

8 apprentissages clés depuis le début de la COVID

Ce qui suit est un examen continu de certains de nos principaux apprentissages sur le maintien d'un environnement d'apprentissage en ligne collaboratif, entre pairs et expérientiel.

1. Transformer un événement ponctuel en une série d'événements d'apprentissage

L'ensemble des occasions d'apprentissage d'Activer le changement sont offertes gratuitement. En réfléchissant à la manière de développer de nouvelles façons de faire en ligne, nous sommes aussi restés conscients qu'il n'est pas nécessaire de réinventer la roue.

Dans le cadre du programme d'Activer le changement, nous nous sommes rendus compte que, en transformant des événements ponctuels en une série de séances d'apprentissage, nous pouvons accroître la participation de nombreuses PMO, en particulier celles qui participent pour la première fois.

Voici quelques considérations clés à garder en tête lors de la création d'événements ponctuels ou de séries de séances d'apprentissage :

- Abordez la question ou les enjeux avec vos partenaires et le public visé par vos événements.. À Activer le changement, nous essayons de consulter nos parties prenantes (tant les participant-e-s que les partenaires de mise en œuvre) autant que possible non seulement pour comprendre ce dont elles ont besoin, mais aussi ce qu'elles veulent.
- Partagez les perceptions des parties prenantes avec votre équipe. Faites un remue-méninge sur les façons d'offrir la meilleure expérience d'apprentissage possible, une expérience qui devrait être à la fois opportune et adaptée aux parties prenantes.
- Vérifiez l'information avec les parties prenantes afin de trouver un terrain d'entente. Rendez ce processus aussi participatif que possible pour vous assurer que vos idées vont dans la bonne direction.
- Trouvez le format qui convient le mieux à vos parties prenantes (hebdomadaire, aux deux semaines, mensuel). N'oubliez pas de les consulter de nouveau.
- Si vous travaillez avec des consultant-e-s externes, assurez-vous que les processus d'apprentissage (c.-à-d. les présentations, les activités, les documents à distribuer, etc.) soient tous adaptés à vos parties prenantes. Pensez à quand, comment et où vos parties prenantes auront accès à ces ressources.
- Assurez-vous d'avoir un plan B si jamais les choses ne se passent pas comme prévu. À quels scénarios possibles pouvez-vous penser afin d'atténuer les risques ?

- ❑ N'oubliez pas de faire le suivi de vos progrès et de l'expérience des participant-e-s. Pensez à produire des formulaires de consentement de manière à bâtir votre matériel de suivi et de communications.

2. Gérer les attentes par rapport à l'apprentissage en ligne

Une préoccupation commune par rapport à l'apprentissage en ligne est d'identifier le meilleur format possible pour nos occasions d'apprentissage (c.-à-d. la durée, les documents à lire, les discussions en sous-groupes, etc.).

Le taux d'abandon peut être élevé lors des événements en ligne. Les personnes inscrites doivent être engagées à l'avance afin d'accroître leur niveau de participation. Une bonne pratique que nous avons identifiée à Activer le changement est de fournir aux futur-e-s apprenant-e-s des informations aussi claires et directes que possible. Par exemple, lorsque nous offrons du matériel d'apprentissage à l'avance, nous nous assurons de spécifier combien de temps il faudra pour examiner, lire et assimiler l'information avant la séance en direct. Au cours de notre [formation sur la collecte de données](#), nous nous sommes assurés que les participant-e-s aient au moins une semaine pour consulter toutes les informations.

Quelques éléments clés à garder à l'esprit :

- ❑ Lors des séances en temps réel, assurez-vous de fournir aux participant-e-s un ordre du jour et de leur communiquer les attentes pour la séance. *Qu'est-ce que vous voulez que les participant-e-s retirent de cette séance ?*
- ❑ Fournissez aux participant-e-s un dossier partagé avec tous les documents à lire, y compris les présentations et les enregistrements. Cela les aidera à accéder aux informations de référence plus facilement.
- ❑ N'oubliez pas la règle d'or : misez sur la simplicité. Fournissez des documents faciles à utiliser et à lire, et qui vont droit au but.
- ❑ Assurez-vous que le matériel d'apprentissage soit téléchargeable et accessible. Certain-e-s participant-e-s peuvent avoir une faible bande passante ou vivre dans des zones rurales où le partage de lourds fichiers risque de ne pas être la meilleure option.
- ❑ Essayez d'éviter le jargon dans les courriels. Donnez aux participant-e-s des instructions claires sur ce qu'ils doivent faire. Cela aidera à créer une approche favorisant l'intégration et la pensée créative en lien avec le matériel que vous offrez.
- ❑ Même s'il n'y a pas de formule idéale entre les séances asynchrones et synchrones, nous avons constaté que le mélange des deux formats avait bien fonctionné pour les participant-e-s. De même, échelonner les séances de formation sur une période de deux semaines donne

suffisamment de temps aux participant-e-s pour approfondir leur réflexion en lien avec les documents fournis tout en prenant en considération d'autres facteurs externes (c.-à-d. les engagements familiaux, les différents fuseaux horaires, le temps d'écran, etc.)

3. Identifier votre capacité technologique bien à l'avance

Passer du présentiel à une expérience d'apprentissage en ligne commence en abordant la capacité technologique. À Activer le changement, nous nous sommes rapidement rendu compte que, sans la charge logistique d'une formation en personne (c.-à-d. réservation de salle, traiteur, impression de matériel, etc.), l'apprentissage à distance fournit de nombreuses opportunités qui peuvent permettre d'améliorer l'expérience d'apprentissage en s'appuyant sur un ensemble spécifique de compétences et de considérations technologiques.

Néanmoins, pour reprendre l'adage, « la technologie n'est qu'un outil, pas le but ». Voici donc quelques considérations à prendre en compte :

- Assurez-vous que votre technologie soit adaptable à votre connexion internet au bureau et à la maison, et à celles de vos apprenant-e-s. À Activer le changement, nous avons appris que les participant-e-s n'ont pas tous la même bande passante et que, par conséquent, nous devons savoir quelles sont les meilleures plateformes techniques pour les différents-e-s participant-e-s.
- Essayez d'utiliser des outils externes pour accroître l'engagement dans votre expérience d'apprentissage. Par exemple, l'utilisation de plateformes de sondages telles que Mentimeter, Poll Everywhere ou Kahoot peut être utile pour accroître la convivialité.
- Identifiez quelques membres de votre équipe qui peuvent vous appuyer lors d'une occasion d'apprentissage. Pouvoir compter sur une personne supplémentaire est toujours conseillé afin de veiller à ce que les apprenant-e-s puissent recevoir du soutien tout au long d'un webinaire ou d'une formation.
- Ne vous en remettez pas toujours à la technologie. Essayez de mélanger les méthodes d'animation pour accroître l'interaction humaine avec les participant-e-s en ligne. *Pensez à ce que vous feriez si cela se déroulait dans un environnement physique. Comment pouvez-vous transmettre les mêmes informations en ligne ?*

4. Configurer des rappels amicaux :

Certaines plateformes en ligne, comme Mailchimp ou Eventbrite, envoient des rappels automatiques à vos participant-e-s. À Activer le changement, nous avons constaté que l'envoi de messages de rappel amicaux et adaptés, au lieu de messages automatiques, garde les participant-e-s plus engagé-e-s.

Quelques pratiques clés à considérer :

- Créez des messages personnalisés pour vos participant-e-s d'une manière directe et amicale. Cela facilitera la connexion dès le départ.
- Configurez des rappels les jours qui conviennent le mieux à votre auditoire. À Activer le changement, nous avons remarqué que les mardis et jeudis sont les meilleures journées pour envoyer des messages, contrairement au vendredi, où les probabilités que le message ne soit pas lu semblent plus élevées.
- Reconnaître l'emploi du temps chargé des participant-e-s est essentiel. Cela peut se faire de plusieurs façons, telles que par la collecte des informations et des attentes avant tout événement (par exemple, configurez un sondage pré-événement). Cela permettra de faire référence à leurs attentes pendant la formation et de se centrer sur leurs besoins.

5. Faciliter les discussions en petits groupes

À Activer le changement, nous avons vu que les discussions en ligne en petits groupes peuvent faire une grande différence au cours d'une occasion d'apprentissage. Même si nous ne pouvons pas discuter avec notre voisin sur Zoom (comme nous avons l'habitude de le faire lors de rencontres physiques), il est important de réfléchir à comment vous pouvez animer une salle de discussion en petit groupe de façon à ce que les participant-e-s se sentent les bienvenus et en sécurité pour partager leurs expériences.

Comme l'a dit un participant, « il n'y a rien de plus inconfortable que de rejoindre une salle de discussion sans avoir un ensemble d'instructions claires ». Voici certains de nos propres apprentissages clés :

- Si vous ne pouvez pas animer la discussion en sous-groupe, fournissez aux participant-e-s un ensemble d'instructions claires avant d'entrer dans la salle. Une bonne suggestion est d'identifier à l'avance une personne volontaire pour animer.
- Si vous pouvez animer la discussion en petit groupe, commencez par vous présenter à nouveau et mentionner que vous allez vous occuper de l'animation. À Activer le changement, nous avons remarqué que cela aidait à faire le suivi du temps tout en étant conscient de maintenir un espace sûr.
- Demandez à une ou un volontaire de prendre des notes, puis de faire rapport une fois de retour dans la salle principale. Les volontaires sont essentiels parce qu'ils peuvent offrir un aperçu de la discussion tout en s'assurant que le processus soit le plus inclusif et participatif possible.

- ❑ Adoptez une approche par enquête lorsqu'un silence survient. Essayez de poser des questions pour clarifier les réflexions ou contribuer de nouvelles idées à la discussion.
- ❑ Calculez au moins 3 à 5 minutes de temps mort au début d'une discussion en sous-groupe pour que les gens puissent s'installer. Essayez de vous abstenir de limiter le tour de table à moins de 5 minutes. Cela n'arrivera jamais.
- ❑ Ne surchargez pas la séance en sous-groupe avec des présentations additionnelles. Nous avons appris dans le cadre de nos événements que ce sont des espaces de dialogue et de partage — pas des endroits pour présenter un autre PowerPoint (si vous utilisez un diaporama, assurez-vous qu'il soit le plus simple possible).
- ❑ Si vous avez une intervention pendant le temps en sous-groupe, assurez-vous qu'il y ait suffisamment de temps pour la présentation, une discussion et une période de questions.

6. Construire des espaces sûrs et des relations fortes

La construction d'un espace sûr exige un ensemble clair de règles ou de « lignes directrices opérationnelles » sur *ce qu'est l'espace* et *pourquoi il est important*. En mettant l'accent sur la création d'un environnement sûr, les apprenant-e-s se sentiront à l'aise et bienvenus, ce qui est particulièrement important dans un contexte d'apprentissage en ligne.

À Activer le changement, nous avons compris très tôt dans le processus que la construction d'un espace en ligne où les gens peuvent tisser des liens et bâtir sur les pratiques des uns et des autres prend du temps. Par conséquent, voici quelques bonnes pratiques pour le développement d'un tel espace de réflexion, d'observation et d'action :

- ❑ Au cours des séances en direct, commencez par reconnaître le territoire où vous vous situez et invitez les participant-e-s à nommer également l'endroit d'où ils se joignent à l'activité. Alors que les rencontres physiques nous permettaient de reconnaître le territoire sur lequel nous réunissions, les espaces en ligne nous poussent à avoir une vision plus large et à découvrir différents lieux régionaux et traditionnels.
- ❑ Ajoutez une diapositive d'aspects logistiques qui décrit comment l'événement se déroulera. Les exemples peuvent inclure « Veuillez vous mettre en sourdine lorsque vous ne parlez pas », « Utiliser la boîte de conversation pour partager vos commentaires ».
- ❑ Offrez un accueil chaleureux et une reconnaissance aux participant-e-s qui reviennent pour une autre séance. Cela permet non seulement d'assurer le suivi de la participation, mais aussi de tisser des liens plus forts. En outre, ce processus a également encouragé les participant-e-s à converser et à réseauter les uns avec les autres.

- Par le biais de la création de documents partagés, nous avons invité les participant-e-s à ajouter leurs réflexions et commentaires pendant toute la durée de la formation. Par exemple, au début d'une nouvelle séance, nous avons distribué une liste de participant-e-s afin qu'ils puissent donner leur consentement. De la même façon, tout au long des séances, nous avons partagé un document intitulé « Partagez une ressource » pour faire le suivi des ressources suggérées et, plus tard, nous les avons rendues disponibles pour tout le monde.
- Essayez d'inviter les participant-e-s à des événements à venir similaires à la fin de votre présentation.

Demander à des volontaires de faire un résumé de la discussion est une bonne façon de cultiver l'engagement, la participation et l'interaction.

7. Favoriser un environnement d'échange entre les pairs

Un élément clé qui différencie nos programmes des autres est la structure entre pairs. L'apprentissage par les pairs signifie apprendre les uns des autres à travers des méthodes informelles en mettant l'accent sur l'aspect collaboratif du processus d'apprentissage. À Activer le changement, nous avons été en mesure de cultiver un environnement d'apprentissage par les pairs en organisant des discussions en petits groupes, en invitant les participant-e-s à partager des pratiques ou des exemples concrets et en créant du contenu adapté qui répond à leurs besoins.

À Activer le changement, notre règle de base est d'organiser trois activités différentes, où les apprenant-e-s peuvent avoir de multiples réflexions et interagir de diverses façons. Grâce à ce modèle, les PMO n'apprennent pas seulement les unes des autres, mais réfléchissent aussi à comment leurs rôles évoluent dans leur propre projet/programme.

Voici quelques apprentissages importants :

- Essayez d'inviter une animatrice ou un animateur possédant une expertise sur le sujet traité, non seulement pour partager des idées sur ce sujet, mais aussi pour faire émerger les réflexions des participant-e-s à travers des dialogues et un partage de connaissances entre pairs. Les animatrices et animateurs doivent laisser la place au dialogue plutôt que de bombarder les participant-e-s avec des informations.
- Invitez les organisations à partager des expériences concrètes. Nous avons remarqué que cela aide non seulement à faire tomber le chapeau d'« expert-e », mais aussi à augmenter les possibilités de partage de connaissances et de solidarité.
- Les activités de réflexion en groupe ont également permis d'appliquer de nouveaux concepts ou de nouvelles pratiques dans les projets et programmes des participant-e-s. Par exemple, au

cours de nos séances de formation, l'approche par enquête par rapport aux futurs scénarios peut aider les participant-e-s à valider l'information de façon rapide et en temps réel (c.-à-d. sans devoir faire appel à du financement ou des ressources supplémentaires).

- Fournissez un vaste éventail de matériel d'apprentissage dans différents formats (PDF, vidéos, documents, PPT, etc.). Ceci peut aider à maintenir la motivation et l'engagement de l'apprenant-e. En offrant des documents partagés, les participant-e-s se sentent plus habilités à utiliser et s'approprier l'information. Assurez-vous que chaque ressource soit convertie à la plus petite taille possible pour en faciliter le téléchargement.

8. Fournir un soutien continu

L'un des aspects les plus complexes de l'apprentissage en ligne est de fournir un appui constant à nos apprenant-e-s. Identifier la meilleure formule pour accommoder les besoins futurs des apprenant-e-s — au-delà des sondages d'évaluation envoyés après les événements — est une grande quête. Certains participant-e-s sont très engagés, tandis que d'autres sont tout de suite prêts à passer à la prochaine activité.

Notre rôle en tant que fournisseur d'occasions d'apprentissage est de veiller à ce que le contenu, la technologie et les résultats globaux soient accessibles et durables, et que les participant-e-s puissent décider quel type d'engagement correspond le mieux à leurs besoins post-événement. Voici certaines pratiques clés :

- Assurez-vous que l'information soit accessible à la fois en ligne et en format papier. Fournir aux apprenant-e-s du matériel dans des formats diversifiés (c.-à-d. PDF, vidéo, en ligne) leur permet d'accéder, de partager et d'approfondir directement les informations de référence. ([Voir un exemple de notre formation sur l'analyse des risques](#))
- Si vous organisez des séances bilingues, assurez-vous qu'elles soient accessibles pour l'ensemble des participant-e-s. Pour nous, à Activer le changement, il est impératif de pouvoir animer les séances en français et en anglais. Par conséquent, 1) nous nous assurons que tout notre matériel soit disponible dans les deux langues ; 2) nous travaillons avec des interprètes qui peuvent assurer l'interprétation simultanée en direct ; ou 3) nous organisons des séances séparées de sorte que leur contenu soit plus adapté au public francophone/anglophone.
- Accommodez les participant-e-s de fuseaux horaires différents. Soyez conscient-e-s que certaines plages horaires peuvent être trop tôt ou trop tard, et assurez-vous de valoriser leur participation.

- Pensez au transfert de connaissances entre les séances. Par exemple, invitez les apprenant-e-s à continuer de partager leurs réflexions après une occasion d'apprentissage. Cela peut se traduire par de meilleures présentations (p. ex. des résumés ou des documents de ressources partagés).
- Identifiez la formule qui fonctionne le mieux pour vos apprenant-e-s afin qu'ils continuent de se sentir appuyés. À Activer le changement, nous avons expérimenté avec un large éventail de formats de suivi, du 1 à 1 au format de groupe.
- Adaptez le matériel de formation pour les participant-e-s avec des besoins particuliers. Essayez d'envoyer vos fichiers dans des formats qui sont faciles à lire, y compris pour les personnes avec une déficience visuelle ou auditive. Une des bonnes pratiques que nous avons identifiée à Activer le changement, c'est d'avoir des discussions individuelles avec les participant-e-s afin de mieux comprendre les outils qu'ils utilisent et les formats qu'ils préfèrent.

Écrit par Nicolás Peña

Activer le changement Coordinateur des contenus d'apprentissage
décembre, 2020

Pour trouver plus d'information sur le programme Activer le changement et notre conférence annuelle, visitez : <https://icn-rcc.ca/fr/activerlechangement/>

Pour trouver des ressources visitez notre Bibliothèque de ressources: <https://spurchangeresource.ca/fr/>
