



Comment

Meilleures Pratiques Pour la Facilitation Virtuelle

JengaLab



TechChange



DEVELOPMENT
GATEWAY
An IREX Venture

BONNES PRATIQUES POUR LA FACILITATION VIRTUELLE

DÉCEMBRE 2023



Le programme de services de conseil numérique pour une transformation rurale accélérée (DAS) est un mécanisme financé par une subvention du Fonds international de développement agricole (FIDA). Le consortium de partenaires DAS comprend Development Gateway : IREX Venture, TechChange et JengaLab.

Ce document a été produit avec l'appui financier du FIDA. Les résultats, opinions, interprétations et conclusions exprimés dans cette publication sont ceux des auteurs et ne reflètent pas nécessairement les vues du FIDA, de son Conseil d'administration, de ses membres ou de tout État membre qu'ils représentent. Le FIDA ne garantit pas l'exactitude des données incluses dans cet ouvrage. Les limites, les couleurs, les dénominations et les autres caractéristiques de l'information contenue dans cette publication ne sont pas contractuelles. Les informations figurant sur les cartes de cet ouvrage n'impliquent de la part du FIDA aucun jugement sur le statut juridique d'un territoire, ni l'approbation ou l'acceptation de ces frontières.

Auteurs:

TechChange

TABLE DES MATIÈRES

Table des Matières	3
Vue D'ensemble	4
À Propos de Ce Guide	4
Vocabulaire	5
Considérations Technologiques	6
Exigences Techniques	6
Déterminer Votre Technologie Guide Dépannage	7
Rôles et Responsabilités	9
Vue d'Ensemble	10
Facilitateur Principal	10
Producteur Technique	10
Facilitateur de Soutien	11
Les Meilleures Pratiques à Chaque étape de Votre Agenda	12
Vue d'Ensemble	12
Mise en Place	12
Tests Techniques	13
Prélude	14
Contenu : Présentations	14
Contenu : Activités en Petits Groupes	15
Contenu : Discussion en Groupe Entier	15
Relever les Défis	18
Zoom Fatigue	18
Accès et Familiarité Avec la Technologie	19
Accessibilité et Inclusion	20
ANNEXE	21
Ressources de Facilitation Virtuelle	21
Plateformes Tierces Recommandées	21

VUE D'ENSEMBLE

À PROPOS DU GUIDE

La vidéoconférence peut constituer un moyen très efficace et rentable de rassembler et de former des personnes issues de communautés, de pays ou du monde entier. Lorsque nous organisons une formation, une réunion ou un cours par le biais d'une plateforme de vidéoconférence plutôt qu'en personne, nous éliminons le temps de déplacement, les besoins en espace et les dépenses connexes. Cependant, la facilitation virtuelle comporte des défis et des besoins uniques. Pour réussir, les personnes qui gèrent les sessions virtuelles doivent donc tenir compte de ces défis et de ces besoins et être prêtes à soutenir les participants de manière proactive et flexible tout en utilisant la technologie.

L'objectif de ce guide est de préparer les lecteurs à gérer et à animer efficacement une formation virtuelle synchrone (ou en direct) le jour de la session. Ce guide *n'aborde pas* la manière de concevoir cette session. Pour apprendre à concevoir une session virtuelle attrayante et réussie, veuillez consulter le [Guide pour la formation à l'aide de plates-formes numériques](#).

Dans le **Guide de la formation à l'aide de plateformes numériques**, sous les rubriques relatives aux formations mixtes, les lecteurs peuvent en apprendre davantage sur:

- Les éléments d'un agenda solide
- L'élaboration d'évaluations et d'enquêtes
- Comment concevoir des activités attrayantes

Dans ce guide **Bonnes pratiques pour la facilitation virtuelle**, les lecteurs apprendront ce qui suit:

- Les exigences technologiques pour une facilitation réussie
- Rôles et responsabilités des facilitateurs participants
- Bonnes pratiques pour la facilitation virtuelle
- Les défis communs à la facilitation virtuelle et la manière de relever chaque défi

VOCABULAIRE

Vocabulaire Général

Asynchrone: Une expérience d'apprentissage dans laquelle l'apprentissage n'a pas lieu au même endroit ni au même moment que l'apprentissage des autres étudiants. Les apprenants peuvent interagir avec le contenu à leur propre rythme et l'apprentissage se fait sans la présence d'autres étudiants ou d'un facilitateur/enseignant. Il peut s'agir, par exemple, d'un cours magistral enregistré avec des questions de type quiz.

Mixte: Une expérience d'apprentissage où il existe des points de contact d'apprentissage synchrones (virtuellement en direct) et asynchrones (à son propre rythme).

Numérique/virtuel: mode d'engagement au cours duquel les apprenants s'engagent dans le contenu via des plateformes en ligne, telles qu'un logiciel de vidéoconférence ou d'autres plateformes en ligne.

Hybride: Une expérience d'apprentissage où il existe des points de contact virtuels et en personne.

En personne: Un mode d'engagement au cours duquel les apprenants s'engagent en même temps, en temps réel et sous forme physique.

Autonome: Synonyme de "asynchrone".

Synchrone: Une expérience d'apprentissage où les apprenants s'engagent en même temps, en temps réel (en direct). Il peut s'agir par exemple d'un webinaire ou d'un appel Zoom.

Vocabulaire Pour la Session en Direct

Canal de retour: Une plateforme numérique (telle que WhatsApp, Microsoft Teams ou Slack) qui fournit un moyen de communication instantané et informel entre les facilitateurs et tout autre membre du personnel prenant en charge la session virtuelle.

Salle de sous-commission: Toute salle ou espace virtuel dans lequel les participants travaillent en petits groupes pour discuter d'idées ou réaliser des activités.

Facilitation: Le processus consistant à guider un groupe de personnes à travers une série d'activités et/ou de discussions afin d'atteindre des objectifs spécifiques par le biais d'une communication, d'une collaboration et d'une interaction efficaces.

Facilitateur: Quelqu'un qui aide un groupe de personnes à atteindre un ensemble d'objectifs en favorisant un environnement inclusif, en gérant les discussions et en fournissant des instructions et un soutien liés à l'activité.

Salle principale: La salle/espace virtuel dans laquelle se déroulent les sessions plénières et dans laquelle les participants entrent en premier lorsqu'ils se joignent à une vidéoconférence.

Plénière: Toute activité ou composante d'une session en direct à laquelle assistent tous les participants à une conférence (par opposition aux petits groupes ou aux sessions en petits groupes).

Plate-forme tierce: Toute plateforme *externe* à votre plateforme numérique principale ou à votre système de visioconférence, y compris les plateformes numériques auxquelles vous êtes lié ou que vous utilisez parallèlement à votre plateforme principale.

Il peut s'agir par exemple de documents collaboratifs (tels que Google Docs) ou de logiciels de sondage (tels que Mentimeter).

CONSIDÉRATIONS SUR LA TECHNOLOGIE

LES PRÉ-REQUIS TECHNIQUES

Vitesse Internet

La plupart des sessions virtuelles en direct ne nécessitent pas de matériel technologique professionnel sophistiqué; la majorité des ordinateurs portables ou de bureau équipés d'un microphone et d'une caméra devraient fonctionner. Cependant, les facilitateurs, en particulier, ont besoin d'une connexion Internet solide pour s'assurer de ne pas interrompre l'appel ou de ne pas s'interrompre pendant les instructions ou les discussions critiques.

Vous pouvez effectuer un test de vitesse internet [ici](#). Ce test de vitesse est disponible quel que soit l'appareil à partir duquel l'utilisateur y accède (par exemple, smartphone ou ordinateur portable/de bureau). Utilisez les mesures suivantes pour déterminer la puissance de votre connexion internet. Pour mener à bien votre atelier virtuel, nous vous recommandons de disposer d'une connexion internet qui se situe au minimum dans la catégorie "bonne".

- **Chargement:** 20+ Mbps BEST, 10+ Mbps good, <3 mauvais
- **Téléchargement:** 20+ BEST, 10+ Mbps bon, <5 mauvais
- **Ping:** <25ms BEST, <50 bon, 100+ mauvais

Qualité de L'équipement Vidéo et Audio

En général, la caméra vidéo et le microphone/haut-parleur intégrés à votre ordinateur suffisent lorsque vous organisez un atelier ou une formation virtuels. Cependant, afin de garantir une vidéo et un son de haute qualité, vous voudrez peut-être réfléchir à d'autres aspects de votre espace et de votre éclairage pour donner une bonne impression et capter l'attention des participants de la manière la plus efficace possible.

L'éclairage: Dans la mesure du possible, essayez de placer l'éclairage en face de votre visage afin de réduire les ombres et les contre-jours. Ne vous asseyez pas directement derrière une fenêtre ou une autre source de lumière. Vous n'avez pas besoin d'un éclairage artificiel coûteux pour obtenir les résultats souhaités. La lumière naturelle d'une fenêtre peut suffire amplement à créer un aspect chaleureux et naturel.

L'arrière-plan: Si possible, essayez de trouver un espace qui offre un arrière-plan neutre avec peu de distractions. Cela garantira que les participants restent concentrés sur vous, plutôt que sur ce qui se trouve derrière vous, pendant que vous donnez des instructions ou que vous dirigez un débriefing. Si nécessaire, envisagez de rendre votre arrière-plan flou ou d'utiliser un simple arrière-plan virtuel.

DÉTERMINER VOTRE TECHNOLOGIE

Options de Vidéoconférence

Les options logiciels de visioconférence, tels que Zoom, Microsoft Teams, WebEx et Google Meet, sont de plus en plus sophistiqués et font l'objet de mises à jour régulières qui permettent d'ajouter de nouvelles fonctionnalités et d'améliorer les performances générales du logiciel. Le choix de la meilleure option dépend des besoins de vos participants et des caractéristiques de votre agenda. Voici quelques-unes des fonctions les plus importantes que vous voudrez sans doute prendre en compte lorsque vous choisirez un logiciel de vidéoconférence:

- **Les salles de sous-commissions** sont essentielles pour toute expérience d'activités en petits groupes.
- Les **capacités de sondage** directement intégrées dans le logiciel de visioconférence peuvent contribuer à accroître l'interactivité, bien qu'elles puissent également être prises en charge par un logiciel tiers de participation du public.
- **Les fonctionnalités de sous-titrage et/ou l'interprétation simultanée** peuvent être des fonctionnalités nécessaires pour améliorer l'accessibilité de votre événement.
- **La possibilité d'avoir plusieurs co-animateurs** peut faciliter considérablement la logistique de l'animateur, en particulier lorsque tous les co-animateurs peuvent aider à gérer les salles de réunion et à lancer des sondages.
- **Des capacités de webinaire et/ou de diffusion en direct** peuvent être nécessaires pour soutenir des événements de grande envergure destinés au public.
- **Des fonctionnalités avancées telles que les tableaux blancs intégrés, les effets virtuels ou les «réactions» des participants** peuvent être des compléments utiles, en fonction de votre public et de vos objectifs.

Comparez les outils de conférence virtuelle grâce à [G2](#), qui permet de comparer facilement les outils de vidéoconférence sélectionnés et les graphiques qui présentent les concurrents dans une grille de présence sur le marché par rapport à la satisfaction.

Outils et Ressources Gratuits

Il existe de nombreux outils et ressources gratuits (également appelés *plateformes tierces*) qui peuvent être utilisés pour accroître l'engagement et la productivité des participants lors des sessions virtuelles. Ces outils peuvent être utilisés de diverses manières et à diverses fins, mais le plus souvent, ils permettent aux participants d'interagir avec le contenu et/ou d'enregistrer des idées. En outre, en fournissant un aperçu de la pensée des participants, ils aident les facilitateurs à mieux suivre et soutenir les besoins des participants.

Les exemples d'outils et de ressources décrits ci-dessous proposent des options payantes et gratuites. Étant donné que les services mettent régulièrement à jour leurs fonctionnalités et leurs modèles de tarification, n'oubliez pas de consulter le site web de chacun d'entre eux pour confirmer leurs offres actuelles.

Google Suite

[Google Docs, Slides, Sheets, et Jamboard](#) offrent tous un espace de collaboration facile à utiliser et entièrement gratuit où les participants peuvent prendre des notes, enregistrer des idées, faire du brainstorming, etc. Voici quelques-unes des utilisations possibles de Google Suite:

- Envoyez un lien vers un **document Google Doc** ou **Google Slide** qui comprend les questions que les participants doivent discuter en petits groupes et un espace pour que les participants puissent prendre des notes.
- Créez des activités interactives sur **Jamboard**. Jamboard fonctionne comme un tableau blanc virtuel et peut constituer un espace idéal pour le brainstorming et la prise de notes.

Logiciel d'engagement du public

Les logiciels d'engagement du public comprennent des outils et des plateformes qui peuvent être utilisés pour recueillir en direct les réactions des participants sous la forme de sondages, de questionnaires, d'enquêtes et de questions-réponses. La plupart des outils permettent aux participants de s'engager par le biais d'un code QR, d'un code de site web et d'événement, et/ou d'une intégration directe dans une plateforme numérique.

Bien que la plupart des concurrents dans le secteur des logiciels de participation du public aient des caractéristiques de base similaires, chaque outil a son propre aspect et sa propre convivialité, ainsi que des caractéristiques uniques liées aux types de sondages disponibles et aux façons dont les participants peuvent s'engager. Au moment de choisir le logiciel le mieux adapté à votre expérience virtuelle, tenez compte des facteurs et des caractéristiques suivants:

- **L'anonymat** est souvent une fonction par défaut des logiciels de sondage. Demandez-vous si vous avez besoin de savoir qui a soumis quelle réponse.
- **Les types de sondages avancés, tels que le vote positif ou le classement**, peuvent ne pas être disponibles sur tous les logiciels ou avec tous les plans. Assurez-vous que le logiciel que vous choisissez inclut les types de sondages que vous souhaitez présenter à votre public.

Comparez les logiciels de participation du public sur des sites tels que [Capterra](#) ou [G2](#), qui permettent de comparer facilement les outils de sondage sélectionnés. Parmi les options les plus populaires, citons

- [Slido](#)
- [Mentimètre](#)
- [Quizizz](#)

Tableaux blancs virtuels

Bien qu'il ne s'agisse pas d'un outil indispensable, les tableaux blancs en ligne apportent un peu de magie aux expériences virtuelles. Les tableaux blancs en ligne ont une fonction similaire à celle des notes adhésives et des feuilles de tableau de papier, et ils ont tendance à produire de magnifiques objets numériques. Vous pouvez envisager d'utiliser les tableaux blancs pour des activités telles que:

- **Remue-méninges** : Chacun peut ajouter des notes autocollantes contenant des idées sur un tableau, puis vous pouvez facilement commencer à regrouper ces idées par thèmes.
- **Priorisation** : si vous avez beaucoup d'idées et que vous ne savez pas par où commencer, des cadres simples peuvent faciliter la hiérarchisation des idées.

- **Vérification des connaissances:** Rendez les contrôles de connaissances encore plus attrayants en utilisant des tableaux blancs pour créer des activités de glisser-déposer ou de remplir les cases vides.

Pour déterminer le service de tableau blanc virtuel à utiliser, tenez compte des éléments suivants:

- **La possibilité de verrouiller le contenu** peut améliorer considérablement la qualité globale de l'activité et du tableau blanc, car elle empêche les participants de déplacer accidentellement des éléments pédagogiques du tableau.
- **La vidéoconférence à partir du tableau blanc** peut faciliter encore davantage la collaboration en évitant d'avoir recours à un autre logiciel de vidéoconférence, que les participants seraient autrement obligés de faire défiler à côté du tableau blanc.
- **Les chronomètres** peuvent aider les participants à mieux se rythmer pendant les activités, en particulier celles qui comportent plusieurs parties qu'il faut accomplir dans un laps de temps restreint.
- **La fonctionnalité de vote** peut fournir une méthode interactive pour hiérarchiser et identifier les idées les plus populaires.
- **Téléchargez/exportez vos tableaux blancs** au format PDF, image, vecteur ou .csv, selon le logiciel de tableau blanc que vous avez choisi.

Comparez les tableaux blancs sur des sites tels que [G2](#), qui permet de comparer facilement les plateformes de tableaux blancs sélectionnées. Les tableaux blancs virtuels les plus populaires sont les suivants:

- [Miro](#)
- [Mural](#)

CONSEIL DE DÉPANNAGE

Problèmes de Connectivité Internet

Si vous ou un participant rencontrez une mauvaise connexion internet pendant l'atelier, essayez les conseils de dépannage ci-dessous:

- Rapprochez votre ordinateur ou votre appareil mobile du routeur ou du point d'accès WiFi de votre domicile ou de votre bureau.
- Connectez-vous directement au routeur WiFi à l'aide d'un câble Ethernet.
- Redémarrez votre routeur et votre ordinateur.
- Fermez les autres applications actuellement ouvertes sur votre ordinateur.
- Désactiver les options HD.
- Désactivez votre vidéo.
- Utilisez un numéro d'appel pour la connexion audio.

Problèmes d'Audio

Vérifiez les paramètres audio: Tout d'abord, la personne qui rencontre des problèmes doit vérifier ses paramètres audio à partir de la plateforme de vidéoconférence et s'assurer qu'elle est connectée au bon système audio. Si vous utilisez Zoom, il se peut que le participant doit cliquer sur "Joindre l'audio".

Si le participant a connecté son système audio mais qu'il rencontre toujours des problèmes, demandez-lui de vérifier quel microphone/haut-parleur il a connecté à la plate-forme de vidéoconférence. Sur Zoom, vous pouvez accéder à cette information en cliquant sur la flèche vers le haut à côté du bouton Mute/Unmute. S'il dispose de plusieurs options audio (par exemple, un casque et l'audio du système), demandez au participant d'essayer un bouton.

Vous pouvez également leur demander de "tester le haut-parleur et le microphone". Si le problème persiste, il suffit souvent de demander à un participant de quitter l'appel et de le rejoindre pour le résoudre.

Utilisez un numéro d'appel: si un participant ne parvient toujours pas à se connecter à son système audio, demandez-lui d'appeler à l'aide d'un numéro d'appel. Essayez de garder les informations relatives à l'appel à portée de main à tout moment ; vous ne savez jamais quand les problèmes audio peuvent devenir un problème pour quelqu'un, ou même pour vous-même!

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

VUE D'ENSEMBLE

La facilitation virtuelle est un processus complexe qui implique de nombreux éléments en mouvement constant que les responsables doivent soigneusement suivre, gérer et réagir avec soin. Par conséquent, la facilitation virtuelle peut rarement être réalisée par une seule personne, en particulier si vous voulez faire de la facilitation virtuelle de manière *efficace*. Dans la section ci-dessous, nous décrivons les rôles recommandés auxquels une personne devrait être affectée pour soutenir la facilitation virtuelle le jour même. Après une description du rôle, nous expliquons les responsabilités spécifiques de ce rôle.

Bien entendu, ces rôles et responsabilités seront et devront être flexibles en fonction des besoins uniques de votre session en direct. Certaines responsabilités ne seront pas applicables ; il se peut aussi que vous ayez des tâches supplémentaires à ajouter à la liste. Le plus important est de les identifier avant la session en direct et que vous les attribuez clairement à une seule personne afin qu'ils ne passent pas entre les mailles du filet.

FACILITATEUR PRINCIPAL

Vue d'Ensemble

Le facilitateur **principal** est la personne qui, au cours d'une journée donnée, prend en charge les aspects que nous appelons le plus souvent «facilitation»: diriger le déroulement général de la journée, accueillir les participants, donner des instructions et gérer les discussions de débriefing. Dans certains cas, le facilitateur principal sera la même personne tout au long de la session ; dans d'autres cas, cette personne peut changer tout au long de la session, une personne gérant une activité ou une discussion, et une autre personne gérant l'activité ou la discussion suivante.

Le rôle de facilitateur principal est loin d'être facile : il exige une attention soutenue à ce qui se passe pour pouvoir répondre aux questions et établir des liens entre ce que les participants disent ou font. En particulier lorsque la journée est longue (plus de deux heures), nous vous recommandons d'alterner le rôle du facilitateur principal au cours de la journée afin de préserver son énergie et de réduire la fatigue de Zoom.

Notez que si le facilitateur principal peut également être un expert en la matière, il ne doit pas nécessairement l'être ; en fonction de votre session, il peut ne pas y avoir d'expert en la matière, ou que l'expert en la matière puisse être une personne différente.

Au fond, le facilitateur principal est la personne qui sait tout ce qu'il y a à savoir sur l'ordre du jour de la session et qui est confiante et à l'aise pour diriger les participants à travers cet ordre du jour.

Responsabilités

Les responsabilités du facilitateur principal sont généralement les suivantes;

- Donner des instructions et/ou faire des démonstrations d'activités;
- Appeler les participants à répondre ou à poser des questions;
- Présentation de conférenciers et d'experts en la matière;
- Suivi des documents collaboratifs pendant le travail en petits groupes pour aider à structurer un débriefing plus significatif;
- Contrôler les groupes de discussion pour s'assurer qu'ils sont sur la bonne voie et répondre aux questions si nécessaire;
- Résumer et synthétiser les idées des participants lors des discussions en groupe entier.

PRODUCTEUR TECHNIQUE

Vue d'Ensemble

Le **producteur technique (ou "Tech")** gère tous les aspects liés à la technologie le jour de l'événement. Le producteur technique est un membre essentiel de l'équipe de facilitation, contribuant à garantir que le facilitateur principal puisse se concentrer sur le contenu de la session pendant que quelqu'un d'autre s'occupe de la logistique technique. Bien qu'il soit possible qu'une seule personne assume à la fois le rôle de producteur technique et du facilitateur principal, un tel arrangement augmentera la probabilité de prendre du retard sur le calendrier, d'installer incorrectement certains aspects de la technologie tels que les salles de sous-commission, et/ou de laisser quelque chose passer à travers les mailles du filet.

Responsabilités

Les responsabilités du facilitateur technique sont généralement les suivantes:

- Faire entrer les personnes de la salle d'attente
- Publier des liens pertinents dans le chat
- Répondre aux questions des participants relatives à la technologie (par exemple, *pourquoi mon microphone ne fonctionne-t-il pas ?*).

- Gestion des salles de sous-commission (y compris la création de salles de réunion, l'envoi de personnes dans les salles de réunion et l'envoi de messages de diffusion)
- Partager leur écran (le cas échéant)
- Lancer et gérer des sondages
- Démarrage et mettre en pause l'enregistrement

FACILITATEUR DE SOUTIEN

Vue d'ensemble

Le facilitateur **de soutien est un** rôle de facilitation facultatif ; le fait d'avoir ou d'avoir besoin d'un facilitateur de soutien dépendra de votre expérience, de vos besoins et de vos capacités. Bien qu'il soit souhaitable d'avoir un troisième facilitateur, nous sommes conscients que, pour beaucoup, ce serait un luxe. Cependant, en particulier lorsque vous facilitez des expériences comportant de nombreux éléments mobiles, il est idéal d'avoir quelqu'un qui puisse remplir ce rôle.

À bien des égards, le rôle de ce facilitateur est intentionnellement indéfini ; il doit s'agir d'une personne prête à répondre à des besoins ou à des problèmes inattendus que les autres facilitateurs ne sont pas en mesure de gérer en raison de priorités concurrentes. Par exemple, il se peut que vous ayez besoin d'un troisième facilitateur pour répondre aux questions des participants concernant la technologie ou d'autres aspects logistiques de l'événement, ou que vous souhaitiez que quelqu'un se contente de gérer les questions relatives aux sondages pendant qu'une autre personne crée des salles de sous-commission. Dans d'autres cas, vous pouvez faire appel à un facilitateur de soutien pour prendre des notes ou suivre les questions liées au contenu auxquelles il faudra répondre pendant le temps prévu pour les questions et réponses.

Responsabilités

Les responsabilités du facilitateur de soutien peuvent inclure (mais les éléments suivants doivent être adaptés à vos besoins):

- Suivi de l'assiduité
- Envoi de rappels sur le calendrier aux facilitateurs s et/ou aux orateurs
- Flotter dans les salles de sous-commission
- Répondre aux demandes d'aide des participants dans les salles de sous-commission
- Prendre des notes sur les points clés à retenir
- Recueillir les questions liées au contenu pour que les présentateurs puissent y répondre plus tard pendant la période de questions et réponses qui leur est réservée.
- Intervenir pour soutenir la logistique technique, selon les instructions ou les demandes du producteur technique.
- *Autres rôles selon les besoins*

MEILLEURES PRATIQUES A CHAQUE ÉTAPES DE VOTRE AGENDA

VUE D'ENSEMBLE

La manière dont vous pouvez soutenir au mieux les participants à une session virtuelle varie en fonction de l'état d'avancement de votre programme et de la façon dont vous interagissez avec les participants à un moment donné. Bien que les ordres du jour soient légèrement différents en fonction du contexte et des objectifs de la session, en général, un bon ordre du jour comprend les éléments clés suivants:

- **Mise en place:** L'installation se fait généralement avant l'arrivée des participants à la session. En fonction de votre niveau d'aisance avec la facilitation virtuelle, l'installation dure généralement de 10 à 30 minutes et comprend le temps pour les facilitateurs de vérifier leur technologie et de s'informer les uns les autres.
- **Test technique:** Le test technique a lieu dès l'arrivée des participants. Il s'agit d'un processus qui se déroule *avec et pour* vos participants. Il s'agit du temps passé au début d'une session en direct pour s'assurer que la technologie des participants fonctionne correctement et qu'ils savent comment utiliser les fonctions/plateformes clés qui seront nécessaires pour s'engager dans les activités ultérieures.
- **Prélude:** Pendant le prélude, les facilitateurs accueillent les participants à la session et donnent le ton pour le reste de la session. Ce moment comprend souvent une brève description de l'ordre du jour et des objectifs de la session.
- **Contenu:** Le contenu fait référence à tout ce que vous ou les participants faites pendant la session pour apprendre à interagir de manière significative avec le matériel de la session. Cette section de l'ordre du jour peut varier considérablement en fonction des objectifs de la session, mais elle comprend généralement un ou plusieurs (idéalement la totalité !) des trois éléments suivants :
 - **Présentations:** Instruction directe qui explique les concepts de base aux participants.
 - **Activités en petits groupes:** Occasions pour les participants de travailler en petits groupes (généralement de deux à six personnes) pour discuter de questions, lancer des idées, résoudre un problème, mettre en pratique une compétence, etc.
 - **Discussion en grand groupe:** Temps passé en plénière où des personnes sélectionnées sont invitées à répondre à une question de discussion et/ou à faire le bilan d'une activité en petit groupe.

Pour en savoir plus sur les éléments clés d'un programme synchrone, consultez la section "Concevoir une formation mixte" du [Guide pour la formation à l'aide de plates-formes numériques](#).

INSTALLATION

Arriver Tôt

Le monde virtuel est pratique: Il n'y a pas de temps de déplacement. Tous les facilitateurs doivent arriver *au moins* 15 minutes *avant le* début de l'atelier, mais nous recommandons d'arriver jusqu'à 30 minutes à l'avance, en fonction de la durée et de la complexité de l'atelier. Utilisez ce temps pour tester votre technologie, vous assurer que vous pouvez vous connecter à toutes les plateformes pertinentes avant le début de votre atelier et coordonner les clarifications de dernière minute et les responsabilités avec les autres facilitateurs.

Mettez au Point Votre "Plan B"

Les facilitateurs doivent toujours avoir un "plan B" en place pour les cas où les participants ne peuvent pas accéder à la technologie, où les vidéos ne se chargent pas, où le wifi devient instable, ou pour d'autres problèmes. Assurez-vous d'avoir un accès facile aux liens clés, de manière à pouvoir les partager avec les participants par le biais de plusieurs modalités (par exemple, par courrier électronique, par une plateforme en ligne et/ou par la fonction de chat de votre vidéoconférence). En outre, vérifiez auprès des facilitateurs de soutien qu'ils sont également prêts à diffuser des vidéos ou à partager des documents en cas de défaillance de la part du producteur technique.

TEST TECHNIQUES

Attendez-vous à des Questions Techniques

Même si nous sommes de plus en plus à l'aise avec les plateformes de visioconférence, des problèmes inattendus surviennent toujours avec la technologie: le wifi peut être anormalement lent, une mise à jour requise de la plateforme peut ralentir l'arrivée des participants, ou un nouveau casque peut entraîner des problèmes de microphone ou de haut-parleur. Prévoyez deux à trois minutes pour répondre aux questions techniques des participants au tout début de la session, et encouragez les participants à poser leurs questions dès qu'ils se connectent plutôt que plus tard, afin que tout problème puisse être résolu au moment où il perturbera le moins la session dans son ensemble.

Pratiquez les Compétences Techniques Clés

Si vous prévoyez d'utiliser des technologies autres que la plate-forme de vidéoconférence pour soutenir votre atelier, utilisez un brise-glace rapide pour mettre en pratique les compétences dont les participants auront besoin pour utiliser ces technologies de manière efficace. Par exemple, si vous utilisez une plateforme tierce telle que Miro ou Google Docs dans le cadre d'une activité ultérieure en petits groupes, prévoyez une activité brise-glace qui utilise ces plateformes. Même si vous n'utilisez que la plateforme de vidéoconférence, envisagez de demander aux participants de répondre à une question dans le chat (pour encourager l'utilisation du chat plus tard dans la session) ou en incluant un sondage Zoom informel (par exemple, *quel temps fait-il là où vous êtes actuellement?*)

PRÉLUDE

Normes en Matière de Visioconférence

Les normes de visioconférence font référence à la manière dont les participants interagissent avec le système de visioconférence. Décrivez explicitement ces normes au début de la session et rappelez-les aux participants si nécessaire tout au long de la session. Considérez des normes telles que les suivantes:

- Utilisez votre appareil photo pour montrer que vous êtes présent et engagé. Essayez de garder votre appareil photo le plus souvent possible si vous en avez la possibilité et si vous êtes à l'aise.
- Acceptez la folie de votre environnement. Les choses arrivent !
- Levez-vous et faites des pauses lorsque vous en avez besoin.
- Utilisez la fonction "lever la main" pour indiquer que vous souhaitez prendre la parole; vous pouvez également partager vos questions/commentaires dans le chat.
- Mettez-vous en sourdine à moins que vous ne parliez.
- Gardez votre vue en mode galerie lorsque vous êtes en petits groupes.
- Assurez-vous que votre nom dans la plate-forme de vidéoconférence est bien le vôtre.

Règles de Base de L'atelier

Les règles de base de l'atelier font référence à la manière dont les participants interagissent les uns avec les autres tout au long de la session, que ce soit par le biais du chat, pendant les activités en petits groupes ou pendant les discussions en groupe entier. Partagez ces règles de base au moment où vous communiquez les normes de la vidéoconférence et renforcez les règles de base pendant la session si nécessaire. Envisagez des règles de base telles que les suivantes :

- Soyez curieux, ouvert et respectueux.
- Il s'agit d'un espace sûr où vous pouvez vous exprimer en toute confiance.
- Une personne, un micro.
- Parlez de votre propre expérience.
- Il s'agit d'un espace sûr où vous pouvez vous exprimer en toute confiance.
- Une personne, un micro.
- Parlez de votre propre expérience.
- Personne ne sait tout. Ensemble, nous en savons beaucoup.
- Nous ne pouvons pas nous exprimer tout le temps.
- Évitez le jargon, les acronymes et le langage industriel.
- Reconnaissez la différence entre l'intention et l'impact.
- Il n'y a pas de mal à être en désaccord. Il n'est pas acceptable de faire honte ou de blâmer les autres.

CONTENU: PRÉSENTATIONS

Sondage

Que vous fassiez une présentation en personne ou virtuelle, l'un des plus grands défis consiste à déterminer le contenu que vous présenterez réellement et celui que vous retiendrez pour des raisons de temps. Les outils virtuels peuvent s'avérer très efficaces pour vous aider à faire ce choix.

En fonction de votre aisance avec le matériel, si vous avez beaucoup d'informations à partager sur un sujet spécifique, mais que vous savez que vous n'aurez pas le temps de tout aborder, utilisez un sondage au début de la session pour évaluer les intérêts et les besoins des participants. Réfléchissez aux principaux thèmes abordés, puis invitez les participants à voter sur les thèmes qui les intéressent le plus dès le début de la session ; pendant le reste de la présentation, vous pourrez alors vous concentrer sur les thèmes pour lesquels les participants ont manifesté le plus d'intérêt.

Vous pouvez également utiliser des sondages tout au long de la présentation pour vérifier la compréhension du contenu et l'engagement des participants dans la session. Par exemple, vous pouvez poser des questions qui invitent les participants à réfléchir à leurs propres valeurs, croyances ou préférences en rapport avec le contenu, ou vous pouvez poser des questions qui testent ce que les participants ont appris. Dans tous les cas, le sondage aide les participants à rester engagés et à interagir avec le contenu de manière plus significative.

Utilisation du Chat

Dans la mesure du possible, la personne qui présente le contenu ne doit pas être celle qui surveille et gère la boîte de dialogue. Dans certains cas, des facilitateurs supplémentaires peuvent apporter ce soutien, par exemple en répondant à des questions simples, en notant les questions qui devraient être traitées par l'expert en la matière ou le facilitateur principal, et en indiquant à l'expert en la matière ou à le facilitateur principal s'ils ont besoin de faire une pause pour clarifier quelque chose. Dans le meilleur des cas, la personne qui gère le chat doit être un autre expert en la matière qui peut répondre à au moins quelques questions directement dans le chat.

CONTENU: ACTIVITÉS EN PETIT GROUPE

Méthodes de communication

Rappelez aux participants comment ils peuvent contacter un facilitateur s'ils ont besoin d'aide dans les groupes de discussion. Sur Zoom, par exemple, il s'agira de cliquer sur le bouton "Demander de l'aide" en bas de l'écran, car la fonction de chat ne permet pas d'envoyer des messages entre les participants des différentes salles de réunion. Vous pouvez également déterminer comment vous communiquerez les informations importantes aux participants pendant les activités; par exemple, vous pouvez utiliser la fonction "diffuser un message", ou vous pouvez utiliser des fonctions (si disponibles) qui vous permettent de partager une diapositive dans les salles de réunion.

Documents Partagés et Collaboratifs

Si plusieurs petits groupes travaillent sur un document partagé et collaboratif (tel qu'un document sur Microsoft Suite, Google Drive ou un tableau blanc en ligne), ouvrez le document pour observer leur progression. Rendez visite aux groupes qui sont loin derrière pour vérifier et répondre aux questions.

Identification du Porte-Parole

Demandez à chaque groupe de choisir une personne qui partagera les principales conclusions et les enseignements tirés de la discussion en petits groupes. Le fait que les groupes choisissent un porte-parole évitera de longs silences pendant le débriefing et garantira un débriefing final plus organisé et équilibré.

Vous pouvez également informer les participants de la question précise à laquelle vous leur demanderez de répondre ou de résumer pendant le débriefing afin qu'ils puissent préparer exactement ce qu'ils veulent partager. Vous pouvez également informer les participants de la question précise à laquelle vous leur demanderez de répondre ou qu'ils résumeront au cours du débriefing, afin qu'ils puissent préparer exactement ce qu'ils souhaitent partager.

Groupes de Visiteurs

Si possible, essayez de rendre visite à chaque groupe au moins une fois pour faire le point et répondre aux questions. Cela est particulièrement important au début de l'activité, lorsque les participants peuvent encore voir des questions sur les instructions.

CONTENU: DISCUSSION EN GROUPE COMPLET

Connaître Votre Public

Avant chaque session, ayez à l'esprit quelques participants auxquels vous pourriez faire appel si peu de personnes (ou personne) lèvent la main pour partager leur expérience au cours d'une séance de débriefing. Passez en revue la liste des participants confirmés (ou consultez quelqu'un qui les connaît bien) et réfléchissez aux personnes qui font régulièrement des commentaires intéressants et/ou qui travaillent sur des projets en rapport avec ce dont vous allez discuter. C'est également le moment de faire appel au porte-parole de chaque groupe.

Réponses au Chat

Si les participants ne sont pas très enthousiastes à l'idée d'échanger en direct, rappelez-leur qu'ils peuvent partager leurs idées et leurs réponses dans le chat. Une fois que quelques personnes ont répondu dans le chat, vous pouvez demander à quelques-unes d'entre elles de développer verbalement leurs idées.

"Temps D'attente"

Le "temps d'attente" désigne le temps que le facilitateur attend entre le moment où il pose une question et celui où une main se lève (ou non), avant de poser une autre question. Le temps d'attente implique un silence pendant que les participants réfléchissent à la question et rassemblent leurs idées. Ce silence, ou temps d'attente, permet d'enrichir la conversation, car les pensées initiales des participants ont déjà fait l'objet d'un examen interne. Attendez au moins cinq secondes (comptez dans votre tête) avant de poser d'autres questions ou d'appeler les participants au hasard.

Communication Non Verbale

Tirez parti des techniques de communication non verbale en demandant aux participants d'utiliser la fonction de réaction ou de discussion pour indiquer leur accord, poser des questions et/ou partager des ressources liées à leur expérience professionnelle personnelle dont le reste de l'équipe pourrait bénéficier.

Éviter Les Positions Fortes

Une bonne animation consiste à poser des questions provocantes et à mettre en scène des conversations dynamiques. Faites appel à votre expérience personnelle, mais essayez de limiter vos propres opinions et préjugés dans la mesure du possible et mettez plutôt en scène des dialogues et des activités attrayants. Paraphraser les contributions des participants à la fin de chaque discussion. Il se peut que vous deviez prendre des notes au fur et à mesure que les participants échangent. C'est là que la présence d'un producteur technique et d'un facilitateur de soutien pour répondre aux questions sans rapport avec le contenu est essentielle pour que le facilitateur principal puisse rester concentré sur les contributions des participants.

RELEVER LES DÉFIS

FATIGUE ZOOM

Vue d'ensemble

La "fatigue Zoom" désigne le sentiment d'épuisement, d'épuisement professionnel ou de stress accru que les personnes peuvent ressentir après avoir participé à des réunions virtuelles, des vidéoconférences ou des plates-formes de communication en ligne pendant de longues périodes. Ce phénomène n'est pas limité à la plateforme Zoom; il peut se produire avec n'importe quel outil de vidéoconférence ou méthode de communication virtuelle.

Solutions Potentielles

Créez des normes flexibles. Il peut être tentant d'exiger que tous les participants laissent leur appareil photo allumé en permanence. Cependant, la création de règles ou de normes aussi rigides peut en fin de compte exacerber la fatigue liée à l'utilisation de l'outil Zoom. Comme [le décrit le Stanford News](#), la fatigue liée au Zoom est causée par des facteurs tels qu'un contact visuel excessif, le fait de se regarder pendant de longues périodes de temps et une mobilité réduite. Des normes plus souples permettant une plus grande flexibilité lorsqu'il s'agit de s'asseoir devant l'ordinateur et de garder les caméras allumées ou éteintes pourraient aider certains participants à éviter la fatigue liée à l'utilisation de l'outil Zoom.

Faites des pauses régulières et des séances de stimulation. Peu importe que vous soyez en retard ou que vous ayez une quantité importante de contenu et d'apprentissage à couvrir, ne sautez pas de pauses ou de séances de stimulation. Ce sont des occasions nécessaires pour rompre la monotonie des réunions Zoom de routine. Gardez une liste de stimulants à portée de main afin d'avoir des options faciles à utiliser si vous remarquez que le niveau d'énergie des participants est bas.

ACCÈS ET FAMILIARITÉ AVEC LA TECHNOLOGIE

Vue d'Ensemble

Les types de technologie auxquels les participants ont accès et qu'ils peuvent utiliser avec succès auront un impact significatif sur la façon dont vous animez et gérez une session virtuelle en direct. Des perturbations peuvent survenir si les participants décrochent régulièrement d'un appel, sont incapables d'allumer leur caméra vidéo ou n'arrivent pas à accéder à des outils tiers en raison d'une connexion internet insuffisante. Lorsque vous préparez une session en direct, vous devez vous poser les questions suivantes: Vos participants viennent-ils d'environnements à large bande passante ou à faible bande passante? Se connectent-ils à partir d'un ordinateur ou d'un smartphone? Utilisent-ils régulièrement la technologie dans leur vie quotidienne? Tous ces éléments auront une incidence sur la manière dont vous préparez et menez votre session en direct.

Solutions Potentielles

Préparez-vous à l'avance. Dans la mesure du possible, apprenez à connaître vos participants avant de commencer à concevoir votre session. En général, lorsque nous concevons une formation ou un cours, nous commençons par réfléchir à nos participants : qui ils sont, quels sont leurs objectifs et quels sont les défis auxquels ils sont confrontés et que cette session contribuera à résoudre. En outre, vous devez déterminer leur accès à la technologie et leur familiarité avec celle-ci, et utiliser ces informations pour établir votre programme et votre préparation. Par exemple, s'il est probable que de nombreux participants se joignent à vous à partir d'un environnement à faible bande passante, vous voudrez peut-être donner la priorité à un facilitateur de soutien qui pourra aider les participants à retourner dans les salles de réunion s'ils abandonnent l'appel. Il se peut même que vous ayez besoin de plus d'un facilitateur de soutien, si vous décidez d'avoir quelqu'un dans chaque salle de sous-commission qui peut aider à gérer et à partager un document collaboratif ou une autre plateforme tierce.

Utilisez des outils à faible bande passante. Si vous savez que la majeure partie de votre public se connecte à partir d'environnements à faible bande passante, envisagez de n'utiliser que des outils à faible bande passante, voire de ne pas utiliser d'outils virtuels. Bien que les outils virtuels tels que Miro ou Mural aient leurs avantages et leur attrait, ils nécessitent souvent une connexion internet puissante. Transformer ce qui aurait pu être une activité sur Miro en une activité sur Google Docs ou Google Slides peut considérablement améliorer l'accès des participants. Vous pouvez également envisager de concevoir des activités qui ne nécessitent aucun matériel collaboratif et qui privilégient les discussions, les sondages ou d'autres types d'interactions pouvant se dérouler sur la plateforme de vidéoconférence de votre choix.

Identifiez et utilisez des scribes. Si vous souhaitez que les participants consignent les idées ou les réponses dont ils discutent dans les salles de réunion, assurez-vous que chaque groupe dispose d'un "scribe", ou preneur de notes, qui peut prendre des notes à un endroit désigné (tel qu'un Google Doc ou un tableau Miro). Les scribes proviennent généralement de l'un des deux endroits suivants :

- Option 1: les scribes peuvent être un membre de l'équipe de facilitation ou un autre consultant externe, quelqu'un qui a été amené à participer à l'expérience explicitement pour enregistrer la conversation sur l'outil virtuel de son choix.
- Option 2: Les scribes peuvent être des volontaires de votre groupe de participants. Demandez aux participants s'ils sont disposés à manipuler l'outil virtuel approprié et s'ils disposent de la bande passante nécessaire. Assurez-vous ensuite que chaque groupe de discussion compte au moins un membre désireux et capable de jouer le rôle de scribe.

Soyez flexible. S'il n'est pas toujours facile de faire preuve de souplesse au cours d'une session en direct, cela peut s'avérer essentiel pour la réussite d'une session virtuelle. Par exemple, vous pouvez découvrir au début d'une session que, malgré vos recherches initiales, la connectivité Internet de la plupart des participants n'est pas assez forte et que la plupart d'entre eux ne sont pas en mesure d'accéder aux tableaux Miro que vous avez créés. Dans ce cas, vous pouvez prendre une pause de 10 minutes pour reconcevoir rapidement l'activité de manière à ce qu'elle puisse être réalisée sur un Google Doc ou un Google Slide partagé, car l'accès à ces derniers nécessite moins de bande passante.

ACCESSIBILITÉ ET INCLUSION

Vue d'Ensemble

Tout au long du processus de conception et d'animation d'une expérience virtuelle, l'accessibilité et l'inclusion doivent être au centre des préoccupations. La section suivante présente un *échantillon* (et non une liste exhaustive) des meilleures pratiques pour créer une expérience virtuelle accessible et inclusive. L'exploration continue et l'évaluation régulière des pratiques de facilitation sont nécessaires pour s'assurer que nous ne laissons pas involontairement certaines personnes de côté alors que nous voulons amener tout le monde dans nos espaces virtuels.

Solutions Potentielles

Abordez explicitement la question des aménagements dès le début. Prenez le temps, avant le début de votre expérience virtuelle, de vous assurer que chaque participant dispose de ce dont il a besoin pour participer. Si vous savez qui participera à votre expérience, envoyez un courriel à l'avance pour inviter les participants à vous informer de leurs besoins ; envisagez des formulaires anonymes pour que les participants puissent partager des informations en privé. Vous pouvez également utiliser la section "test technique ou Prélude" de votre agenda pour inviter les participants à envoyer un message privé demandant des aménagements pour leur apprentissage et leur participation.

Partagez l'ordre du jour à l'avance. Lorsque vous envoyez un courriel aux participants concernant les aménagements, fournissez l'ordre du jour et d'autres documents virtuels pertinents. Ce faisant, les participants peuvent se préparer à participer plus pleinement à l'expérience en direct, par exemple en se préparant mentalement/émotionnellement à une conversation difficile ou à une décision importante, ou en demandant les aménagements les plus appropriés pour les outils virtuels utilisés.

Soyez prêt à écouter. En tant que facilitateur, nous pensons parfois à tort que notre rôle est de parler. Cependant, les meilleurs facilitateurs sont ceux qui laissent les participants diriger l'expérience. Les facilitateurs doivent le faire en restant prêts à écouter les différents points de vue et en travaillant intentionnellement pour s'assurer que la voix de chaque participant est entendue. Réfléchissez aux préjugés que vous pouvez apporter à une conversation et faites appel aux participants qui se sont le moins exprimés au cours de l'expérience.

N'ignorez pas les micro-agressions. C'est la pire crainte de nombreux facilitateurs : un participant dit quelque chose qui discrédite, insulte ou dénigre un groupe de personnes et/ou un individu en particulier, souvent sans que l'orateur ait conscience de l'offense. Bien qu'il soit tentant de l'ignorer dans un effort pour "maintenir la paix", il n'en est rien.

Il est important qu'en tant que facilitateurs, nous reconnaissons le problème et que nous le traitons de manière appropriée afin que le groupe puisse aller de l'avant.

Demandez et accueillez le retour d'information. En tant que facilitateurs, il est important que nous assumions nos erreurs et que nous nous reconnaissons le problème en l'abordant de manière appropriée pour garantir que le groupe puisse avancer. Un retour d'information régulier de la part de nos participants peut nous aider à prendre conscience de l'impact intentionnel et non intentionnel de notre style d'animation.

Envisagez de poser des questions telles que "Quel a été l'impact de cette session jusqu'à présent ?" ou "Cette session répond-elle à vos besoins? De quoi auriez-vous encore besoin? Essayez différentes approches pour solliciter un retour d'information (par exemple, en invitant à envoyer des messages privés ou en fournissant des formulaires anonymes) afin de vous assurer que les participants se sentent à l'aise pour partager leur expérience.

ANNEXE

Il s'agit d'une collection de toutes les ressources énumérées dans le document, ainsi que de plusieurs autres qui peuvent être utiles lors de la conception de contenus de formation asynchrones et/ou de sessions de formation synchrones.

RESSOURCES DE FACILITATION VIRTUELLE

- [Guide pour la formation à l'aide de plateformes numériques](#)
- [G2.com](#) (pour comparer différentes plateformes tierces)
- [Quatre causes de «fatigue du zoom» et leurs solutions simples](#)
- [Radicalement à distance : Boîte à outils de facilitation](#)
- [Le guide définitif de l'animation d'ateliers à distance](#)

PLATES-FORMES TIERCES RECOMMANDÉES

- [Google Suite](#)
- [Slido](#)
- [Mentimètre](#)
- [Quizizz](#)
- [Miro](#)
- [Murale](#)

JengaLab



TechChange



DEVELOPMENT
GATEWAY
An IREX Venture