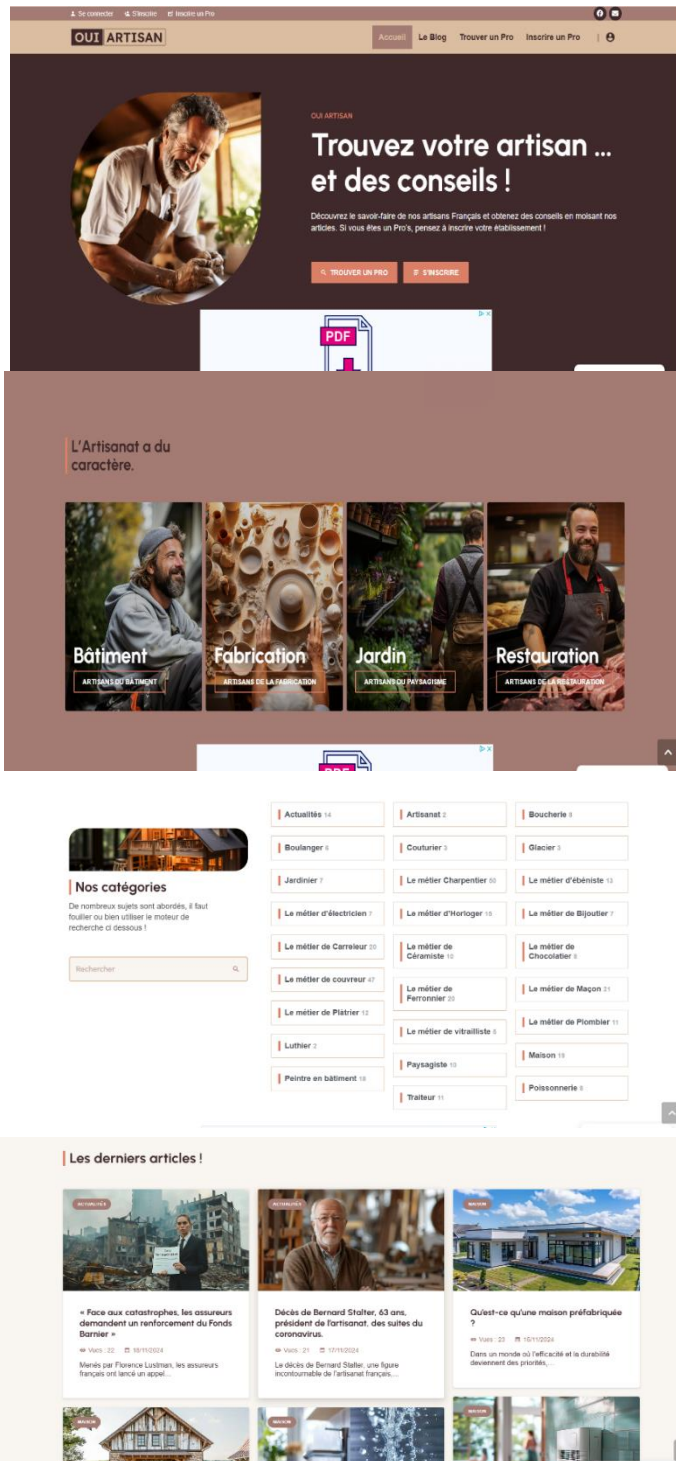
6.2 Public cible

Le site est principalement destiné aux particuliers cherchant à réaliser des travaux de rénovation, d'entretien ou d'aménagement dans leur maison ou leur propriété. Cela inclut les personnes souhaitant trouver un artisan qualifié pour des projets spécifiques ainsi que celles recherchant des conseils pratiques pour bien planifier et exécuter leurs travaux. Le site s'adresse également aux professionnels en leur offrant une vitrine pour augmenter leur visibilité.

6.3 Contenus et fonctionnalités

Zonage

Figure 3 : Page d'accueil



1. La barre de navigation est fixe et présente sur toutes les pages du site. Elle contient les réseaux et moyens de contact, les logins et des hyperliens redirigeant aux éléments inhérents du contenus.

2. Section d'accueil indiquant ce que le site a à offrir avec une image d'un artisan pratiquant son métier.

3. Hyperliens sur les catégories de métiers de l'artisanat. Chaque catégorie a une image correspondant au domaine : Bâtiment, Fabrication, Jardin, et Restauration. Chaque rubrique renvoie aux différents métiers du domaine et à tous les articles associés, avec des informations générales sur le secteur.

4. Hyperliens sur les différents métiers, accessibles également avec la barre de recherche.

5. Les derniers articles en date déposés sur le site, représentée par un titre et une image directement en lien avec le sujet présenté.

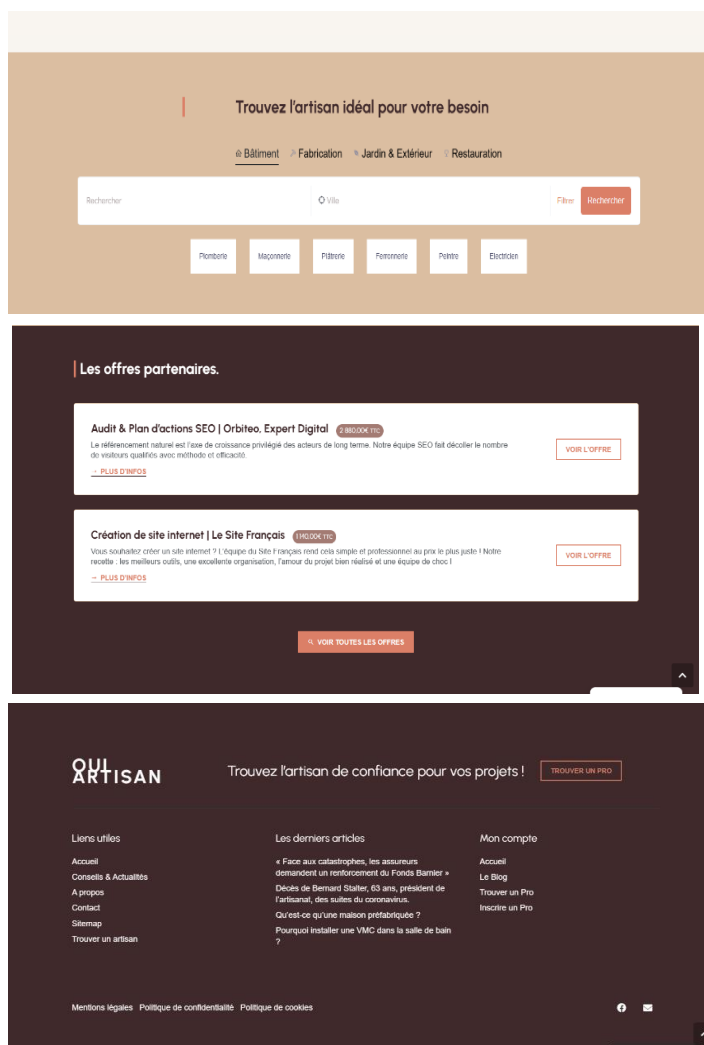


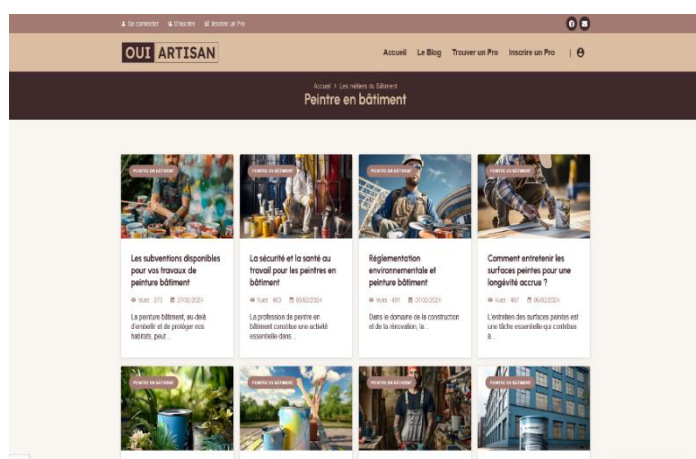
Figure 4 : Page de contenu :

6. Une section pour trouver le professionnel adapté selon la demande client. En haut le domaine, en bas les métiers et au centre la localité.

7. Les offres des partenaires du site. Seules deux sont présentées, un bouton permet de toutes les regarder.

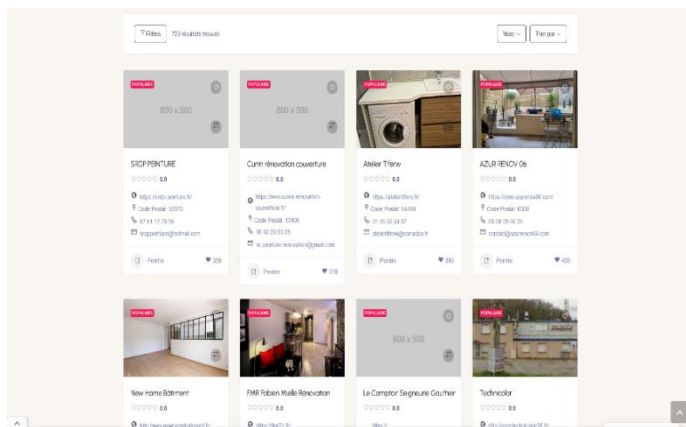
8. Lien utiles récapitulatifs du site et des derniers articles en lignes

9. Footer : liens vers les aspects légaux et politique du site et contact Facebook et mail.



1. La barre de navigation est la même qu'à la page d'accueil

2. Hyperlien vers des articles portant sur différents aspects du métier avec une image de représentation du thème abordé. Les articles sont variés et s'adressent tant aux clients qu'aux professionnels.



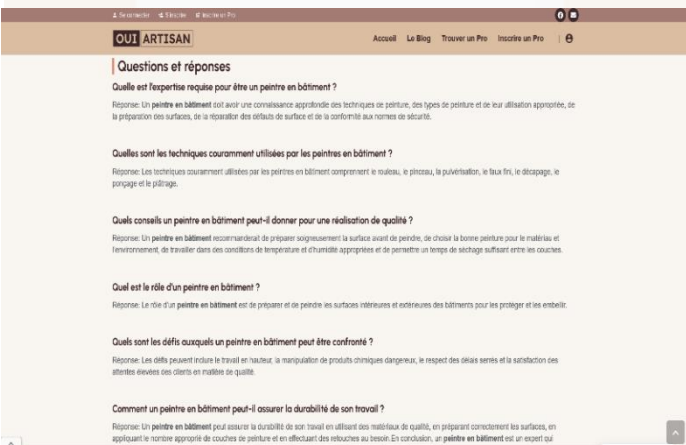
3. Hyperlien pour trouver un professionnel du métier. Chaque hyperlien contient une image de représentation l'entreprise, son nom, une note (étoiles) des clients, un lien vers le site de l'entreprise, sa location et ses contacts mail et téléphone, présentés dans cet ordre.

4. Zone de renseignement :

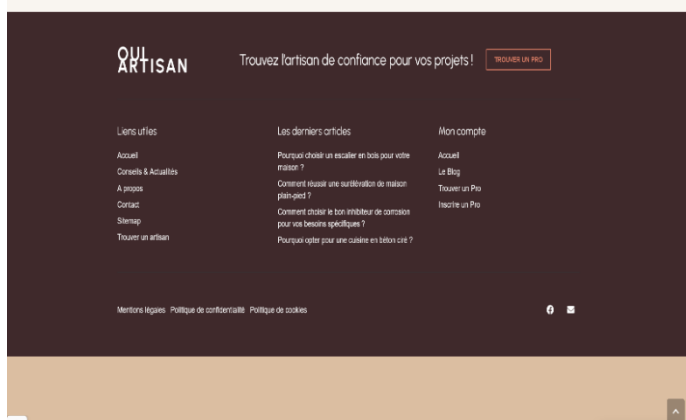
- Description du métier
- Types de peintures
- Le déroulement d'un projet
- La sécurité
- Comment choisir un professionnel
- Les avantages d'engager un professionnel



5. Questionnement sur le métier en tant que professionnel. Chaque question est suivie d'un texte explicatif.



6. Le footer est le même que la page d'accueil



Les fonctionnalités

La page d'accueil permet aux utilisateurs de rechercher des artisans classés par spécialité et par région. Pour les professionnels, elle offre la possibilité de mettre en avant leur entreprise en l'inscrivant sur le site. La page de contenu propose des informations détaillées sur le métier de peintre en bâtiment et permet de consulter des profils pour trouver l'artisan le mieux adapté aux besoins spécifiques de l'utilisateur.

6.4 Synthèse

Points forts :

Les informations présentées s'adressent aussi bien aux clients qu'aux professionnels. Les catégories sont clairement définies, et les fonctionnalités de recherche ainsi que les filtres avancés permettent de trouver facilement les informations ou services souhaités.

Le contenu informatif, sous forme de guides pratiques et de conseils, est suffisamment riche et varié, couvrant des aspects tels que la préparation, le matériel, l'organisation, et bien d'autres sujets.

La mise en avant des artisans et la possibilité de choisir un professionnel en fonction des besoins spécifiques constituent un véritable atout par rapport au simple aspect informatif du site.

Certain contenu renvoie à des sources externes, offrant ainsi l'opportunité d'approfondir les connaissances.

Points faibles :

Il y a beaucoup trop d'informations redondantes et inutiles. On retrouve des éléments répétés à différents endroits qui fournissent les mêmes informations. La page d'accueil, en particulier, est trop chargée, et lorsqu'on navigue entre les liens, on revoit souvent les mêmes contenus.

Le site manque de différenciation visuelle. Les éléments manquent de contraste, ce qui peut rendre difficile l'identification des actions importantes ou la navigation visuelle dans la page. Même pour des thèmes complètement différents, le site conserve toujours la même direction artistique, ce qui le rend trop générique.

Bien que des guides et des articles soient proposés, ils peuvent manquer de profondeur ou de spécificité, surtout pour les utilisateurs recherchant des conseils pour des projets complexes.

Éléments à retenir pour mon site

- Les éléments de contenu propres au métier de peintre en bâtiment sont assez complets. Ceux-ci ne seront pas repris tel quel, mais les thèmes abordés, oui.
- Le système de filtres permet aux utilisateurs de rechercher des conseils spécifiques.
- Les informations sont organisées sous forme d'articles, avec une image saillante et pertinente en lien avec le contenu.

7. Contenu du site

7.1 Description des cartes choisies

Figure 5 : Cartes

Apprendre les techniques de peinture 1	Mettre en place bâches de protections 2
Vérifier le résultat final et corriger les fautes commises 3	Se Coordonner sur les temps de séchages 4
Travailler efficacement en équipe 5	Réparer des fissures et des trous 6
Nettoyer, poncer et appliquer une sous- couche 7	Réaliser les finitions 8
Appliquer les couches de peinture ou d'enduit 9	Choisir un rouleau à peinture pour grandes surfaces 10
Acheter des peintures acryliques et à l'huile 11	Peindre en horizontal et vertical pour croiser les couches 12
S'organiser avec les collègues sur un chantier 13	Nettoyer les outils et le chantier après usage 14
Poser et retirer du papier peint 15	Résister aux contraintes physiques et mentales 16
Porter des gants, lunettes et masques	Interagir avec le client pour valider les choix et les résultats

17	18
Prendre un pulvérisateur pour applications spécifiques 19	Observer les techniques professionnels 20

J'ai voulu intégrer du contenu en lien avec la formation pour faire suite à la demande du commanditaire de faire un axe du site dédié à la formation pour les cartes 1 et 20. Je me suis aussi basé sur les interviews orchestrées avec les deux apprentis dans le cadre de l'analyse de l'activité, notamment pour ce qui est de leurs méthodes d'apprentissage. La carte 20 est également et principalement inspirée des propos donnés par les interviewés : « Tu apprends en regardant, comment il (le professionnel) fait, comment il tient ses outils, comment il manie le produit ».

Les cartes 2, 6 et 7 ont été pensées en tant qu'étape de préparation et les cartes 3 et 14 en tant qu'étape post-réalisation du travail. Elles sont principalement inspirées d'éléments que monsieur J. Doe avait mentionnés lors de notre premier entretien pour l'analyse de la demande, ainsi que des expériences de journées typiques vécues par Marshall et Michael, issues de leurs interviews respectives pour l'analyse de l'activité. C'est également au travers de la carte d'expérience créée à partir de ces mêmes interviews que les contenus spécifiques à ces étapes ont été choisis.

Les cartes 4 et 16 viennent également directement des propos des interviews. Pour la 4, j'ai repris la phrase de Marshall : « réussir à s'organiser avec les temps de séchage [...] pour éviter des fois où on reste là à rien faire », car elle parlait de l'aspect organisationnel du travail en tant que tel. Pour la carte 16, je me suis appuyé sur la phrase : « c'est un métier plus physique que l'on ne peut le penser [...] il ne faut pas être fainéant » de Marshall, ainsi que la mauvaise expérience vécue et les conseils pour les personnes qui voudraient commencer une formation dans le domaine fournis par Michael, car il me semblait pertinent d'aborder les charges (physiques et mentales) que peut amener le métier. Cela vient aussi de mon idée de ne pas mentionner uniquement des aspects professionnels.

Les cartes 5 et 13 viennent des difficultés organisationnelles expérimentées par Marshall et Michael, exprimées lors de l'analyse de l'activité. Bien qu'il soit possible de travailler seul, il est très courant (et indispensable en tant qu'apprenti) de savoir travailler en équipe.

Les cartes 8, 9, 12 et 15 ont pour but de retranscrire la pratique qui fait l'essence même d'un peintre en bâtiment. Il s'agit de ce qui constitue l'application de la demande d'un client. L'idée initiale était d'amener des éléments qui seraient potentiellement intégrés dans l'axe de contenus théoriques permettant à n'importe qui de réaliser un petit projet personnel, comme voulu par le commanditaire, dans l'analyse de la demande. C'est ainsi qu'ont été pensées les cartes 8 et 12. La carte 8 a été reprise d'une des étapes de la carte d'expérience créée pour l'analyse de l'activité (étape 11 : Il fait les finitions pour les endroits les plus techniques et précis). La 12 est simplement une technique de base que je connaissais déjà moi-même et que j'ai incorporée, car elle fait partie des incontournables à savoir. Les cartes 7, 9 et 15 sont un peu plus techniques, mais restent en partie réalisables par n'importe qui. Pour celles-ci, j'ai principalement mixé les propos fournis lors des interviews et ce que les articles du site oui-artisan.fr proposaient.

Les cartes 10, 11 et 19 ont été initialement créées comme une catégorie « matériel ». C'est en me référant à différents articles du site oui-artisan.fr, qui fait l'objet de l'analyse de la

concurrence, que j'ai pensé à ajouter ces éléments. Les articles en question mentionnaient l'importance du choix des outils selon les contextes et les demandes clients.

La carte 17 également a été conçue suite à la lecture d'une rubrique du site oui-artisan.fr, informant sur la sécurité et la santé au travail. Un point très important dans n'importe quelle activité et qu'il m'a semblé juste de mentionner.

La carte 18 m'a été inspirée par la mauvaise expérience de Michael. Il explique que la principale raison du peu de responsabilités qui lui avaient été données à ce moment-là était due à la complexité du travail demandé par le client par rapport à son niveau d'expertise. C'est en me basant sur cela que j'ai trouvé pertinent d'intégrer l'aspect de gestion de la demande avec le client. C'est ce qui détermine l'essentiel du travail à effectuer.

7.2 Tri des cartes

Méthodologie

L'ensemble des passations a eu lieu à mon domicile, à quelques jours d'intervalle. Avant de commencer, je leur ai brièvement expliqué en quoi consistait l'activité de tri des cartes que nous allions réaliser, tout en précisant que des explications plus détaillées seraient fournies au fur et à mesure du déroulement de l'activité. Je leur ai également rappelé que l'audio serait enregistré, en demandant de nouveau leur accord.

L'activité a ensuite débuté. Je me suis basé sur une structure préétablie pour mener cet entretien à bien (cf. Annexe 4). Je leur ai, tout d'abord, demandé de prendre connaissance des cartes afin de m'assurer de leur pleine compréhension. Une fois cette étape terminée, je leur ai indiqué qu'ils pouvaient entamer la catégorisation des cartes. Pendant ce temps, j'observais la manière dont le tri s'effectuait, en notant les cartes les plus ambiguës à trier. Ensuite, je leur ai demandé de justifier les choix qui les avaient amenés à ces catégories, puis de donner des noms à ces mêmes catégories. À la fin de l'activité, j'ai demandé s'ils souhaitaient modifier quelque chose dans leur tri. Enfin, je les ai remerciés pour leur participation et leur ai expliqué le but de cette activité.

Participants

Les entretiens se sont déroulés avec Martha, 22 ans, Thiago, 19 ans et Paul, 24 ans, respectivement en troisième, première et deuxième année de gypserie-peinture.

Résultats²

Figure 6 : Tri des cartes de Martha



Figure 7 : Tri des cartes de Thiago

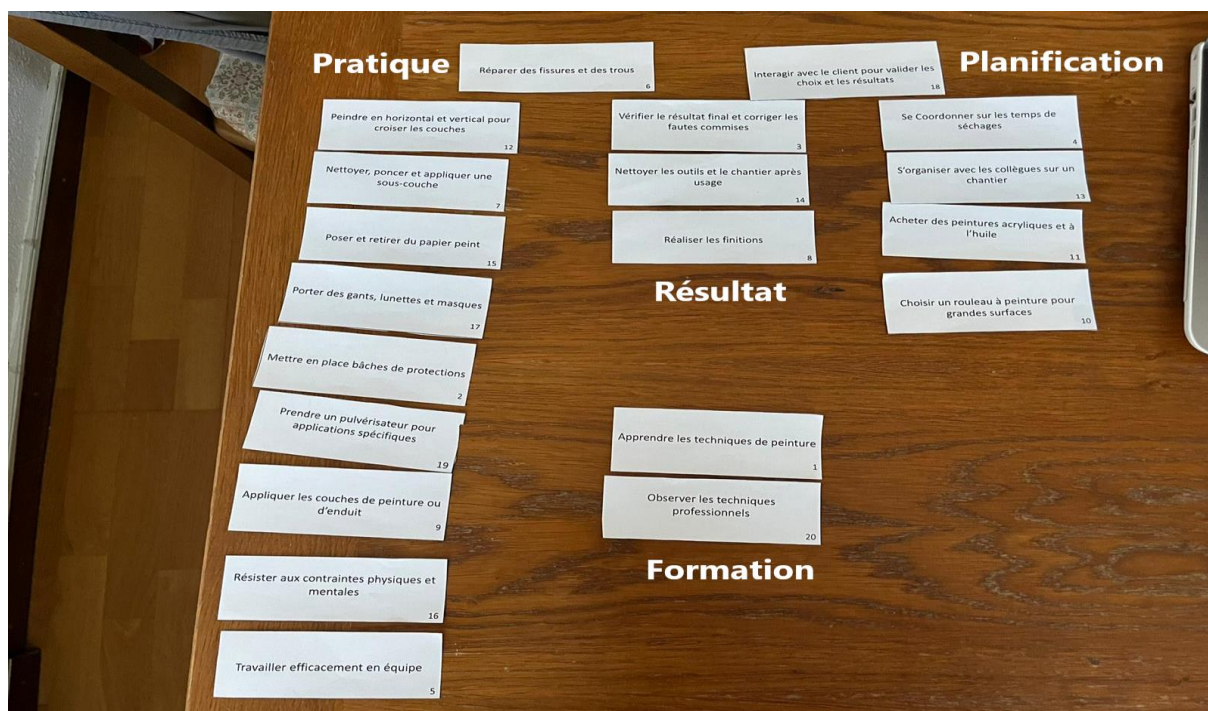


Figure 8 : Tri des cartes de Paul

² Le déroulement des passations se trouve en Annexe (cf. Annexe 5)

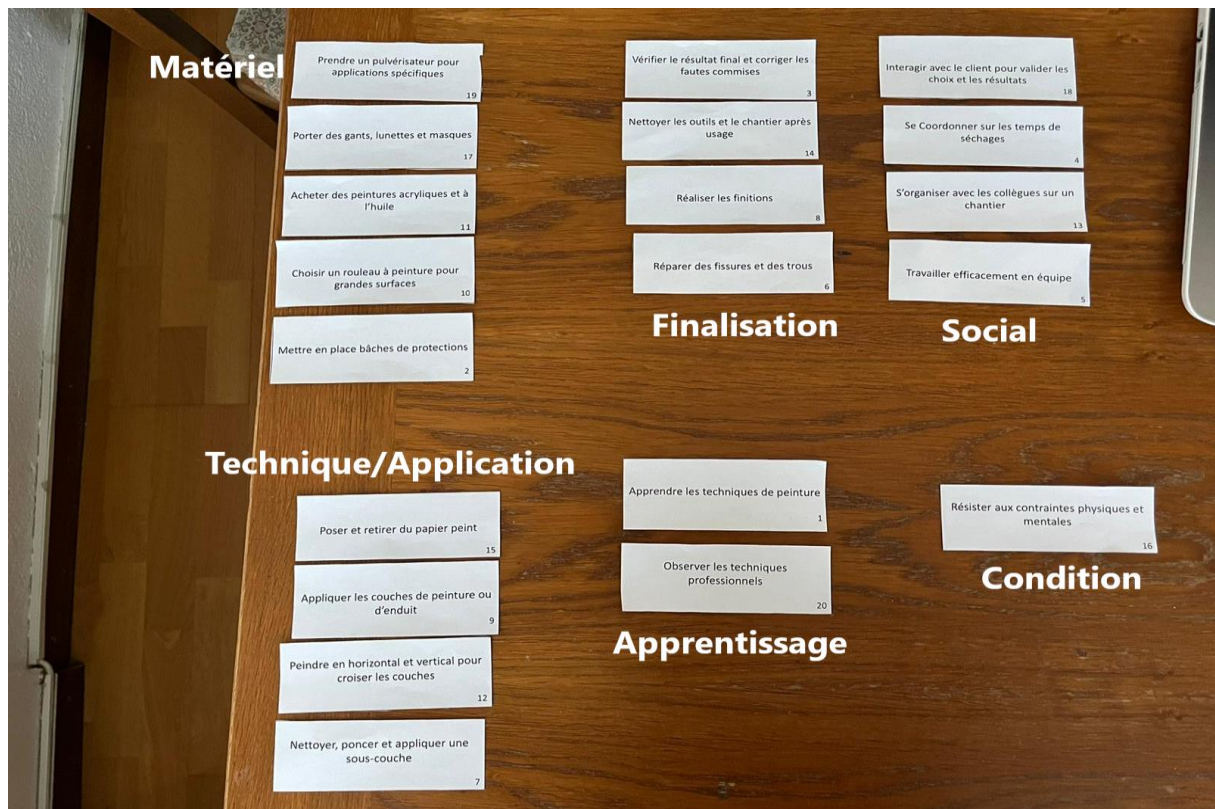
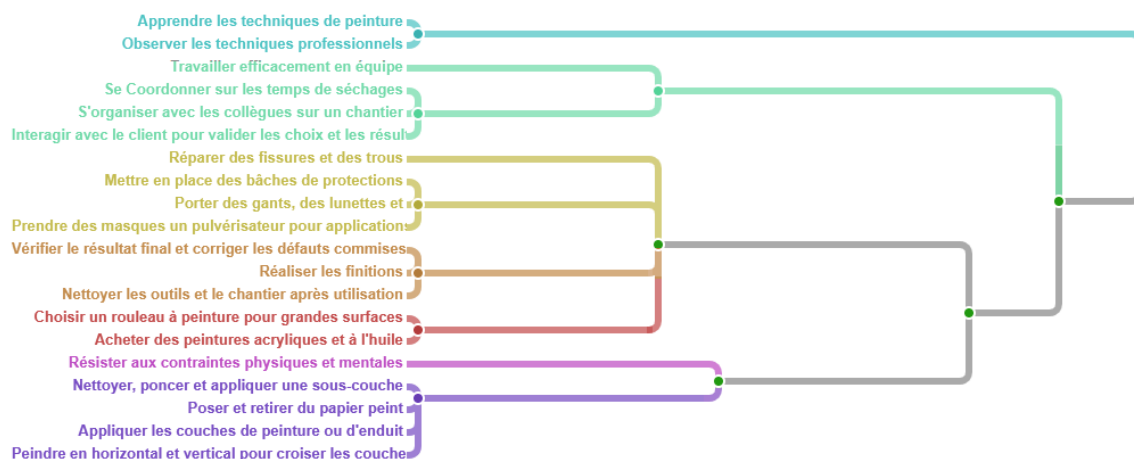


Figure 9 : Matrice de similarité

Apprendre les techniques de peinture																			
0	Mettre en place des bâches de protection																		
0	0	Vérifier le résultat final et corriger les fautes commises																	
0	0	0	Se Coordonner sur les temps de séchages																
0	33	0	67	Travailler efficacement en équipe															
0	67	67	0	33	Réparer des fissures et des trous														
0	67	0	0	33	67	Nettoyer, poncer et appliquer une sous-couche													
0	0	100	0	0	67	0	Réaliser les finitions												
0	33	0	0	33	33	67	0	Appliquer les couches de peinture ou d'enduit											
0	67	0	33	0	33	33	0	0	Choisir un rouleau à peinture pour grandes surfaces										
0	67	0	33	0	33	33	0	0	100	Acheter des peintures acryliques et à l'huile									
0	33	0	0	33	33	67	0	100	0	0	Peindre en horizontal et vertical pour croiser les canapés								
0	0	0	100	67	0	0	0	0	33	33	0	S'organiser avec les collègues sur un chantier							
0	0	100	0	0	67	0	100	0	0	0	0	Nettoyer les outils et le chantier après utilisation							
0	67	0	0	33	67	100	0	100	33	33	100	0	0	Poser et retirer du papier peint					
0	33	0	0	33	33	33	0	67	0	0	67	0	0	67	Résister aux contraintes physiques et mentales				
0	100	0	0	33	67	67	0	33	67	67	33	0	0	67	33	Porter des gants, lunettes et masques			
0	0	33	100	67	33	0	33	0	33	33	0	100	33	0	0	0	Interagir avec le client pour valider les choix et les résultats		
0	100	0	0	33	67	67	0	33	67	67	33	0	0	67	33	100	0	Prendre un pulvérisateur pour applications spécifiques	
100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Observer les techniques professionnelles	

La première observation sur cette matrice de similarité est que deux cartes, "Observer des techniques professionnelles" et "Apprendre les techniques de peinture", sont complètement isolées des autres. Elles sont systématiquement associées entre elles, mais jamais avec une autre carte. Ensuite, un cluster est identifiable entre les cartes "Se coordonner sur les temps de séchage", "S'organiser avec les collègues sur un chantier", et "Interagir avec le client pour valider les choix et les résultats", avec une co-occurrence de 100 %. La carte "Travailler efficacement en équipe" est associée à ce cluster à 67 %, sans pour autant que ces cartes soient fréquemment reliées à d'autres (au maximum 33 %). Un autre cluster bien distinct regroupe les cartes "Réaliser les finitions", "Vérifier le résultat final et corriger les fautes", et "Nettoyer les outils et le chantier après usage", avec une co-occurrence de 100 %. Un troisième cluster se forme autour des cartes "Appliquer les couches de peinture ou d'enduit", "Peindre en horizontal et vertical pour croiser les couches", et "Poser et retirer du papier peint", également avec une co-occurrence de 100 %. Par ailleurs, trois cartes– "Mettre en place les bâches de protection", "Porter des gants, lunettes et masques", et "Prendre un pulvérisateur pour des applications spécifiques" montrent une co-occurrence de 100 % entre elles, mais elles sont également associées à 67 % avec d'autres cartes, suggérant une certaine flexibilité dans leur classification. La carte "Réparer des fissures et des trous" se distingue par son association avec de nombreuses autres cartes, mais jamais à 100 %. Cela s'explique par son placement chronologique à deux étapes différentes du chantier selon les participants. Enfin, les autres cartes, bien qu'elles puissent présenter une co-occurrence de 100 %, sont plus difficiles à catégoriser en raison de leur association avec des cartes de différents clusters. Cela peut s'expliquer par les variations dans le nombre et la taille des catégories créées par les participants : deux d'entre eux ont établi des catégories de 8 et 10 cartes, tandis que le dernier s'est limité à six catégories.

Figure 10 : Dendrogramme



Ce dendrogramme met en évidence de manière plus claire les clusters identifiés suite à l'analyse de la matrice de similarité. En se basant dessus pour se projeter sur l'architecture d'un site, on en dégage six catégories de contenu :

- Les aspect en lien avec la formation en **bleu**
- Le côté social et organisationnel en **vert**
- Les techniques de « pose de la peinture » en **violet**
- Le matériel en **rouge**

- La préparation en **jaune**
- La finalisation du travail en **orange**.

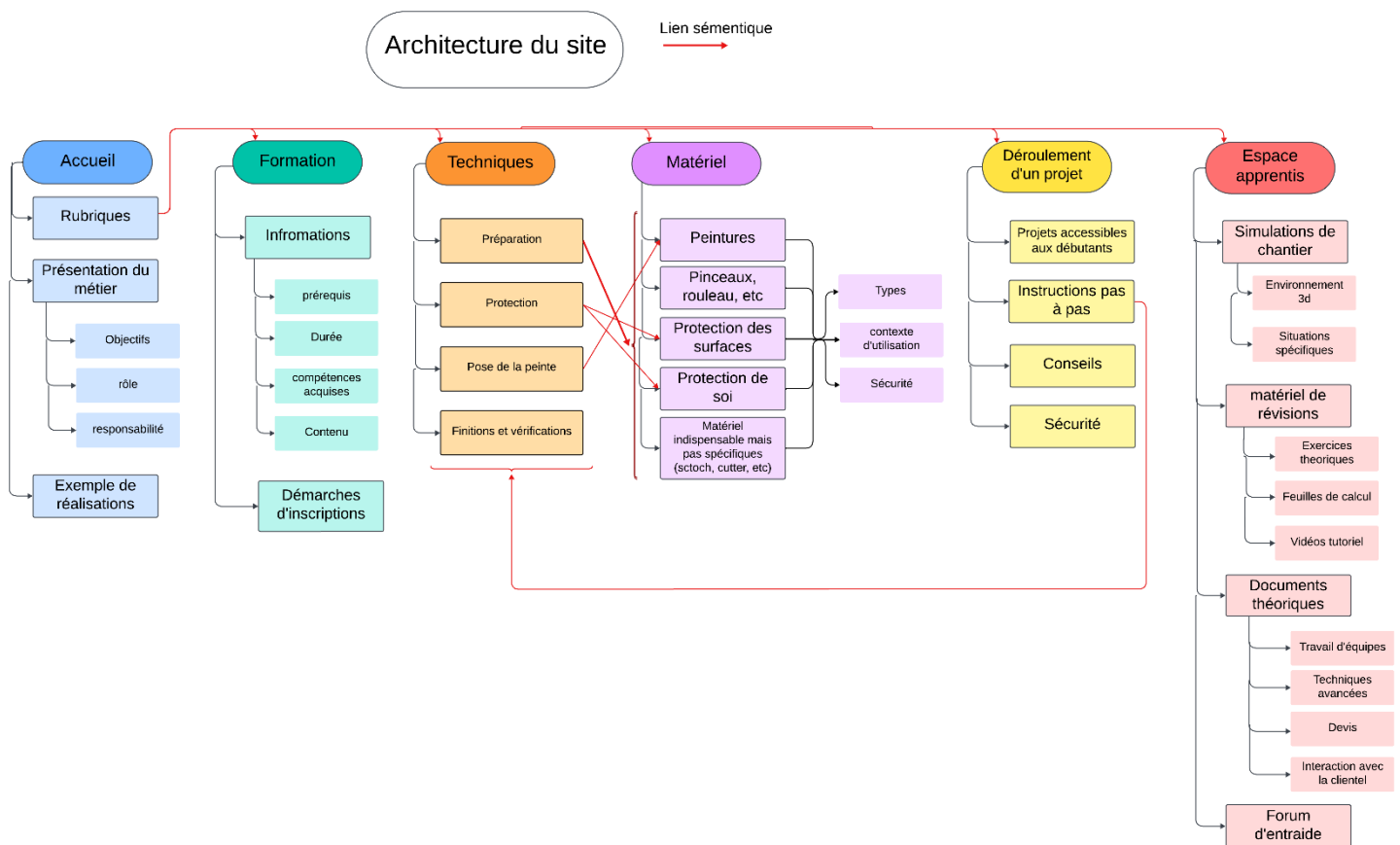
En prenant seulement quatre catégories, pour avoir environ 50 % de correspondance entre les cartes, on se retrouve avec une catégorie qui évoque des aspects trop différents pour être rassemblés de manière cohérente. Une solution serait de faire trois groupes : d'un côté, le contenu lié à la formation, d'un autre, le social, et une grosse catégorie de chantier subdivisée en étapes (choix des outils, préparation, exécution, finalisation).

La carte 16 possède un statut un peu particulier. Elle est souvent regroupée avec les aspects techniques de pose de la peinture, mais ne fait pas trop sens en termes de contenu. C'est la carte qui a posé le plus de soucis, et elle est principalement classée ici pour des raisons chronologiques mentionnées précédemment. Il aurait été pertinent d'intégrer davantage de cartes comme la 16, qui mentionne des compétences transversales, afin de pouvoir en tirer de meilleures conclusions. Certes, les cartes 4, 5 et 13 abordent également des compétences transversales, mais elles se concentrent sur l'aspect social, ce qui a souvent prédominé dans leur catégorisation.

7.3 Contenu et architecture

La proposition d'architecture du site a été pensée de façon à répondre à la demande du commanditaire de diviser le site en différents axes, tout en prenant en compte les résultats obtenus par les tris de cartes. Certains contenus spécifiques ont été inspirés de l'analyse de la concurrence et de l'analyse de l'activité.

Figure 11 : Proposition de l'architecture du site



Rubrique 1 : Accueil

L'accueil sert d'introduction au site et, par extension, au métier de peintre en bâtiment. En me basant sur l'analyse de la concurrence, j'y ai intégré une brève présentation du métier de peintre en bâtiment, ainsi que des exemples de produits finis pour donner une image de ce en quoi consiste le domaine. L'accueil est lié sémantiquement aux différentes rubriques, car j'ai voulu les rendre directement accessibles depuis l'accueil avec une description de ce que l'on peut retrouver dans chacune des rubriques.

Rubrique 2 : Formation

La rubrique « Formation » découle directement d'un des trois axes imaginés par monsieur J. Doe lors de l'analyse de la demande. Il était désireux d'avoir une section consacrée aux informations relatives à la filière : le déroulement de la formation, les prérequis pour y accéder, les services proposés, ainsi que les compétences acquises au cours de la formation. Cette rubrique sert de banque de ressources pour les personnes souhaitant se renseigner ou débiter la formation.

Rubrique 3 : Techniques

La rubrique « Techniques » comprend, comme son nom l'indique, toutes les techniques de réalisation pour mener à bien un projet. Les techniques sont regroupées selon la temporalité du déroulement d'un projet : que faire à chaque étape. J'ai pensé cette rubrique suite à certaines catégories établies lors du tri des cartes, principalement créées de manière chronologique, mais qui mentionnaient toutes des aspects pratiques. Elle fait également l'objet de la demande du commanditaire, au même titre que la rubrique « Formation » : avoir des

contenus théoriques très basiques, permettant à n'importe qui de réaliser un petit projet personnel sans avoir besoin de recourir à un professionnel.

Cette rubrique est liée sémantiquement à la rubrique « Matériel », car l'exécution des techniques professionnelles nécessite un matériel spécifique qu'il est indispensable de posséder et de savoir maîtriser pour éviter des déconvenues, que ce soit au niveau de la manipulation du matériel ou du rendu final du travail. J'ai ainsi pensé que chaque mot en lien avec du matériel dans la rubrique « Techniques » soit un lien cliquable vers la page qui en fait mention dans la rubrique « Matériel ».

Rubrique 4 : Matériel

Cette section découle de la réflexion issue de l'analyse du tri des cartes sur la quantité de rubriques à créer. En reprenant l'analyse de la concurrence ainsi que l'analyse de l'activité, je me suis dit qu'il serait plus pertinent de créer les rubriques de cette manière. La quantité de matériel spécifique mérite une section à part, avec des détails sur chaque outil (son utilisation, ses particularités, etc.). Cela permet d'informer sur des cas plus spécifiques sans surcharger une autre rubrique.

Rubrique 5 : Déroulement d'un projet

La rubrique « Déroulement d'un projet » vient, comme la rubrique « Techniques », du besoin de fournir aux utilisateurs du site du contenu afin de réaliser un projet seul, quel que soit leur niveau. Elle est liée sémantiquement à celle-ci, car elle aborde les différentes étapes d'une réalisation qui sont davantage développées dans la rubrique « Techniques ». C'est également en me basant sur l'analyse de la concurrence que les éléments de la rubrique sont inspirés.

Rubrique 6 : Espace apprentis

Cette rubrique a été spécifiquement créée suite à la demande de monsieur J. Doe d'offrir un espace d'apprentissage pour les apprentis. C'est ici que j'ai intégré les cartes en lien avec les compétences sociales, car ce sont des aspects essentiels mais sous-estimés du métier, et il est important de les développer pendant l'apprentissage. Les sous-rubriques de simulation, de contenus théoriques et d'exercices viennent directement du premier entretien avec le commanditaire, lorsqu'il m'a explicité sa vision du site.

7.4 Design de l'interaction

Un footer présent sur toutes les pages, inspiré du site *oui-artisan.fr* de l'analyse de la concurrence, contiendra des liens vers les contacts de l'école et du commanditaire.

Basée sur ce même site, une barre de navigation contenant un lien vers chacune des rubriques, ainsi qu'une barre de recherche avec des filtres, devra suivre le défilement de la page afin de permettre une navigation simple sur le site.

Pour l'espace apprenti, un système d'identification sera mis en place afin de limiter l'accès aux apprentis inscrits dans la filière de gypserie-peinture à l'OFPC.

8. Aspects techniques

Monsieur J. Doe estime que le site ne devrait pas faire l'objet de mises à jour de contenu fréquentes, car le métier n'est pas sujet à beaucoup d'innovations. Ainsi, pour tout le contenu disponible au grand public, il aimerait que le site soit suffisamment simple pour qu'un interne à l'école puisse s'en occuper.

La section dédiée uniquement aux apprentis pourra potentiellement nécessiter des changements ou des mises à jour de contenu en fonction des demandes ou des évolutions dans la gestion de l'apprentissage par l'école. Il aimerait un descriptif de cette section, notamment concernant son architecture et la manière de la modifier, afin de pouvoir effectuer des changements si nécessaire.

9. Références bibliographiques

Lallemand, C. & Gronier, G. (2015a). Méthodes de design UX. *30 méthodes fondamentales pour concevoir et évaluer les systèmes interactifs*, pp. 108-131. Eyrolles.

Lallemand, C., & Gronier, G. (2015b). Méthodes de design UX. *30 méthodes fondamentales pour concevoir et évaluer les systèmes interactifs*, pp 194-210. Eyrolles.

Lallemand, C. & Gronier, G. (2015c). Méthodes de design UX. *30 méthodes fondamentales pour concevoir et évaluer les systèmes interactifs*, pp 301-320. Eyrolles.

Lallemand, C., Koenig, V., Gronier, G., & Martin, R. (2015). Création et validation d'une version française du questionnaire AttrakDiff pour l'évaluation de l'expérience utilisateur des systèmes interactifs. *European Review of Applied Psychology*, 65(5), 239-252.

<https://doi.org/10.1016/j.erap.2015.08.002>

Ergolab (2005). *L'analyse concurrentielle en ergonomie* [Fichier PDF] Consulté le 21 janvier 2025 sur

https://tecfa.unige.ch/moodle/pluginfile.php/45108/mod_resource/content/1/AnalyseConcurrentielle.pdf

10. Annexes

Annexe 1 : Retranscription au propre de la prise de note de l'entretien avec Michael

Peux-tu te présenter en quelques mots ?

Michael a 20 ans, il est d'origine italienne et marocaine et est en deuxième année d'apprentissage de peintre en bâtiment. Il a arrêté le collège parce qu'il ne voyait pas l'intérêt de continuer vu qu'il ne voulait pas aller à l'université.

Comment as-tu découvert ce métier ?

Son père possède une entreprise de peintre en bâtiment. Michael a effectué son stage obligatoire du cycle d'orientation au sein de cette entreprise.

Qu'est-ce qui t'a amené à vouloir le faire ?

Dans l'absolu, ce n'est pas une activité qu'il apprécie particulièrement, mais cela ne lui déplaît pas non plus. Il le fait principalement par nécessité de trouver un travail et peut compter sur son père pour le guider facilement dans son apprentissage.

Il apprécie néanmoins le train de vie que cela implique : même s'il faut se lever tôt, il finit généralement assez tôt par rapport à d'autres métiers, ce qui lui permet de consacrer du temps à ses loisirs avec ses amis. Il explique également que le fait que ce soit un métier « simple » par rapport à d'autres et répétitif lui permet de ne pas trop se prendre la tête.

Raconte-moi ta première expérience en tant qu'apprentis.

Pas grand-chose de particulier, d'après lui. Il connaissait déjà quelques aspects du métier, car avant son apprentissage, il aidait parfois son père pendant les vacances. Il avait déjà quelques bases, donc il ne s'est pas trop senti dépaysé.

En revanche, pour le premier jour de cours théorique, cela lui a vraiment fait bizarre d'être en salle de classe, comme au collège, surtout quand il a appris qu'il allait devoir refaire des maths et de la chimie. Pour lui, cette étape « école » était censée être terminée.

Pourrais-tu décrire le déroulement typique d'une journée sur le terrain ?

Réveil à 6 h. Il rejoint le dépôt de l'entreprise où son patron (son père) lui indique les nouveaux chantiers que l'entreprise va prendre en charge. Ensuite, il est affecté à un chantier avec l'un de ses collègues professionnels. Avant de se rendre sur place, il prépare le matériel qui peut être anticipé. Si c'est un nouveau chantier, il commence par nettoyer les lieux en fonction des besoins, puis installe les protections nécessaires. Il exécute ensuite des tâches liées à la demande (retrait et pose de papier peint, peinture, crépi, etc.). Cependant, il ne peut pas encore effectuer certaines tâches, comme les finitions ou l'utilisation de certains outils, car il est encore au début de sa deuxième année. Avec son collègue, il vérifie ensuite que tout a été bien fait et qu'il n'y ait pas de dégâts. À la fin, il débarrasse le chantier avant de retourner au dépôt pour laver ses outils (cette tâche est effectuée à chaque fin de journée). Les chantiers durent généralement plusieurs jours à plusieurs semaines. Son chantier le plus long a duré environ un mois et demi.

et en salle de cours ?

Pour cela, c'est très proche de ce que l'on retrouve à l'école « standard » (mathématique, chimie, ...) mais à des fins spécifiques au métier. C'est la partie qu'il aime le moins, parce que justement s'il a voulu faire un apprentissage c'est parce qu'il n'aime pas trop les études.

C'est quoi le type de travaux que tu es amené à faire le plus souvent ?

Ce qu'il fait le plus souvent, ce sont des chantiers dans des maisons ou des appartements. Il explique cependant que la demande est tout de même assez variée et que cela ne se limite pas à de la simple peinture de mur, contrairement à ce qu'il avait l'habitude de voir lorsqu'il travaillait avec son père. Peu importe le type de travail à réaliser, ce qui revient le plus souvent, c'est la protection. Elle est toujours nécessaire en intérieur et parfois en extérieur également. Les outils peuvent varier pour un même type de travail, selon l'efficacité recherchée. Bien que repeindre un mur soit la tâche la plus basique, les clients ont souvent plusieurs demandes, ce qui nécessite d'intervenir en plusieurs étapes.

Qu'elle est l'étape routinière la plus compliquée dans la réalisation d'un projet ?

Selon lui, rien n'est particulièrement compliqué à réaliser. Cependant, il raconte qu'il est parfois difficile de s'accorder avec ses collègues professionnels pour faire en sorte que les étapes s'enchaînent bien sur un chantier, sans qu'ils finissent par venir l'aider pour aller plus vite. Il trouve cela agaçant, car il a l'impression que certains (un collègue en particulier) ne lui font pas suffisamment confiance dans son travail. Il évoque également qu'il est parfois compliqué de faire comprendre certaines choses aux clients, comme si ces derniers pensaient savoir comment faire. Cependant, ce n'est pas lui qui gère directement ces situations, mais il l'observe à travers ses collègues lorsqu'ils discutent avec les clients.

Selon toi quelles sont les principales compétences à avoir dans le métier ?

De la persévérance, en tout cas en tant qu'apprenti. Les journées sont contraignantes physiquement et l'on est parfois mis de côté pour effectuer des tâches trop basiques. On peut avoir l'impression que c'est parce qu'on ne nous fait pas confiance, mais en réalité, c'est simplement qu'il est encore trop tôt pour nous. Il ne faut pas le prendre personnellement, même si cela peut porter un coup au moral. Il faut réussir à comprendre que les responsabilités viendront avec le temps et ne pas se laisser abattre.

Il faut également être coordonné pour bien s'accorder avec ses collègues et mener à bien un chantier de la manière la plus efficace possible.

Dans l'apprentissage, il est aussi, et surtout, important d'être à l'écoute et d'observer attentivement. Il faut être entreprenant dans son apprentissage, poser des questions et demander s'il est possible de prendre des initiatives, car les autres ne te donneront pas tout spontanément. C'est principalement comme cela que l'on apprend.

Autrement, il s'agit principalement de compétences techniques liées à l'exercice du métier (peinture, pose de papier peint, lessivage, masticage, etc.).

Les avais-tu déjà avant que tu commences ta formation ? Est-ce que tu penses les avoir pleinement acquises ?

Pour ce qui est des compétences techniques, il avait déjà une expérience préalable, mais il s'est rendu compte qu'elle était tout de même assez limitée et qu'il a beaucoup appris.

Concernant la persévérance, il s'est convaincu, suite à une discussion avec son père lors de sa première année d'apprentissage, alors qu'il en avait marre, que c'était une qualité

nécessaire. Son père lui a expliqué que les choses allaient forcément arriver petit à petit, qu'il ne fallait pas les presser et que, malheureusement, les mauvaises expériences font partie du processus. Avant cette discussion, il n'avait pas particulièrement de motivation à poursuivre quelque chose qu'il n'appréciait pas vraiment, comme cela avait été le cas pour l'école. Il reconnaît qu'il a encore beaucoup à apprendre sur le métier, mais il estime avoir cerné ce qu'il faut pour le mener à bien, au-delà de l'aspect purement technique.

C'est quoi le plus gros problème auquel tu fais face dans ton apprentissage ?

D'après ce qu'il rapporte, le plus gros problème auquel il fait face est la coordination avec ses collègues. Il n'arrive pas encore à s'adapter à leur rythme pour rendre le travail fluide. Ses collègues ne lui en tiennent pas rigueur, conscients qu'il est encore en apprentissage, mais cela le frustre, car il a l'impression qu'ils sont trop souvent derrière lui pour assurer l'avancement d'un chantier.

As-tu en tête un exemple d'incident marquant, positif ou négatif, qui a eu un impact sur ta façon de travailler ?

Il évoque la mauvaise expérience qu'il a vécue en première année et dont il avait déjà mentionné des bribes au cours de l'interview. C'était encore relativement au début de son apprentissage : il se trouvait sur un chantier avec un employé de son père, et ce dernier ne lui faisait effectuer que des tâches très simples, comme du nettoyage. Ayant déjà un peu d'expérience, il ne comprenait pas pourquoi on ne l'autorisait pas à faire des tâches plus importantes, au point de s'embrouiller avec son collègue. Ce dernier, n'étant pas très pédagogue, n'a pas réussi à lui expliquer pourquoi il ne pouvait pas et lui a simplement répondu qu'il ne savait pas. Le chantier, qui a duré plusieurs semaines, l'a laissé assez énervé, et il s'est senti démotivé de continuer. Lorsqu'il en a parlé avec son père, celui-ci lui a expliqué pourquoi il ne pouvait pas faire davantage : les demandes et exigences du client ne pouvaient être confiées à une personne en première année. De plus, ces tâches nécessitaient la manipulation d'outils risqués qu'il n'avait encore jamais utilisés auparavant.

Son père lui a également demandé si, durant cette période, il s'était intéressé à ce qui était fait, s'il avait appris quelque chose ou s'il s'était simplement contenté de boudier en exécutant ce qu'on lui demandait. C'est à ce moment qu'il a compris qu'en observant attentivement, même sans participer directement, on peut beaucoup apprendre. Depuis, il est bien plus investi dans ses tâches. En fin d'interview, il m'a avoué que, même s'il fait quelque chose qui ne lui plaît pas, il est le genre de personne à toujours essayer de faire de son mieux. Cependant, il a reconnu que son caractère bien trempé peut parfois se retourner contre lui.

Raconte-moi un cas qui s'est mal passé. Ta pire expérience.

Ce n'est pas une mauvaise expérience dans le sens où cela ne s'est pas mal passé pour lui, mais c'était le cas le plus problématique auquel il a fait face. Il raconte qu'une fois, il travaillait sur un chantier où se trouvaient également un plombier et un carreleur. Le chantier était chez une femme aisée qui avait racheté une maison et souhaitait faire des rénovations.

Pendant qu'il avançait sur le chantier, son collègue a remarqué que, sous la peinture d'un des plafonds, il y avait des fissures dissimulées. Son collègue lui a immédiatement demandé d'arrêter le travail et a prévenu la propriétaire. Peu de temps après, le carreleur est venu demander à son collègue de vérifier quelque chose. Ils ont découvert un trou caché contenant des câbles électriques partiellement arrachés, qui semblaient reliés aux murs de la maison. Ils ont alors prévenu le plombier pour qu'il arrête lui aussi ses travaux. Il est apparu que la personne qui avait vendu la maison semblait avoir dissimulé des problèmes structurels. Sur le

moment, seules les fissures du plafond et les câbles électriques endommagés ont été identifiés. Cependant, pour éviter tout risque, la propriétaire a été informée, et les rénovations ont été entièrement suspendues afin de faire vérifier l'état général de la maison et éviter une potentielle catastrophe.

Y'a il selon toi quelque chose que tu aimerais qui soit différent dans la formation ? Quelque chose qui manque ? Un truc que t'aimerais en plus ou au contraire que tu considères inutile et qu'il faudrait retirer.

Il ne voit vraiment pas l'utilité des cours. Pour lui, tout ce qui est enseigné en classe pourrait être fait autrement et, parfois, de manière plus simple. Par exemple, pour toute la partie calcul, il pense qu'on devrait pouvoir trouver sur internet des outils qui simplifient et réalisent ces tâches à notre place. Et si ces outils n'existent pas, il estime qu'il faudrait les inventer.

De plus, il constate une grande différence entre ce qui est enseigné en théorie et ce qui est pratiqué sur les chantiers. Il a l'impression d'apprendre des choses qui ne correspondent pas à son métier.

C'est quoi le conseil que tu donnerais à quelqu'un qui commencerait sa première année d'apprentissage ?

Il ne faut pas se faire de fausses idées. Certes, comparé à d'autres métiers, c'est un métier « simple », mais ce n'est pas aussi simple qu'on pourrait le penser. En tant qu'apprenti, c'est encore plus difficile, car on navigue entre le besoin d'apprendre et le sentiment, parfois, qu'on ne nous donne pas les opportunités ni la responsabilité de faire du bon travail pour les clients, ce qui peut mettre un peu de pression.

Est-ce que tu aimerais ajouter quelque chose à ce que l'on a discuté ?

Aucun ajout

Annexe 2 : Questions des interviews

Présentation :

- Peux-tu te présenter en quelques mots ?

Découverte :

- Comment as-tu découvert ce métier ? Qu'est-ce qui t'a amené à vouloir le faire ?
- Comment tu t'y es pris pour d'inscrire à la formation ?
- Raconte-moi ta première expérience en tant qu'apprentis.

Activité typique :

- Pourrais-tu décrire le déroulement typique d'une journée sur le terrain ? et en salle de cours ?
- C'est quoi le type de travaux que tu es amené à faire le plus souvent ?
- Qu'elle est l'étape routinière la plus compliquée dans la réalisation d'un projet ?

Compétence :

- Selon toi quelles sont les principales compétences à avoir dans le métier ? Les avais-tu déjà avant que tu commences ta formation ? Est-ce que tu penses les avoir acquises ?

Incidents critiques :

- C'est quoi le plus gros problème auquel tu fais face en tant qu'apprentis ?
- As-tu en tête un exemple d'incident marquant, positif ou négatif, qui a eu un impact sur ta façon de travailler ?
- Raconte-moi un cas qui s'est mal passé. Ta pire expérience.
- Y'a il selon toi quelque chose que tu aimerais qui soit différent dans la formation ? Quelque chose qui manque ? Un truc que t'aimerais en plus ou au contraire que tu considères inutile et qu'il faudrait retirer.

Clôture :

- C'est quoi le conseil que tu donnerais à quelqu'un qui commencerait sa première année d'apprentissage ?
- Est-ce que tu aimerais ajouter quelque chose à ce que l'on a discuté ?

Annexe 3 : Relance des interviews

Confirmation :

« C'est vraiment quelque chose que ça t'a apporté » Marshall : « oui vraiment »
« C'est vraiment ce que tu retiens. T'observe, t'échoue mais ce n'est pas grave comme tu es en apprentissage et c'est comme ça que tu t'améliore »

Reflet :

« Donc tu dirais que tu serais plus dans une situation davantage par rapport à eux ? »
« De ce que je comprends, c'est vraiment quelque chose qui t'a permis d'avancer, d'évoluer, de pouvoir mieux d'épanouir »

Pourquoi/comment :

« Et ça sert principalement pour quoi ? »
« Comment cela se passe quand vous finissez un chantier ? »

Approfondissement :

« Tu as parlé de fierté, c'est ce que t'aimerais rechercher à chaque fois que tu réalises quelque chose ? »
« Qu'est-ce que tu entends par « métier simple » »

Grommèlement : Ok. Mmm. Oui. Ah.

Silence

Annexe 4 : Consignes tri des cartes

- a. Je te laisse prendre connaissance des cartes disposées devant toi. Elles sont toutes en lien avec le domaine de la peinture en bâtiment. En premier, je te demanderais de les lire une par une pour vérifier que le contenu soit très clair et que tu n'aies aucun problème de compréhension sur les termes utilisés. Si certaines cartes te semblent incorrectes dans leur contenu ou formulation, nous pouvons les ajuster en essayant d'en garder l'idée originale.
- b. Maintenant je vais te demander de regrouper les différentes cartes en plusieurs catégories selon leur contenu. C'est toi qui décides des catégories selon ton propre jugement, Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. Par la suite, je reviendrai avec toi sur tes choix.
- c. Maintenant que tu les as établis, est-ce que tu pourrais me dire pourquoi tu as décidé de rassembler telles ou telles cartes ensembles ?
- d. D'après les rassemblements que tu as faits, quel nom donnerais-tu à chacune des catégories ?
- e. Es-tu satisfait de tes choix ? Y'a-t-il quelque chose que tu aimerais modifier ?

Annexe 5 : Description des passations

Martha :

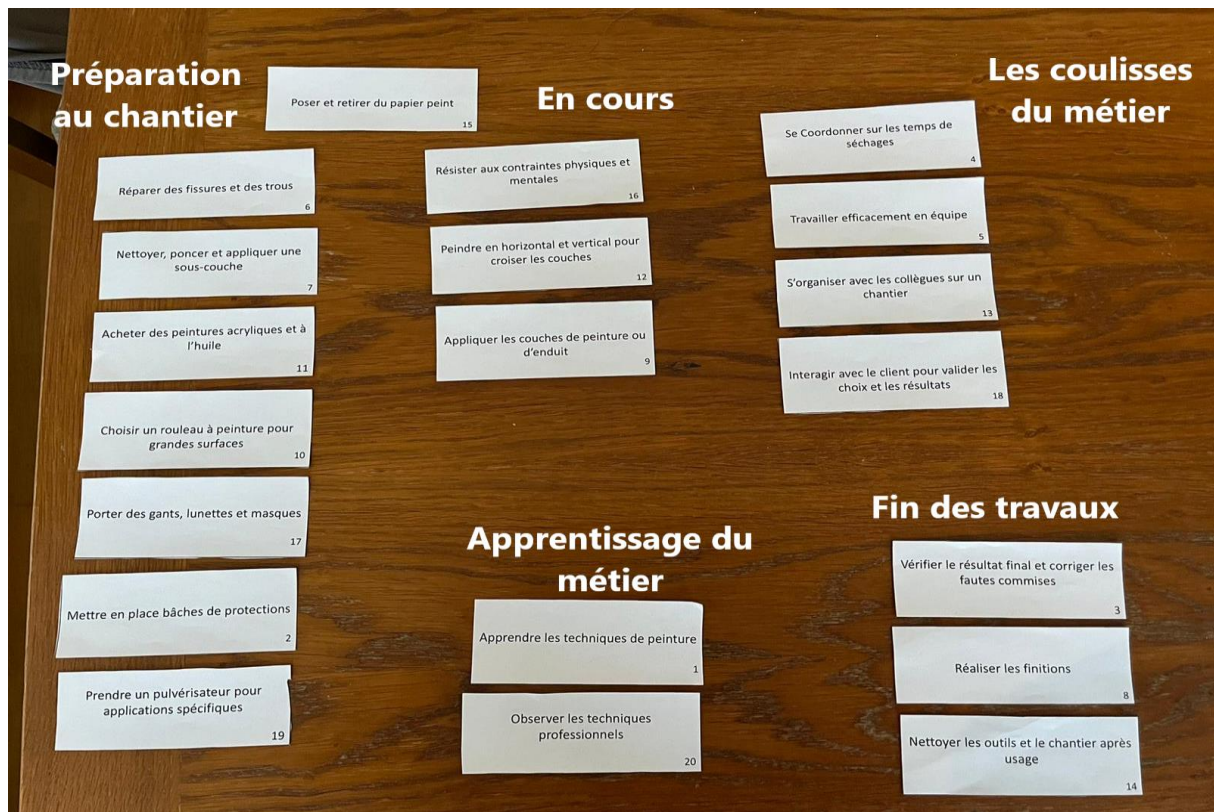
La première catégorie établie, qu'elle a nommé **Les coulisses du métier**, comprend les cartes 18, 13, 4 et 5. Elle a choisi ce nom car ces cartes contiennent des éléments auxquels on ne pense pas au premier abord lorsqu'on parle du métier, notamment tout l'aspect social. Au départ, elle souhaitait utiliser une double dénomination (*coulisses/travail d'équipe*), mais après lui avoir demandé en quoi la carte 18 (*interaction avec le client*) relevait du travail d'équipe, elle s'est interrogée sur l'opportunité de créer une catégorie distincte pour cette carte avant de se raviser et de finalement choisir un seul nom pour la catégorie. Cette même carte est celle qui a nécessité le plus de réflexion avant d'être placée ici.

La seconde catégorie comprend les cartes 1 et 20. C'est celle qui a été la plus évidente à classer, même pour les autres participants. Elle l'a nommée **Apprentissage du métier**, car ces cartes concernent davantage l'apprenti dans sa formation au métier, plutôt que le métier en lui-même.

La troisième catégorie, et la plus grande, a été nommée **Préparation du chantier**. Elle comprend des cartes comme les 10, 11 et 19, qui décrivent des actions à réaliser avant même d'arriver sur le chantier, ainsi que les cartes 2, 6, 7 et 17, qui sont en lien avec la mise en place du chantier avant de commencer la peinture. La carte 15 se trouve en chevauchement entre cette catégorie et la suivante. Martha l'a placée ici car le retrait du papier peint est une étape liée à la préparation, effectuée avant d'en poser un nouveau ou d'appliquer de la peinture, ou tout autre revêtement.

Ensuite vient la catégorie **En cours de chantier**, nommée ainsi car elle correspond à la partie pratique qui donne son nom au métier de peintre en bâtiment. Les autres étapes peuvent être facilement devinées, mais cette catégorie évoque l'imaginaire commun lié au métier. Elle est composée des cartes 9, 12, 16 et 15, qui représentent l'aspect purement technique de la peinture. La carte 15, en chevauchement avec la catégorie précédente, est également incluse ici, car la pose de papier peint fait partie de la phase d'application de la peinture. La carte 16, qui mentionne les contraintes physiques et mentales, a été placée dans cette catégorie, car, selon Martha, ces contraintes se ressentent principalement durant cette étape.

La dernière catégorie se nomme **Fin des travaux**, car les cartes qui la composent font référence à ce qui se fait lorsque le gros du travail est accompli, voire complètement terminé. Elle inclut les cartes 8 et 3, qui mentionnent les dernières retouches et vérifications, ainsi que la carte 14, qui traite du nettoyage post-travaux.



Thiago :

Thiago a établi quatre catégories, principalement basées sur un ordre chronologique.

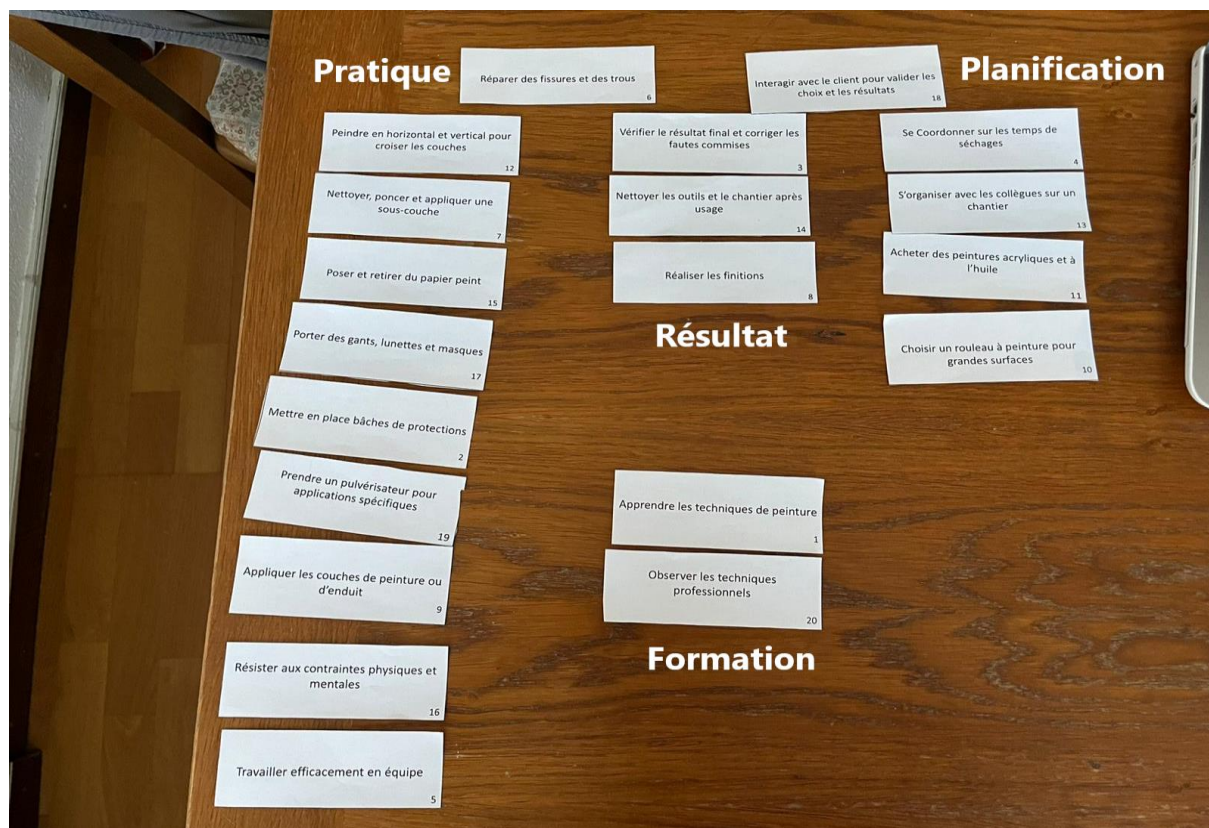
La première, qu'il a appelée **Planification**, regroupe selon lui les étapes réalisées avant de débiter le chantier. Il y a placé les cartes 10 et 11, qui concernent les choix de matériel pour un chantier spécifique, les cartes 4 et 13, qui mentionnent l'organisation du chantier, ainsi que la carte 18, car le contact avec le client intervient avant le début pour décider des spécificités du chantier. Après réflexion, il a également décidé de placer cette carte dans la dernière catégorie, car il est nécessaire de faire valider le travail par le client à la fin.

La deuxième catégorie comprend, comme pour Martha, les cartes 20 et 1. Thiago en a cependant fait une interprétation légèrement différente par rapport aux autres participants, en raison de sa perception chronologique des cartes. Il a nommé cette catégorie **Formatif**, pour des raisons similaires à celles de Martha, mais avec une approche plus concrète. Il visualise cette étape comme le moment où le professionnel explique et montre à l'apprenti les ficelles du métier, avant de passer à de la pratique pure. Initialement, cette catégorie était différente, car elle comprenait également les cartes 2 et 7, liées aux premières étapes du chantier. Cependant, il les a finalement déplacées vers la troisième catégorie.

Ensuite vient la grande catégorie **Pratique**. Thiago y a rangé tout ce qui est, selon lui, lié au travail sur le chantier, peu importe les particularités. On y retrouve l'essentiel des cartes (2, 5, 6, 7, 9, 12, 15, 17, 19), bien qu'elles couvrent des aspects variés tels que les contraintes, l'exécution ou encore la protection.

Enfin, la dernière catégorie, qu'il a nommée **Résultats**, regroupe les cartes 3, 6 et 8, qui concernent la finalisation du travail, ainsi que la carte 14, qui représente le nettoyage de fin de chantier, et la carte 18 pour l'aspect validation, comme déjà mentionné. La carte 6 se retrouve dans les catégories **Pratique** et **Résultats**, car les trous à reboucher sont souvent présents

dès le début, faisant partie des demandes du client, mais peuvent également résulter d'erreurs professionnelles qu'il est nécessaire de corriger.



Paul :

Comme pour les autres, Paul a créé une catégorie regroupant les cartes 20 et 1, qu'il a appelée **Apprentissage**, car, contrairement aux autres, ces aspects sont spécifiquement liés à l'apprentissage, tandis que les autres cartes concernent des éléments qui restent toujours présents dans la pratique du métier.

Il a ensuite formé une grande catégorie intitulée **Chantier**, qui comprend tout ce qui est réalisé, seul ou avec des collègues, sur un chantier. Il l'a subdivisée en plusieurs sous-catégories :

1. Social

Cette sous-catégorie regroupe les cartes 4, 5, 13 et 18, car elles concernent le contact humain, quelle que soit sa nature.

2. Matériel et mise en place

Cette sous-catégorie inclut les cartes 2, 10, 11, 17 et 19, car elles font directement référence à la gestion du matériel et à l'organisation du chantier. Initialement, la carte 17 avait été classée seule dans une catégorie nommée "Protection". Après lui avoir suggéré de réorganiser ses catégories pour en réduire le nombre, Paul a décidé de l'intégrer ici, estimant que la protection faisait également partie de la gestion du matériel à disposer.

3. Technique/Application

Cette sous-catégorie regroupe les cartes 7, 9, 12 et 15, qui décrivent des

activités directement liées au travail demandé et nécessitant une adaptation en fonction des particularités du chantier.

4. Finalisation

Cette sous-catégorie comprend les cartes 3, 6, 8 et 14, car elles concernent les étapes de clôture du chantier : vérifications, corrections et nettoyage. La carte 6 avait initialement été placée dans une catégorie distincte, mais Paul a choisi de l'intégrer ici pour des raisons similaires à celles qui l'ont conduit à réorganiser la carte 17.

Enfin, après mûre réflexion, Paul a créé une catégorie distincte pour la carte 16, qu'il considère davantage comme une condition pour exercer le métier que comme un aspect technique ou pratique. Il a nommé cette catégorie **Condition**.

Pour des raisons de simplicité dans l'analyse des résultats, j'ai traité les sous-catégories comme des catégories indépendantes plutôt que comme des membres d'une grande catégorie.

