

Aide-mémoire



Formation sur la **télépratique** en employabilité



Février 2021

Aide-mémoire | Formation sur la télépratique en employabilité



Cet aide-mémoire a été réalisé pour faire suite aux trois formations offertes aux organismes en employabilité du Québec par la Coalition des organismes communautaires pour le développement de la main-d'œuvre (COCDMO) et les réseaux nationaux en employabilité partenaires. Les formations ont été animées respectivement par Monsieur Stéphane Bouchard, Madame Tatiana Lamoureux et Madame Geneviève Schoeb.



Rédaction et révision linguistique

Coalition des organismes communautaires pour le développement de la main-d'œuvre (COCDMO)

AXTRA | Alliance des centres-conseils en emploi

Collectif autonome des Carrefours jeunesse emploi du Québec (CACJEQ)



Collectif des entreprises d'insertion du Québec (CEIQ)

Regroupement des services spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées (ROSEPH)



Réseau des carrefours jeunesse-emploi du Québec (RCJEQ)

Réseau des services spécialisés de main-d'œuvre (RSSMO)



Mise en page

Anaïs Demoustier, Comm'un pro



Avec le soutien financier de





LA CONSULTATION INDIVIDUELLE EN TÉLÉPRATIQUE

Avant la séance

Avant la séance, assurez-vous de :

- Maîtriser le logiciel de visioconférence que vous allez utiliser (connaître les fonctionnalités vidéo, audio, etc.).
- Avoir le matériel adéquat (caméra, microphone, casque d'écoute, feuilles, crayons, etc.).
- Faire un test technique avec ce matériel.
- Être dans un environnement calme et propice à la rencontre.
- Prendre le temps de visualiser votre séance : suivez le même rituel qu'en présentiel avant un rendez-vous.
- Obtenir à l'avance un contrat clair et explicite (verbal ou écrit) des limites de la confidentialité de votre échange et garder une trace dans les notes évolutives.
- Désactiver les alertes et notifications de votre gestionnaire de courriel, des plateformes d'échanges (ex. : Teams, Slack) et des réseaux sociaux.
- Vous préparer aux différents enjeux (voir section « 3.1. Les enjeux ») qui peuvent survenir lors de la séance.
- Avoir en main une liste des ressources disponibles et accessibles pour référer votre client, au besoin, vers ces dernières.
- Avant la première rencontre, envoyer un courriel de confirmation qui contient les détails sur le contenu de la rencontre, le lien de connexion, ainsi que des explications détaillées pour se connecter ou télécharger la plateforme à l'avance, et ainsi tester les micros et caméras (pour limiter les pertes de temps techniques des premières minutes).

Pendant la séance

Pendant la séance, il est important de :

- Vérifier que vous n'êtes pas en train d'enregistrer.
- Expliquer très brièvement comment utiliser le logiciel de visioconférence adéquatement (clavardage, réaction, mains levées, ouverture et fermeture du micro ou de la caméra, etc.).
- Rappeler au client lors de la première séance le contrat concernant les limites de la confidentialité.
- Informer la personne bénéficiant de vos services des possibles enjeux éthiques, déontologiques et technologiques liés à votre rencontre, s'il y a lieu.
- Obtenir le consentement éclairé de la personne face à ces enjeux, s'il y a lieu.
- Convenir d'un cadre concernant le déroulement de la rencontre avec la personne (durée, éviter les dérangements, éteindre ses notifications et alarmes).
- Utiliser des indices non verbaux, ou les icônes de la plateforme si cela est pertinent, pour signifier votre écoute et votre présence afin de créer une téléprésence.
- Regarder l'œil de la caméra afin que votre interlocuteur sente que vous le regardez et l'écoutez. Un conseil : glissez sa fenêtre de vidéo (visage de votre interlocuteur) sur votre écran directement en dessous de l'œil de la caméra.

Astuces intéressantes!



Utilisez le dessin pour expliquer des concepts ou faciliter la visualisation de certains éléments.



Faites des captures d'écran pour conserver certaines informations partagées.

Après la séance

Après la séance, assurez-vous de :

- Enregistrer les différents documents utilisés (captures d'écran, fichiers partagés, etc.).
- Consigner les notes de la rencontre dans un carnet dont l'accès est protégé.
- Noter les décisions prises en rapport à la confidentialité.



- Établir et communiquer clairement ses horaires de travail, en expliquant qu'à l'extérieur de ces horaires vous ne répondez pas aux courriels, appels, etc. (être explicite sur les règles de fonctionnement).
- Protéger sa santé mentale et son niveau de vie privée en choisissant les informations à partager avec les personnes bénéficiant de vos services (par exemple, activer la fonction « fond d'écran »). Sur la majorité des plateformes, vous pouvez choisir de partager une fenêtre ou un document seulement, à la place de tout votre écran de bureau.
- Réfléchir à son équilibre personnel en respectant la pratique : la télépratique n'est pas obligatoire.



L'ANIMATION DES RENCONTRES DE GROUPE

Avant une rencontre

Il est important de bien construire sa formation en choisissant la formule adéquate :

- Formation ou animation à distance : les participant.e.s ainsi que l'animateur sont dans des lieux géographiques différents (ex. : lorsque vous prenez une formation que vous donnez normalement en présentiel, et vous l'adaptez pour la livrer en ligne).
- Formation en ligne : l'activité a été conçue pour se donner en ligne.
- Synchrone : activité d'apprentissage en temps réel (ex. : séance sur Zoom).
- Asynchrone : activité d'apprentissage que le participant suit et réalise lorsqu'il le souhaite, à son propre rythme (ex. : vidéo préenregistrée).
- Webinaire : conférence en grand groupe, sporadique et où les possibilités d'interaction sont limitées.
- Classe virtuelle : formation donnée à un même groupe que l'on suit au cours de plusieurs séances; elle peut mélanger à la fois du contenu synchrone et asynchrone.
- Modules d'apprentissage virtuel (e-learning) : ceux-ci sont préparés à l'avance (mode asynchrone) et sont individuels (ex. : processus d'accueil, information aux nouveaux employé.e.s, etc.).

Comment choisir le bon format?

Posez-vous les questions suivantes :

- Combien de personnes vont participer à mon activité? Est-ce un groupe de plus de 100 personnes, un groupe restreint ou une séance individuelle?
 - Grand groupe = webinaire ou activité asynchrone
 - Groupe de taille moyenne = webinaire ou classe virtuelle conçue en conséquence et bien gérée
 - Petit groupe = classe virtuelle
 - Individuel = séance synchrone, e-learning ou contenu asynchrone
- Quels types d'interactions et de rétroactions je souhaite avoir avec les participant.e.s (p. ex. : discussion dans la fenêtre de clavardage, prise de parole en groupe restreint, utilisation des emojis, etc.)?
 - Besoin d'interaction en temps réel avec les participant.e.s = synchrone
 - Besoin d'interaction mais peut être décalé dans le temps (p. ex. : sur une plateforme de clavardage) = asynchrone
 - Plus d'interactions = moins de participant.e.s = classe virtuelle
- Comment est-ce que je souhaite que les gens interagissent entre eux?
- Quels sont les objectifs d'apprentissage de la formation?
- Quels sont les horaires et l'emplacement des participant.e.s?
 - Si leurs horaires sont difficilement conciliables, il est préférable d'opter pour une grande partie de la formation en mode asynchrone.
- Quels exercices pourraient fonctionner au mieux en fonction de tous ces critères?

Communication

- Envoyez un courriel aux participant.e.s avant la formation, qui explique les aspects techniques et le fonctionnement de la séance (indiquer à quoi s'attendre et comment s'y préparer). Vous pouvez même leur demander de faire des « devoirs » à l'avance (exercice, article à lire, vidéo à regarder, etc.).



Astuces intéressantes!



Mélangez les types de formation afin de créer un contenu dynamique (voir annexe 1).

Engagez les gens dans la discussion pour favoriser la téléprésence.

Pendant une rencontre



Les indispensables pour favoriser l'engagement

- Expliquez le fonctionnement de la plateforme.
- Commencez par expliquer les règles du jeu (outils et fonctionnalités de la plateforme, comment intervenir et interagir avec vous, etc.).
 - Expliquer comment participer et à quel point cela est crucial et fait toute la différence.
 - De plus, il est recommandé d'inviter clairement la participation tout au long de la rencontre.
- Ne tenez pas pour acquis que les participant.e.s ont de l'expérience avec la plateforme (à moins que ce ne soit pas votre première séance avec eux).
- Faites participer dès les premières minutes avec une activité directement liée au contenu (p. ex. : sondage, jeu, clavardage, tableau blanc, tour de table).
- Encouragez l'utilisation du clavardage, du micro, des tours de parole, s'il y a lieu.

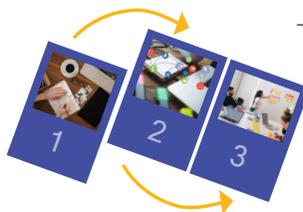
Avoir une bonne introduction, ça se travaille

- Prenez le temps de vous présenter : créez un contact/une relation avec les participant.e.s.
- Soyez (très!) explicite : énoncez les objectifs de l'activité de façon succincte.
- Gérez les attentes des participant.e.s (ce dont nous allons parler et parfois, ce que nous n'allons pas couvrir) : ici, une activité permettant aux participant.e.s de nommer leurs attentes peut être une bonne façon d'aborder le sujet.

Avoir un visuel attractif

- Les mots d'ordre : clarté et légèreté.
- Astuce : avoir plus de diapositives pour le même contenu (si la formation est transférée du présentiel en ligne).
- Assurez-vous que le texte suit ce que vous présentez : utilisez des transitions afin d'éviter de distraire vos participant.e.s (faire apparaître le texte un point à la fois).
- Favorisez les images, photos et schémas pour appuyer votre contenu.
- Pensez aux multiples plateformes sur lesquelles votre présentation peut être visionnée : choisissez une taille de texte adéquate (au minimum 22 points)!

Les petits plus



- Privilégiez les périodes de questions fréquentes et plus courtes, tout au long de votre formation, ou encore mieux si vous avez un groupe moyen ou petit : encouragez les participant.e.s à poser leurs questions au fur et à mesure.
- Utilisez les différentes fonctionnalités de votre plateforme (tableau blanc, sondage, partage d'écrans, salles en petits groupes, etc.).
- Prévoyez des séquences de contenu plus courtes qu'en présentiel.
- Privilégiez des rencontres de 1 h 30 à 2 h maximum en incorporant plusieurs médiums, techniques d'animation et exercices (si vous prévoyez peu d'interaction, des séances de 45 minutes maximum seraient recommandées).

Astuces intéressantes!



- Utilisez les sondages pour briser la glace, pour évaluer où se situent les participant.e.s ou encore pour recevoir de la rétroaction.
- Utilisez des activités afin de mettre les participant.e.s en action (voir annexe 2).
- Assurez-vous que toutes les conditions d'apprentissage sont gagnantes pour vos apprenant.e.s grâce à la méthode SMAARRT (voir annexe 3).



Avoir l'environnement adéquat

- Optez pour une position assise ou debout, avec l'écran à hauteur des yeux afin d'être dynamique et engagé dans votre animation.
 - La position debout est recommandée si possible : testez-le et remarquez la différence dans votre aisance, posture et énergie.
- Ayez conscience de votre environnement (sons, arrière-plan, éclairage, etc.).
 - L'éclairage devrait provenir de devant vous (évitiez d'avoir le visage sombre, d'être en contre-jour, ou d'être directement sous la lumière).
- Testez les fonctionnalités de votre plateforme avant tout!
 - Avec d'autres participant.e.s dans la rencontre (parfois certaines fonctionnalités sont impossibles à pratiquer si vous êtes seul dans la rencontre : cela peut être vous-même avec votre cellulaire ou des collègues, famille, amis).
- Connectez-vous à l'avance afin de ne pas être pris par le temps lors de votre mise en place.
 - La façon dont vous placez tout sur votre écran facilite beaucoup l'animation (assurez-vous d'avoir ouvert votre support visuel en partage d'écran, d'afficher la fenêtre de participants, la fenêtre de clavardage et de garder un endroit sur votre écran pour les vidéos des participant.e.s).
- Prenez des pauses.
- Parlez un petit peu plus lentement et distinctement (tout en gardant un bon dynamisme et évitez un ton monotone).
- Donnez 200 % de votre énergie afin qu'elle passe à travers l'écran.
- Laissez transparaître votre personnalité!

Après une rencontre

- Faites un suivi avec les participant.e.s pour résumer les points discutés et leur transmettre tout le matériel de soutien pertinent (par courriel). Vous pouvez également y inclure un sondage de satisfaction, d'évaluation des apprentissages, des remerciements, etc.





LES ENJEUX

Enjeux déontologiques

- Savoir quel code de déontologie s'applique selon votre profession, votre emplacement géographique ainsi que celui de votre participant.e.
 - Voir le site Web de l'Association canadienne de counseling et de psychothérapie (ACCP) : <https://dev.ccpa-accp.ca/fr/2020-code-of-ethics/>

Enjeux éthiques

- Avoir une procédure pour conserver l'information recueillie lors des échanges (p. ex. : historique de discussion, notes évolutives, enregistrements).
- S'assurer que la personne à qui l'on parle n'est pas une tierce personne.
- S'assurer que la séance n'est pas enregistrée et que si elle l'est, les participants en soient avisés dès le début et y consentent.
- Selon le sujet et le contexte, il pourrait être préférable de désactiver la fonction qui permet aux participant.e.s de sauvegarder le clavardage (dans les paramètres de votre compte Zoom, par exemple).



Enjeux technologiques

- S'assurer que la conversation n'ait pas lieu sur un téléphone sans fil de maison (parfois trop vieux technologiquement) ou sur un réseau Internet non protégé.
- S'assurer que les mises à jour des logiciels utilisés sont effectuées par chacun.e des utilisateurs.trices. S'assurer d'avoir un numéro de téléphone afin de rejoindre la personne dans l'éventualité où la connexion serait interrompue.
- Si un participant a une mauvaise connexion Internet, il est préférable que cette personne ferme la caméra. Brancher son ordinateur directement dans le port d'Internet (fil bleu) est également recommandé.
- Dans les cas où la caméra d'un.e participant.e « fige » pendant une rencontre, lui suggérer de quitter la rencontre et de s'y reconnecter.



Ressources et références des formateurs

BERSIN & ASSOCIATES : firme de renommée mondiale en étude sur l'apprentissage et le développement des compétences.

COLVIN CLARK, R., et A. KWINN. The New Virtual Classroom : Evidence-based Guidelines for Synchronous e-Learning, John Wiley & Sons, Inc., 2007.

DESJARDINS. Développement des compétences et stratégies de formation. Guide de conception et de diffusion d'une classe virtuelle (formation synchrone), 2011.

DESJARDINS. Développement des compétences et stratégies de formation. Conception d'une formation synchrone (classe virtuelle), 2013.

E-LEARNING GUILD. 144 Tips on Synchronous-Learning Strategy+ Research, E-Learning Guild, 2008.

HADDOUK L. L'entretien clinique à distance : manuel de vidéoconsultation, 2017.

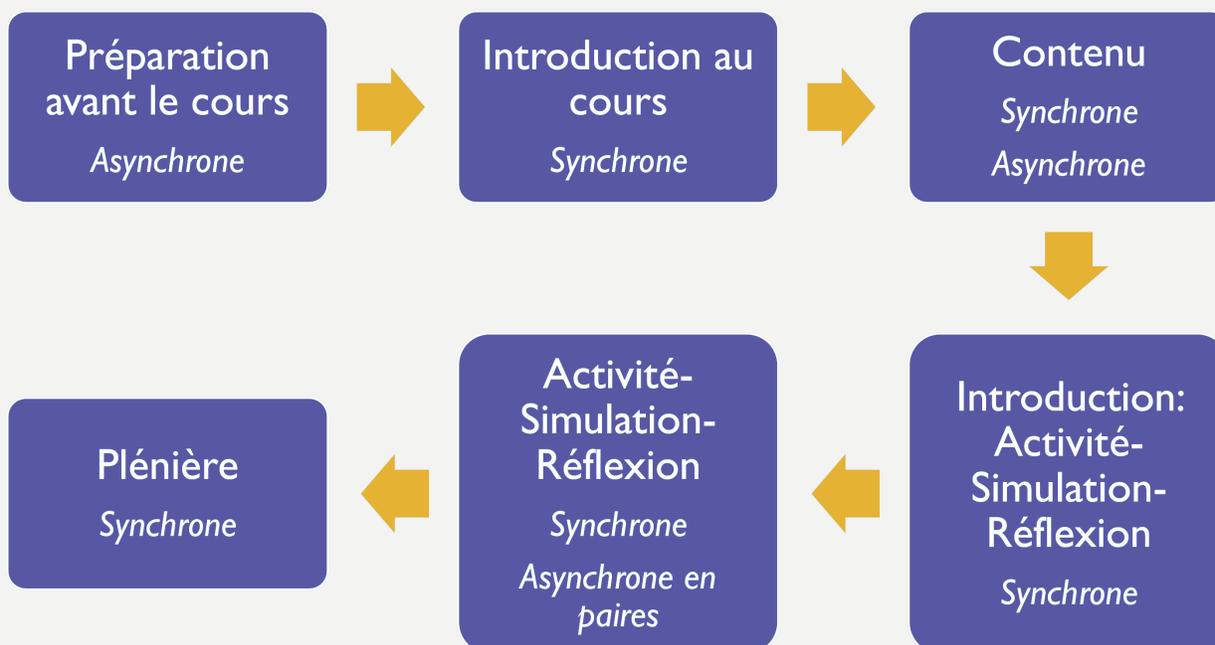
HOFMANN, J. The SynchronousTrainer's Survival Guide: Facilitating Successful Live and Online Courses, Meetings, and Events, Pfeiffer, 2004.

HOFMANN, J. How to Design for the Live Online Classroom, Brandon Hall Research, 2005.

MCKINNIE, R. Best Practices for DeliveringVirtual Classroom Training, E-learning Solutions, Adobe Systems Incorporated, 2008.

MÉLANGER POUR MIEUX ENGAGER

ALTERNANCE SYNCHRONE & ASYNCHRONE



Source : Tatiana Lamoureux, Quinte Dimension



Activités pour mettre l'apprenant **en action** en classe virtuelle

Exposé

Question

au groupe

Jeu de rôle

Sondage

(choix multiples, réponses courtes ou vrai ou faux)

Étude de cas

en grand groupe
ou en sous-groupes

Partage d'une

**citation, d'une réflexion
ou d'un processus**

Démonstration

et simulation

dans une application

Technique d'impact

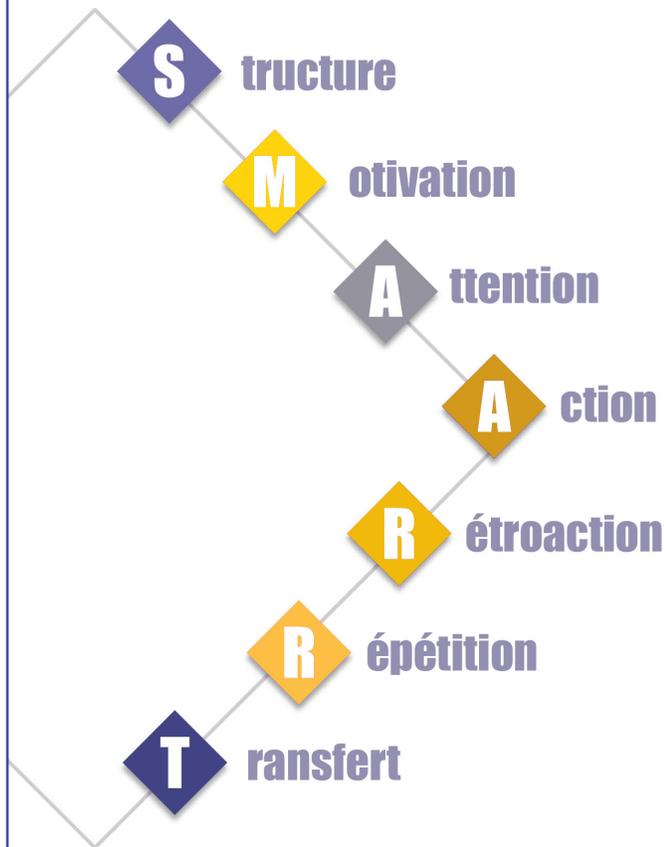
(image forte, analogie, expérience, etc.)

Partage d'une vidéo

(si la plateforme le permet)



Sept conditions d'apprentissage nécessaires



Pendant la formation, l'apprenant apprend...

Si la matière est **structurée**.

S'il est **motivé**.

S'il est **attentif** et peut porter son attention sur les éléments clés.

S'il est en **action**.

S'il reçoit de la **rétroaction**.

S'il est exposé à la **répétition**.

S'il est en mesure d'anticiper et de planifier le **transfert** de ses apprentissages.

Inspirés de COUREAU (1993), THALHEIMER (2013), THALHEIMER et DEHAENE (2013)



