

A woman with blonde hair, wearing a light-colored blazer, is sitting at a desk in a modern office. She is smiling and looking towards the right, with her hand resting on her chin. A laptop is open in front of her, and a smartphone is on the desk. In the background, there is a potted plant and a bookshelf.

Les **7 principes** clés d'un accompagnement digital réussi.

Transformer l'accompagnement : un impératif, pas une option.

Accompagner, ce n'est pas simplement transmettre du contenu ou proposer des rendez-vous à la chaîne.

C'est **concevoir des expériences utiles, engageantes, personnalisées, mesurables et durables**, capables de s'adapter à la diversité des publics accompagnés, aux exigences croissantes de conformité, et des ressources dispersées.

Pourtant, les outils censés simplifier ces missions deviennent souvent un frein :

- **Trop d'outils à jongler**, sans cohérence d'ensemble
- **Trop de tâches administratives chronophages**, sans réelle valeur ajoutée
- **Trop peu de lisibilité sur l'impact réel** des accompagnements, faute de suivi unifié

Résultat :

le temps est consommé par la gestion, pas par l'accompagnement.
Et la qualité de la relation, pourtant au cœur du métier, finit par s'éroder.

Vous y trouverez des repères concrets, des usages testés sur le terrain, et une vision claire de ce que peut être un accompagnement hybride, fluide, structuré — sans complexité ni perte de sens.

Notre ambition ?

Vous permettre de déployer rapidement des parcours d'accompagnement :

- accessibles à tous
- personnalisables à volonté
- pilotables facilement
- et valorisables dans votre offre de services





Guider vos pratiques sans frictions.

Principe n°1 : Tout centraliser et réduire le flux d'information	4
Principe n°2 : Structurer ses environnements d'accompagnement	6
Principe n°3 : Gagner du temps et économiser votre énergie	11
Principe n°4 : Humaniser l'accompagnement numérique	14
Principe n°5 : Encourager l'autonomie guidée	16
Principe n°6 : Concevoir des contenus interactifs et accessibles	18
Principe n°7 : Uniformiser les pratiques d'équipe	22

**Ce livre blanc n'est pas un manuel technique.
Il est conçu comme un point de départ.**

Il peut se lire de deux façons :

1 En lecture linéaire

Si vous souhaitez avoir une vision d'ensemble des bonnes pratiques

2 En navigation libre

Si vous cherchez une réponse précise ou si vous êtes déjà plus avancé-e dans votre pratique



Tester des fonctionnalités est toujours utile, mais savoir ce que l'on fait, pourquoi, et dans quel ordre, l'est encore davantage

Voyez ce document comme une feuille de route : il cartographie les principes essentiels à se connaître lorsqu'on met en place un accompagnement numérique avec Teasio.

L'objectif : vous aider à **lancer efficacement vos accompagnements, sans vous disperser, sans réinventer la roue, et en tirant pleinement parti des outils mis à votre disposition.**



Principe n°1

Tout centraliser & réduire le flux d'information



Belgique : +32 84 48 02 95 **France :** +33 5 37 04 05 59 **Québec :** +1 438 797 8068



www.teasio.com

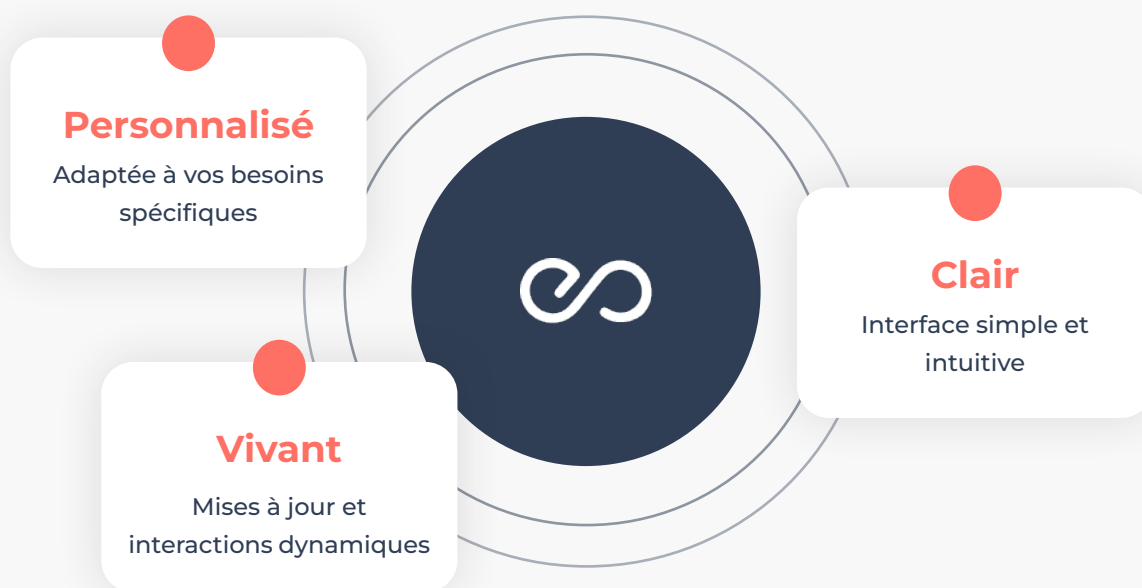


bonjour@teasio.com



L'utilisation d'un outil numérique prend tout son sens lorsqu'elle s'inscrit dans une expérience globale et cohérente. Cela commence par un principe simple mais essentiel : un seul outil pour tout faire.

L'objectif n'est pas de créer un espace de stockage impersonnel, mais bien de **proposer un environnement interactif et centré sur l'accompagnement.**



Avec Teasio, l'autonomie ne rime jamais avec isolement. **La plateforme a été pensée comme un outil personnalisable, clair et vivant, qui facilite vos pratiques au quotidien.** Ainsi, tout est réuni pour fluidifier vos échanges, simplifier votre organisation et renforcer le lien humain au cœur du numérique... mais aussi centraliser l'administratif et produire facilement du reporting, sans efforts supplémentaires.

Exemples



Envoyer les documents et exercices via Teasio



Prendre les notes dans l'espace prévu



Réaliser les échanges par la messagerie intégrée (éviter les courriels externes)



Organiser les rendez-vous (en visio ou en personne) directement sur la plateforme



Partager vos résultats avec vos clients payeurs



Principe n°2

Structurer ses environnements d'accompagnement



Belgique : +32 84 48 02 95 **France :** +33 5 37 04 05 59 **Québec :** +1 438 797 8068



www.teasio.com



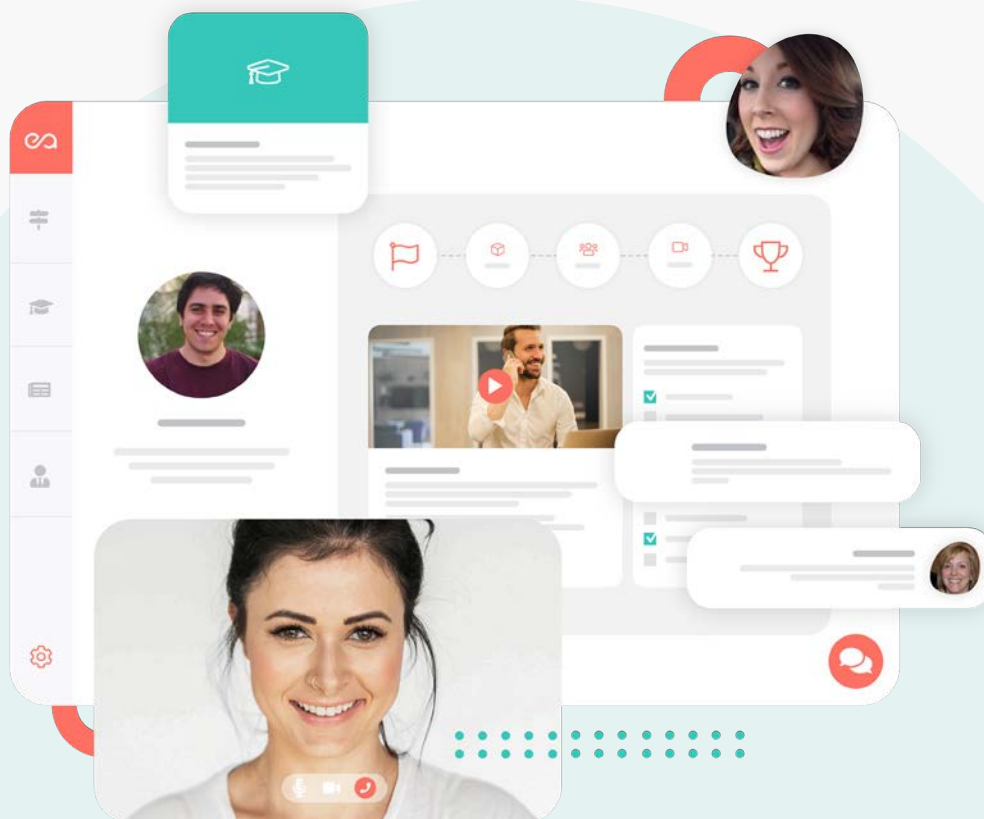
bonjour@teasio.com



Pour tirer pleinement parti de Teasio, il est important de se familiariser avec la structuration de ses contenus. **La plateforme repose sur une logique simple** : une construction par niveaux successifs, qui permet d'organiser l'apprentissage de manière claire, progressive et motivante.



- Étape**
Unité d'apprentissage autonome et simulée.
- Parcours**
Série d'étapes enchaînées, ludique et cohérente.
- Accompagnement**
Regroupement de parcours en modules ou phases.
- Groupe**
Utilisateurs associés avec fonctionnalités partagées.



L'étape

C'est l'**unité de base**.

Une étape correspond à un moment d'apprentissage précis et autonome.

Elle **peut prendre des formes variées** :

texte, vidéo, fichier téléchargeable, activité interactive, audio, quiz...

Chaque étape est pensée pour cibler un objectif concret.

Le parcours

Les étapes **s'enchaînent pour former un parcours**.

Chez Teasio, **le parcours se présente comme une piste de jeu de l'oie** : une mise en scène visuelle et ludique qui rend la progression motivante tout en constituant une séquence pédagogique cohérente.

L'accompagnement

Plusieurs parcours peuvent être **regroupés pour constituer** un programme **structuré en phases**, modules ou sessions, selon les besoins. Cela permet de **construire un accompagnement dans la durée**, rythmé par des jalons progressifs et adaptés aux objectifs.

Le groupe

Enfin, **ces parcours** peuvent être associés à **un groupe d'utilisateurs**. Celui-ci bénéficie de **fonctionnalités dynamiques qui enrichissent l'expérience**.

Cette organisation modulaire nous permet de concevoir des dispositifs personnalisés, évolutifs et activables en un seul clic.

Prenons un exemple concret d'utilisation :

01

Je commence par **créer des étapes modèles**, que je retrouve dans ma librairie d'étapes.

03

Une fois mes parcours construits, je peux les organiser entre eux afin **de bâtir un programme d'accompagnement**.

02

Ensuite, j'assemble **plusieurs étapes pour former un parcours**.

04

Enfin, j'associe à un groupe et je choisis les fonctionnalités à activer, pour **définir l'environnement de suivi de mon accompagné**.



Belgique : +32 84 48 02 95 France : +33 5 37 04 05 59 Québec : +1 438 797 8068



www.teasio.com



bonjour@teasio.com

Les bénéfices clés.



Parcours d'accueil

Créer un parcours d'accueil dès le début



Parcours courts

Limitez à +/- 10 étapes maximum



Outils simples

Favorisez formats et outils accessibles



Obligatoire vs optionnel

Clarifiez et taguez les contenus



Belgique : +32 84 48 02 95 France : +33 5 37 04 05 59 Québec : +1 438 797 8068



www.teasio.com



bonjour@teasio.com

La structuration de vos parcours sur Teasio est un élément clé pour **garantir l'engagement et la réussite de vos accompagnés**. En suivant quelques principes fondamentaux, vous créez des **expériences d'accompagnement claires, efficaces et motivantes**.

Voici nos conseils pour optimiser la conception de vos parcours :

Commencez par un parcours d'accueil

Mettez en **place un parcours d'accueil et de prise en main dès le début**. Un support dédié est disponible pour vous guider dans sa structuration, assurant une intégration fluide des utilisateurs à la plateforme.

Privilégiez les parcours courts

Évitez de dépasser une dizaine d'étapes par parcours pour maintenir l'attention. Il vaut mieux **diviser vos contenus en plusieurs parcours**, qui prendront soit la forme de boîtes thématiques, soit de phases d'accompagnement.

Restez simple dans vos outils et formats

Concentrez-vous d'abord sur **les 3 supports obligatoires à votre pratique**.

Définissez obligatoire et complémentaire

Définissez clairement ce qui est obligatoire et ce qui est à la demande ou complémentaire. **Une erreur fréquente est de vouloir tout mettre dans le parcours : cela alourdit considérablement l'expérience et décourage les utilisateurs.**

Préférez l'utilisation de tags pour distinguer les supports essentiels des contenus complémentaires, et **placez l'information purement documentaire dans le centre de compétences ou le blog**.

À l'usage, **vos accompagnés apprécieront la complémentarité entre les deux espaces, et souligneront la clarté de l'interface**.

Adaptez les verrouillages avec justesse

Le **verrouillage des étapes doit rester un choix réfléchi**. **Trop de contraintes peuvent freiner l'engagement ou donner une impression de rigidité**. À l'inverse, activer le déverrouillage automatique étape par étape peut être très efficace lorsqu'il y a beaucoup de contenus à découvrir. Cela permet de **valoriser la progression, de créer une dynamique de découverte, et de garder le bénéficiaire actif**.

L'essentiel est **de choisir ce qui sert le mieux votre accompagnement, en fonction du niveau d'autonomie attendu et du contexte d'usage**.



Principe n°3

Gagner du temps & économiser votre énergie



Belgique : +32 84 48 02 95 **France :** +33 5 37 04 05 59 **Québec :** +1 438 797 8068



www.teasio.com



bonjour@teasio.com



L'introduction d'une plateforme numérique comme Teasio transforme nécessairement certaines habitudes et process existants.

C'est normal. Et c'est souvent **une excellente opportunité pour faire le point, simplifier ce qui peut l'être, et gagner en efficacité.** Notre équipe est là pour vous accompagner dans cette démarche, en vous conseillant les bons réglages selon vos usages et vos priorités.

Suivez sans vous épuiser

Teasio **centralise toutes les informations essentielles au suivi de vos accompagnements** : prise de rendez-vous, notes, génération de documents, reporting, rappels et messages automatiques, visualisation en temps réel de l'état d'avancement de votre équipe... En un coup d'œil, vous visualisez l'historique complet, les actions en cours et les prochaines échéances.

Vous gardez le contrôle : activez ou non le portail pour vos accompagnés et offrez-leur **une expérience d'accompagnement complet et personnalisé.**

Comptez le temps sans y penser

Le compteur d'heures vous permet de **suivre automatiquement le temps d'accompagnement.** Si vos rendez-vous sont planifiés depuis la plateforme, le temps est décompté automatiquement.

Vous pouvez également ajouter des étapes administratives (bilan, émargement...) et télécharger les documents au format PDF, directement liés au parcours.

Gagnez du temps avec un environnement tout prêt

Dès qu'un accompagné est ajouté à un groupe, son espace est prêt en un clic : parcours associés, compteur d'heures actif, coach référent, centre de compétences, webinaires, messages programmés...

Vous restez ainsi disponible pour l'essentiel, tout en optimisant votre temps et en gardant une vue claire sur l'ensemble de vos suivis.

A retenir pour un accompagnement vivant et interactif :



Planifier



Suivre



Automatiser



Echanger



Valoriser



Belgique : +32 84 48 02 95 **France :** +33 5 37 04 05 59 **Québec :** +1 438 797 8068



www.teasio.com



bonjour@teasio.com



Principe n°4

Humaniser l'accompagnement numérique



Belgique : +32 84 48 02 95 **France :** +33 5 37 04 05 59 **Québec :** +1 438 797 8068



www.teasio.com



bonjour@teasio.com



Posez un cadre clair dès le départ

Un accompagnement fluide repose sur **des rôles bien définis et des repères temporels partagés**. Précisez dès le début qui intervient, à quel moment, et comment se dérouleront les interactions. En structurant votre parcours autour de moments clés, vous renforcez l'engagement et la compréhension du cadre.

Exemple : dans la première étape du parcours, intégrez une présentation du déroulement avec un message clair : « Vous aurez un rendez-vous à la fin de chaque phase, et du contenu sera ajouté en fonction des thématiques abordées. Votre référente, Marie, reste joignable via la messagerie. »

Soignez la construction de vos étapes

Chaque étape d'un parcours **doit être claire, bien structurée et utile pour l'accompagné**. (N'hésitez pas à consulter le support dédié sur le sujet) En définissant précisément son contenu et ses consignes, **vous facilitez la progression et évitez les blocages**. Même dans un parcours en autonomie, le suivi de progression permet d'ajuster le rythme et d'anticiper les besoins d'échange.

Exemple : plutôt que d'ajouter un simple document à lire, ajoutez une consigne précise comme « Lisez ce document avant notre prochain échange, puis répondez en une phrase à la question posée pour préparer notre rendez-vous. »

Maintenez le rythme

Pour que l'expérience reste humaine, il est essentiel de **créer des points de contact réguliers**. Les messages automatiques permettent de relancer, rassurer ou motiver au bon moment. **La messagerie joue aussi un rôle clé : encouragez vos accompagnés à l'utiliser** pour poser leurs questions ou échanger avec leur référent.

Exemple : programmez un message automatique après des étapes importantes : « Besoin d'un coup de pouce ? N'hésitez pas à nous écrire, on est là pour vous accompagner. » Ajoutez aussi une phrase à la fin des étapes : « Si vous avez un doute, envoyez-nous un message depuis la messagerie »



Principe n°5

Encourager l'autonomie guidée



Belgique : +32 84 48 02 95 **France :** +33 5 37 04 05 59 **Québec :** +1 438 797 8068



www.teasio.com



bonjour@teasio.com



Dans le principe précédent, nous avons insisté sur l'importance de la présence humaine dans l'accompagnement numérique.

Ici, on prend volontairement le contre-pied.

Chez Teasio, nous pensons que l'autonomie ne s'oppose pas à l'accompagnement, bien au contraire. Elle se prépare, elle s'encadre, elle se structure.

Ce n'est pas parce que votre plateforme est activement utilisée par l'équipe que l'accompagné ne peut pas avancer seul. **Certains de nos clients construisent des parcours très autonomes, avec peu, voire aucune intervention directe**, et cela fonctionne très bien... à condition de bien **faire la différence** entre isolement et autonomie.



Guider sans diriger : trouver le bon équilibre

Pour encourager l'autonomie guidée, il ne suffit pas de réduire les interactions humaines. **Il faut penser l'ensemble du parcours comme un guide structuré, clair, lisible, rassurant.**

Prenons l'exemple des parcours, cela passe d'abord par une logique pas à pas : **chaque étape doit répondre à une intention précise et donner des consignes explicites.** L'accompagné doit savoir ce qu'il a à faire, pourquoi, et ce que cela déclenche ou prépare pour la suite. Les étapes doivent être contextualisées, pour ne pas être perçues comme de simples cases à cocher.

Rappelez systématiquement, à l'oral et à l'écrit, que chacun peut avancer à son rythme, et que les contenus sont là pour l'aider à progresser, non pour le contrôler. Cela rassure et favorise une posture active, même en autonomie.

L'autonomie guidée repose aussi sur une présence discrète mais régulière : des messages planifiés, des rappels bienveillants, des invitations à revenir vers l'équipe en cas de besoin. Ce lien, même léger, suffit souvent à maintenir l'engagement.

Enfin, **le ton utilisé dans les contenus est essentiel :** plus les messages sont chaleureux, simples, encourageants, plus la relation à la plateforme est fluide. Un espace bien construit donne envie d'y revenir, d'explorer, de comprendre — sans attendre forcément une validation ou un retour immédiat.



Belgique : +32 84 48 02 95 **France :** +33 5 37 04 05 59 **Québec :** +1 438 797 8068



www.teasio.com



bonjour@teasio.com



Principe n°6

Concevoir des contenus interactifs et accessibles



Belgique : +32 84 48 02 95 France : +33 5 37 04 05 59 Québec : +1 438 797 8068



www.teasio.com



bonjour@teasio.com



Quand on passe à une plateforme numérique, la question de l'interactivité revient souvent. On se demande comment capter l'attention, maintenir l'engagement, faire vivre un accompagnement sans présentiel. C'est légitime.

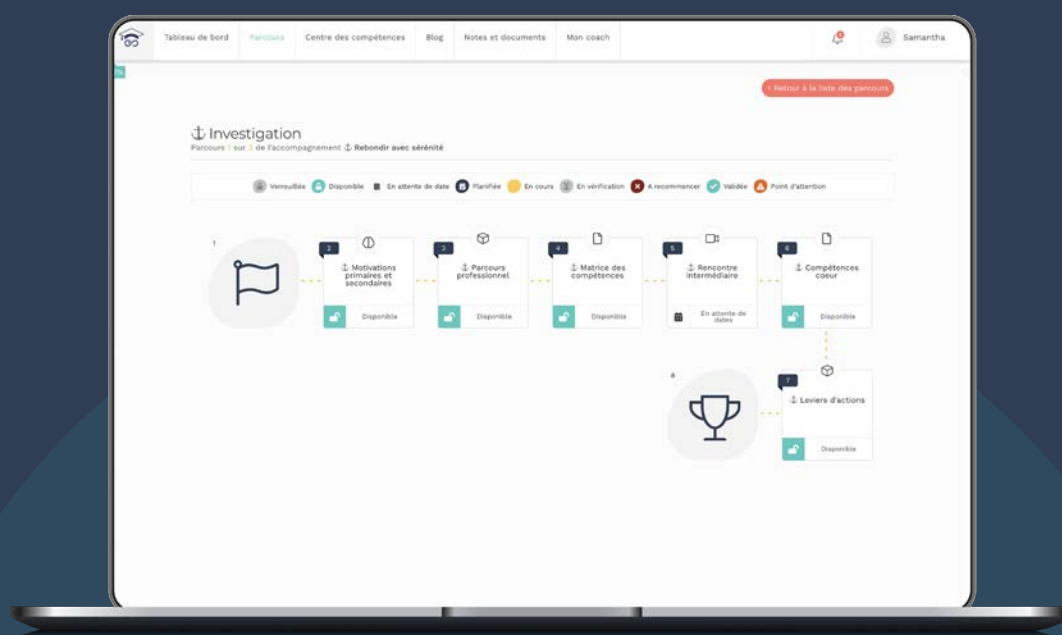
Mais dans la pratique, ce ne sont pas les contenus les plus "spectaculaires" qui fonctionnent le mieux : ce sont ceux qui sont bien structurés, clairs, cohérents, et adaptés au contexte du bénéficiaire.

Aujourd'hui, les tendances sont nettes : on privilégie des étapes courtes, guidées, orientées vers l'action, et surtout faciles à comprendre. Inutile de multiplier les vidéos ou les effets "waouh" : ce qui compte, c'est la fluidité du parcours, la clarté des consignes et la pertinence de chaque étape.

Varier les supports tout en gardant une structure stable

La variété rend l'expérience plus agréable, mais la cohérence est tout aussi importante. Le bénéficiaire doit pouvoir anticiper la structure des étapes pour se repérer facilement.

Vous pouvez varier les formats : texte à lire, questionnaire, document à compléter, Caneva Tuzzit, vidéo courte... tout en gardant une trame constante : une consigne claire, un objectif explicite, une action attendue.



Structurer les textes pour guider efficacement

La manière dont le contenu est rédigé compte autant que le contenu lui-même.

Chaque texte doit être : lisible (phrases courtes, vocabulaire accessible) ; **structuré** (titres, sous-titres, paragraphes) ; **utile** (chaque phrase a une fonction)

L'interactivité peut être simple

Pas besoin de créer des mécaniques complexes pour rendre un parcours interactif.

Des éléments très simples suffisent : cocher une case, sélectionner une réponse, écrire une phrase, télécharger un fichier... **Ces micro-interactions donnent du rythme** au parcours et maintiennent l'attention.

Des parcours courts et bien découpés

Un bon parcours est court, ciblé, et progressif.

Mieux **vaut trois petits parcours bien structurés qu'un seul très long dans lequel on se perd**. Cela permet de garder l'attention du bénéficiaire, de rythmer son avancement et de mieux adapter les contenus à ses besoins.



En résumé :



Varier les supports



Conserver la trame



Textes structurés



Micro-interactions



Parcours courts

Besoin d'exemples concrets ?

- Commencer chaque étape par **une phrase d'introduction simple**, suivie d'une **consigne claire**, puis d'un **message de transition**.
- Rédiger **les consignes comme si vous étiez face** : "Avant de passer à l'étape suivante, prenez quelques minutes pour répondre à cette question."
- Privilégier **des étapes courtes**, avec un **objectif précis et atteignable** à chaque fois.
- Proposer **une action concrète à réaliser dans presque chaque étape** : remplir un champ, cocher une case, télécharger un document,...
- Intégrer **une vidéo courte uniquement si elle apporte une vraie valeur ajoutée** : un mot d'accueil, une consigne orale, une démonstration.
- Ajouter **régulièrement des rappels dans les contenus du type** : "Vous avancez à votre rythme. N'hésitez pas à nous écrire si besoin."





Principe n°7

Uniformiser les pratiques d'équipe



Belgique : +32 84 48 02 95 **France :** +33 5 37 04 05 59 **Québec :** +1 438 797 8068



www.teasio.com



bonjour@teasio.com



Lorsqu'une équipe commence à **utiliser une plateforme numérique**, il est fréquent que **chacun ait ses habitudes** : des outils différents, des méthodes variées, des façons de faire qui se croisent sans toujours se rejoindre. Cette diversité est souvent riche... mais **peut devenir un frein dès qu'on veut structurer, gagner du temps ou professionnaliser l'image de l'accompagnement**.

C'est justement le bon moment pour poser les bases d'une pratique commune. Discuter ensemble de la manière dont on utilise la plateforme, partager les bonnes idées, clarifier ce que chacun attend de l'outil... Cela permet de créer une vraie dynamique d'équipe.

Chez Teasio, il nous arrive très régulièrement d'accompagner des équipes dans ces phases de déploiement : pour présenter les outils, répondre à des questions pédagogiques, ou embarquer tout le monde autour des contenus mis à disposition. Ce sont des échanges toujours très riches, et il ne faut surtout pas hésiter à faire appel à nous. C'est souvent dans ces moments-là que **les bons réflexes collectifs se construisent**.

Conçu pour créer une culture d'équipe et structurer le savoir collectif

Organisez les contenus de manière cohérente : c'est un véritable espace de travail commun qui vous permet de garder une trace claire, à jour et réutilisable des supports, démarches et savoirs utilisés au fil des accompagnements. Une fois construits, ces contenus sont facilement attribuables en un clic à un nouveau bénéficiaire garantissant la qualité et la cohérence de vos accompagnements.

Cela **évite les doublons, facilite l'intégration des nouveaux collaborateurs, et garantit une expérience fluide pour les accompagnés**, quels que soient les interlocuteurs. Vous **valorisez ainsi l'expertise de chacun dans un cadre partagé**, tout en faisant évoluer l'usage de Teasio collectivement — pas chacun de son côté.

À noter : testez avant de déployer

Avant de proposer la plateforme à vos accompagnés, il est essentiel de vous mettre en situation réelle d'utilisation. **Prenez le temps de naviguer dans les parcours comme si vous étiez accompagné, testez les documents, les messages, les prises de rendez-vous...** Organisez des cas pratiques en équipe : cela permet d'identifier les ajustements à faire et de gagner en fluidité avant le lancement.



Coordonner

Se mettre d'accord sur l'essentiel



Partager

Rendez-vous courts et utiles



Standardiser

Nommer parcours et étapes



Suivre

Utiliser compteur et avancer



Conçu pour partager, aligner, professionnaliser

L'objectif n'est pas de faire tous la même chose, mais de **se coordonner sur l'essentiel** : comment on nomme les parcours, comment on utilise le compteur d'heures, quelles étapes on utilise systématiquement, comment on suit les avancées...

L'idéal, c'est de **créer des rendez-vous réguliers, courts et utiles, pour ancrer les usages et faire monter tout le monde en compétence, petit à petit**. On conseille souvent de mettre en place des formats légers : -> 15 minutes chaque semaine pour découvrir une action à faire dans Teasio, poser une question, partager une astuce.

Ces temps courts permettent de créer une dynamique collective, sans alourdir les plannings. C'est aussi une manière simple de faire vivre la plateforme en équipe.

Deux supports complémentaires sont à votre disposition à la demande : l'un pour vous guider dans la phase de test avant le déploiement, l'autre pour recenser et partager les bonnes pratiques.

En résumé :



Planifier un **court temps d'équipe (15 min)** chaque semaine pour découvrir ou revoir une fonctionnalité



Partager des modèles et des **bonnes pratiques** dans un **espace commun**



Aligner les réflexes de base : nommage des parcours, structure des étapes, messages types



Belgique : +32 84 48 02 95 France : +33 5 37 04 05 59 Québec : +1 438 797 8068



www.teasio.com



bonjour@teasio.com

Les 7 principes clés en résumé.

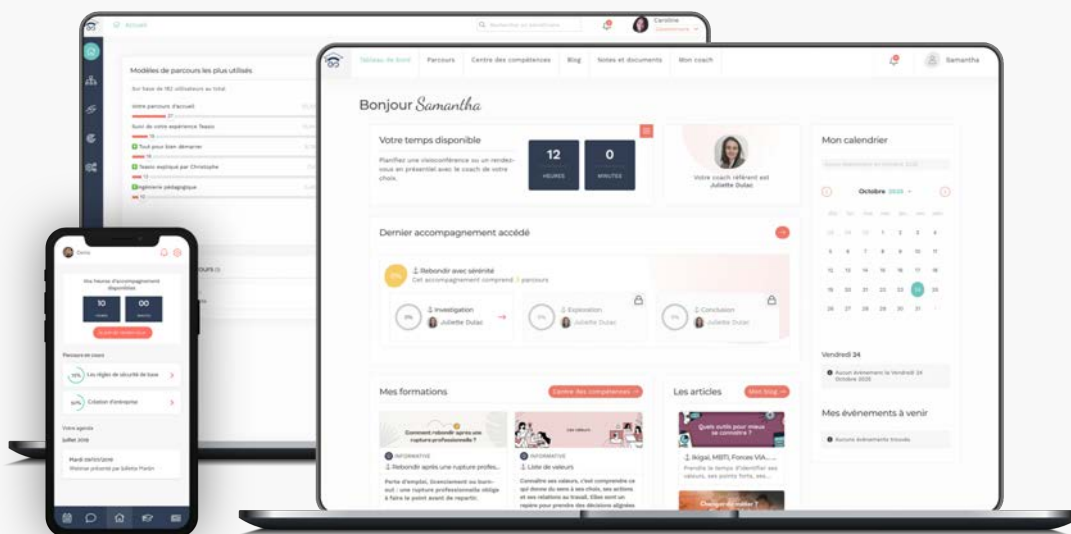


Bien plus qu'un outil de dépôt ou de diffusion de contenus, Teasio est une plateforme conçue pour organiser, simplifier et professionnaliser vos accompagnements.

Elle vous permet de **construire des parcours clairs, interactifs et personnalisés**, tout en valorisant ce qui fait la force de votre métier : votre posture, votre expertise et votre manière d'accompagner.

Teasio centralise également la gestion administrative, le reporting, et le suivi des temps, pour vous faire gagner du temps et vous offrir **une vision globale de vos accompagnements**.

En adoptant une utilisation structurée, vous gagnez en lisibilité, en cohérence d'équipe et en efficacité — pour vous comme pour les personnes que vous suivez.



Belgique : +32 84 48 02 95 **France :** +33 5 37 04 05 59 **Québec :** +1 438 797 8068



www.teasio.com



bonjour@teasio.com

Centralisez tout sur Teasio

Un seul **outil pour tout faire** : messages, documents, suivis, reporting, parcours

Structurez vos environnements

Des **étapes claires, organisées par phases**, dans un cadre lisible

Economisez votre énergie

Même à distance, restez présent·e grâce à des messages ciblés, des points de contact réguliers et un suivi toujours à jour

Gardez un lien humain

Gain de temps et pratiques uniformisées

Encouragez l'autonomie guidée

Un cadre clair, des ressources accessibles, **des repères pour avancer** seul·e sans être isolé·e

Créez des contenus simples et efficaces

Étapes courtes, consignes claires, formats variés, **accessibles à tous**

Alignez les pratiques d'équipe

Des **réflexes partagés pour gagner en cohérence**, en impact et en fluidité



Belgique : +32 84 48 02 95 **France** : +33 5 37 04 05 59 **Québec** : +1 438 797 8068



www.teasio.com



bonjour@teasio.com