



Centre canadien  
de gestion

Canadian Centre for  
Management Development

CCG  
CCMD

# L'APPRENTISSAGE@ LA PORTÉE DE TOUS :

Un guide d'apprentissage en ligne  
pour gestionnaires

Table ronde de  
recherche-action  
du CCG sur  
**l'apprentissage  
en ligne**

PRÉSIDÉE PAR  
ALAIN JOLICOEUR

PAR  
PETER STOYKO  
ET ANNETTE FUCHS

Pour plus d'information ou pour obtenir des copies supplémentaires, veuillez communiquer avec le Groupe de la recherche et des relations universitaires du Centre canadien de gestion

Téléphone: (613) 947-3682  
Télécopieur: (613) 992-1736  
Courriel: publications@ccmd-ccg.gc.ca

Les opinions émises dans cette publication sont celles des auteurs et ne reflètent pas nécessairement les vues du Centre canadien de gestion

© Centre canadien de gestion, 2003

Données de catalogage avant publication de la Bibliothèque nationale du Canada

Stoyko, Peter

L'apprentissage @ la portée de tous : un guide d'apprentissage en ligne pour gestionnaires

Texte en anglais et en français disposé tête-bêche.

Titre de la p. de t. addit. : Learning @ Large, an e-learning guide for managers.

Table ronde de recherche-action du CCG sur l'apprentissage en ligne présidée par Alain Jolicoeur.

ISBN 0-662-67207-0

N° de cat. SC94-98/2003

1. Apprentissage organisationnel – Canada.
2. Personnel – Formation – Canada.
3. Enseignement assisté par ordinateur – Canada.
4. Fonction publique – Canada – Gestion.
- I. Fuchs, Annette.
- II. Table ronde de recherche-action du CCG sur l'apprentissage en ligne (Canada)
- III. Centre canadien de gestion
- V. Titre : Learning @ Large, an e-learning guide for managers.

# CONTENU

LETTRE DE LA PRÉSIDENTE	iv	LA PRÉFACE DU PRÉSIDENT	v	SOMMAIRE	vi
-------------------------	----	-------------------------	---	----------	----

## section

### 1

## COURS INTENSIF SUR L'APPRENTISSAGE EN LIGNE

L'ascension de l'apprentissage électronique .....	1
Les avantages de l'apprentissage en ligne .....	4
L'apprentissage en ligne à la fonction publique .....	7
Se connecter à « Campusdirect » .....	8
Le périple de l'apprentissage en ligne .....	9

## section

### 2

## PLANTER LES BONNES SEMENCES

Pour obtenir un engagement .....	13
Pour apprendre de la bonne façon.....	15
Pour devenir un consommateur averti.....	18

## section

### 3

## ENTRETENIR LE JARDIN DE L'APPRENTISSAGE EN LIGNE

Leadership et apprentissage en ligne .....	21
L'exquise douceur du succès .....	21
Comment surmonter les embûches?.....	26
Progression de l'apprentissage.....	28

## section

### 4

## L'APPRENTISSAGE EN LIGNE EN ACTION

Exemples concrets .....	31
Formation linguistique en ligne .....	31
La formation d'orientation des employés .....	35
À vous de jouer, maintenant ... ..	38

RÉFÉRENCE

40

REMERCIEMENTS

41

RECHERCHE-ACTION

42

## FAITS ET CHIFFRES

Définition de l'apprentissage en ligne ...	1
Médias d'apprentissage .....	2
Types d'apprentissage en ligne .....	3
Avantages principaux.....	5
Campusdirect.....	9
Six étapes dans la bonne direction .....	12
Définition des plans d'apprentissage...	13
FAQ : foire aux questions .....	16
Pourquoi jumeler diverses approches d'apprentissage.....	22
Le lieu de l'apprentissage.....	24
Qu'est-ce qui a été appris?.....	28
Apprentissage dans le monde entier ...	33



# BÂTIR UNE ORGANISATION APPRENANTE

## UNE LETTRE DE LA PRÉSIDENTE

Les gestionnaires du secteur public s'en remettent à différents types de recherche pour se tenir à flot dans un environnement de travail en constante évolution. D'une part, la recherche fondamentale leur permet d'acquérir une solide base de compréhension, en décrivant et en expliquant le milieu dans lequel ils évoluent. D'autre part, la recherche appliquée donne une perspective pratique à l'exercice, en présentant les implications possibles des décisions prises à partir des constatations de la recherche fondamentale. La recherche-action permet, pour sa part, de passer au niveau pratique suivant. Elle offre, en effet, aux gestionnaires des conseils opportuns et concrets, fondés sur leur vécu, afin de les aider à relever les défis les plus pressants. Elle y parvient en faisant participer les gestionnaires à toutes les étapes du processus de recherche. Bref, elle vise à imprégner le milieu de travail de l'esprit inquisiteur qu'on retrouve habituellement au sein d'une organisation de recherche — une caractéristique clé d'une fonction publique qui se veut apprenante.

Ce guide est le fruit de la troisième vague des Tables rondes de recherche-action du CCG. Cette année nos discussions avec les gestionnaires ont mis à l'avant-plan trois domaines de recherche :

- La gestion de crises
- L'apprentissage en ligne
- Les langues officielles en milieu de travail

Ces sujets ont un lien direct avec les problèmes auxquels les gestionnaires sont confrontés quotidiennement, ainsi qu'une importance stratégique pour la Fonction publique dans son ensemble.

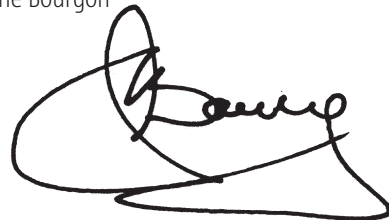
Ce guide pour gestionnaires sur l'apprentissage en ligne est le produit de la Table ronde de recherche-action sur l'apprentissage en ligne. Il comble une

lacune importante en présentant la perspective du secteur public, puisque la documentation est en grande partie dominée par celle du secteur privé. Le guide poursuit en outre le travail amorcé par d'autres au sein de la Fonction publique du Canada. Il vise à compléter l'Infrastructure d'apprentissage en ligne Campusdirect de la Fonction publique et à faire avancer l'objectif du Comité des sous-ministres sur l'apprentissage et le développement, c'est-à-dire créer une organisation de fonction publique apprenante. C'est le compagnon idéal du guide du CCG sur la création d'une organisation apprenante intitulé Le périple de l'apprentissage.

Je crois sincèrement que vous conviendrez que ce guide nous aidera grandement à poursuivre notre quête continue en vue de faire de la Fonction publique du Canada un milieu de travail qui favorise l'épanouissement et une institution reconnue pour la valeur qu'elle ajoute à la société canadienne.

J'aimerais remercier le président de la Table ronde, M. Alain Jolicoeur, sous-ministre adjoint au ministère des Affaires indiennes et du Nord, pour son engagement et son leadership. Je désire aussi souligner l'apport précieux de tous les membres de la Table ronde qui ont donné de leur temps et mis à contribution leur expertise parce qu'ils croient en l'importance de l'apprentissage et de l'apprentissage en ligne. Enfin, j'aimerais aussi remercier les membres du secrétariat de la Table ronde pour leur recherche consciencieuse et leur rédaction inspirée.

Jocelyne Bourgon



Présidente, Centre canadien de gestion

# SE BRANCHER À L'APPRENTISSAGE EN LIGNE

## LA PRÉFACE DU PRÉSIDENT

On reconnaît que l'apprentissage est un élément essentiel au renouvellement de la fonction publique. En effet, l'apprentissage continue aura une incidence déterminante sur notre capacité de recruter et de retenir le talent dont nous aurons besoin pour fournir des services de qualité au Canada et aux Canadiens et aux Canadiennes. Compte tenu de l'évolution constante des besoins d'affaires, il est évident que les stratégies d'apprentissage devront pleinement tirer parti de toutes les occasions d'apprentissage, y compris celles offertes par la technologie.

Lorsqu'on m'a demandé de présider la Table ronde de recherche-action du CCG sur l'apprentissage en ligne, je me suis dit qu'il s'agissait là d'une occasion d'aider les gestionnaires à prendre des décisions éclairées sur les investissements dans l'apprentissage. Il est, en effet, crucial de faire des choix d'investissement intelligents étant donné le contexte fiscal dans lequel les services et l'apprentissage doivent être gérés. Bien que l'apprentissage en ligne ne soit pas la meilleure solution dans tous les cas, il représente une option flexible parmi une multitude d'outils d'apprentissage. La valeur de l'apprentissage en ligne est déterminée en fonction de sa capacité de nous faire économiser, de sa facilité d'accès et de son accessibilité à tous et de n'importe où.

La transformation de la fonction publique en une organisation apprenante est une initiative à multiples facettes, qui en est encore à ses premiers balbutiements. Il est toutefois déjà très clair que seules les organisations apprenantes excelleront au sein de la nouvelle administration publique que nous tentons de créer. Nous n'en sommes encore qu'à explorer les nombreux éléments du développement d'outils et de la culture, mais, dans notre démarche en vue de devenir une organisation apprenante, nous devons rappeler à nos gestionnaires que l'apprentissage en ligne est un ingrédient des plus intéressants qu'ils ne doivent surtout pas négliger. Nous espérons que ce document vous aidera à faire des choix



judicieux afin de faciliter et d'appuyer l'apprentissage et le perfectionnement de votre personnel.

En terminant, j'aimerais remercier les membres de la Table ronde dont l'expérience et les perspectives inestimables ont permis de préciser le rôle de l'apprentissage en ligne dans le plus grand programme d'apprentissage de la fonction publique.

Alain Jolicoeur

Une signature manuscrite en noir, fluide et stylisée, correspondant au nom Alain Jolicoeur.

Sous-ministre adjoint au ministère des Affaires indiennes et du Nord

et

Président, Table ronde de recherche-action du CCG sur l'apprentissage en ligne



# L'APPRENTISSAGE EN LIGNE EN BREF

## SOMMAIRE

### L'ESSENCE DE L'APPRENTISSAGE EN LIGNE

La présence de l'apprentissage en ligne — l'acquisition du savoir et de compétences par la technologie de l'information et des communications — se fait de plus en plus sentir sous différentes formes au sein de la fonction publique : cours sur le Web, didacticiels dans les forums de discussion électroniques, vidéoconférences pour n'en nommer que quelques-unes. Cette méthode d'apprentissage est devenue l'un des principaux outils de soutien au perfectionnement professionnel moderne et elle s'intègre de plus en plus à la manière dont nous travaillons. Elle est devenue, pour employer un jeu de mots : l'« apprentissage @ la portée de tous ».

L'apprentissage en ligne incarne une nouvelle philosophie de l'apprentissage. Elle donne lieu à deux changements fondamentaux. L'apprentissage en ligne permet d'une part à l'apprenant de jouir d'un contrôle sans précédent sur sa formation; les leçons peuvent donc être adaptées aux particularités et à la situation de chacun. En d'autres termes, il est davantage axé sur l'apprenant. L'apprentissage en ligne permet d'autre part de renforcer la relation existant entre les établissements d'enseignement et le milieu de travail. Il n'est désormais plus nécessaire de quitter l'école pour travailler car on peut maintenant s'engager dans un processus ininterrompu d'acquisition du savoir. L'apprentissage en ligne assure une plus grande viabilité à l'acquisition continue du savoir. Il offre également une foule de possibilités pour la création d'une main-d'œuvre vive dont les compétences correspondent aux buts que souhaite atteindre l'organisation.

### LES ARGUMENTS INVOQUÉS POUR L'APPRENTISSAGE EN LIGNE

L'apprentissage en ligne présente certains avantages permettant de faire de l'établissement d'une analyse de rentabilisation une tâche relativement simple. On compte sept avantages marqués. La rapidité de prestation et la flexibilité des heures de cours en ligne aident les apprenants à acquérir des connaissances et des compétences « juste à temps » au lieu de « juste au cas où ». L'apprentissage en ligne peut être augmenté ou diminué pour tenir compte du nombre d'apprenants disponibles, et ce, relativement facilement. L'accès « n'importe où, n'importe quand » offre à l'apprentissage la flexibilité voulue pour s'adapter à la vie compliquée et changeante des travailleurs modernes. Bien que le coût des cours en ligne soit le même que celui des solutions de rechange, ceux-ci peuvent s'avérer plus rentables d'un point de vue holistique en raison des coûts épargnés (tels que les coûts de déplacement). L'apprentissage en ligne permet un meilleur accès aux personnes vivant en région et à celles souffrant de déficiences physiques particulières. De nouvelles méthodes d'acquisition du savoir sont rendues possibles par les capacités multimédias de l'apprentissage en ligne. Enfin, ces éléments multimédias peuvent permettre d'ajouter un peu de piquant à du matériel d'apprentissage parfois aride.

La fonction publique canadienne a beaucoup investi dans l'apprentissage en ligne, l'investissement le plus important étant peut-être Campusdirect, ce nouveau centre d'apprentissage en ligne à guichet unique étendu à l'ensemble du gouvernement.

## GÉRER LE PROCESSUS DE L'APPRENTISSAGE EN LIGNE

Le processus visant à tirer pleinement profit de l'apprentissage en ligne comporte un certain nombre d'étapes, qui supposent un dialogue constant entre les gestionnaires, leur personnel et les autres spécialistes du soutien (en particulier le personnel chargé de l'apprentissage et de la technologie de l'information). Ce processus exige que les gestionnaires encouragent activement l'apprentissage au sein de leur organisation en insufflant au personnel le goût d'acquérir des connaissances.

Le processus débute par une planification au cours de laquelle les besoins personnels et organisationnels font l'objet d'une évaluation par le biais de plans d'apprentissage. Il n'est pas possible de répondre immédiatement à tous les besoins en formation; on doit donc avoir recours à une certaine forme de classement par priorité. Une fois que les priorités en matière d'apprentissage sont établies, il est nécessaire de sélectionner la bonne combinaison de méthodes d'apprentissage, en regroupant dans un seul lot les méthodes traditionnelles de formation, l'apprentissage en ligne et les approches mixtes. Les futurs apprenants peuvent ensuite agir en consommateurs éclairés et choisir les solutions d'apprentissage en ligne qui leur conviennent. Au cours du processus d'apprentissage, les gestionnaires doivent jouer un rôle de soutien afin d'accompagner les apprenants dans leur apprentissage et d'éviter qu'ils soient victimes de différents pièges et obstacles. En dernier lieu, les progrès réalisés dans l'atteinte des buts en matière d'apprentissage doivent faire l'objet d'une évaluation avant que le processus ne recommence. Ce guide offre à des degrés divers des conseils sur

toutes ces considérations.

Le choix des solutions d'apprentissage en ligne exige certaines précautions afin de veiller à ce que les apprenants bénéficient au maximum de leur expérience. Méfiez-vous des trousseaux d'apprentissage qui se contentent de recycler des méthodes traditionnelles, sont difficiles d'usage et offrent davantage d'éléments accrocheurs que de fonctionnalités adéquates. Les bonnes solutions d'apprentissage en ligne sont adaptées à une foule de styles d'apprentissage et elles aident les apprenants à suivre les progrès qu'ils accomplissent dans l'atteinte de leurs objectifs.

## ASSURER LE SUCCÈS DE L'APPRENTISSAGE EN LIGNE

L'expérience donne à penser qu'un certain nombre de facteurs peuvent être gages de succès. Le soutien dispensé aux apprenants par la direction et la promotion des occasions d'apprentissage en ligne sont vitaux. En procédant par petites étapes vers l'intégration de l'apprentissage en ligne dans le milieu de travail, la transition s'effectuera en douceur et minimisera l'exposition aux risques. On devrait privilégier les solutions d'apprentissage mixtes, en particulier pour le personnel qui est peu familier de la technologie ou qui est intimidé par celle-ci. On doit encourager les apprenants à s'adjoindre un compagnon d'apprentissage afin qu'ils puissent demeurer motivés, résoudre ensemble les problèmes et échanger des idées. Les gestionnaires devraient offrir un accès à la technologie appropriée et à un espace d'apprentissage dans le lieu de travail. Plusieurs types d'espace d'apprentissage en ligne peuvent être mis à la disposition du personnel par les gestionnaires. On suggère d'avoir recours à



---

## SOMMAIRE

l'apprentissage par ordinateur pour les personnes dont les connaissances informatiques sont limitées et de veiller à ce que de l'assistance technique soit disponible pour les pépîns techniques éventuels. La participation de tous les intervenants appropriés est nécessaire pour veiller à ce que des objectifs adéquats soient établis et à ce que la technologie fonctionne tel que prévu.

On doit éviter de tomber dans certains pièges. Ainsi, le manque de soutien et d'adaptation peuvent entraîner un décrochage. Les mauvaises expériences au début de la formation peuvent dissuader les gens de poursuivre leur apprentissage en ligne. Si les apprenants ne considèrent pas l'apprentissage comme pertinent pour leur travail ou leur profession, ils ne suivront que superficiellement la formation pour s'en débarrasser au plus vite. Des interventions sont requises de la part du gestionnaire qui doit jouer tour à tour le rôle de parrain, de mentor et d'enseignant.

Il existe une variété de façons d'assurer un suivi des progrès réalisés par les apprenants, notamment en leur demandant de fournir un exposé des leçons apprises, de rendre compte des compétences et des attestations d'études obtenues par la tenue d'un dossier de formation ainsi qu'en ayant recours à des indicateurs servant à mesurer les acquis.

### APPLICATIONS INTÉRESSANTES

Le guide fait une synthèse en illustrant le fonctionnement de l'apprentissage en ligne dans la pratique en se penchant sur deux domaines auxquels il convient parfaitement. Le premier domaine est l'apprentissage en ligne des langues officielles. Les capacités multimédias de

l'apprentissage en ligne, les liens continus avec les apprenants et les capacités d'apprentissage à distance ont été une source d'inspiration dans un certain nombre de cas intéressants. Le second domaine est la formation d'orientation des employés(es). La possibilité de commencer l'apprentissage en ligne à n'importe quel moment, d'enseigner des connaissances arides et uniformisées de manière intéressante et d'adapter la formation de manière à combler les lacunes en font l'outil de formation d'orientation idéal.

# COURS INTENSIF SUR L'APPRENTISSAGE EN LIGNE

## L'ascension de l'apprentissage électronique

**P**eu importe où vous regardez, de nos jours, il semble toujours y avoir un nouvel exemple de la façon dont la technologie transformera votre travail et votre vie. Vous ne devriez donc pas vous surprendre que les technologies de l'information et des communications électroniques, Internet en particulier, transformeront aussi votre façon d'apprendre. Les étudiants n'hésitent plus à s'inscrire à des cours en ligne, participent à des séances d'apprentissage à distance par vidéo-conférence, échangent des idées dans des forums électroniques de discussion et téléchargent leur matériel d'apprentissage du Web. Ils *apprennent en ligne*, une nouvelle méthode d'acquérir des connaissances et des compétences qui est devenue le pivot du perfectionnement professionnel moderne.

Bienvenu à notre cours intensif sur le sujet. Vous apprendrez comment l'apprentissage en ligne est devenu aussi populaire et comment il changera votre travail en tant que gestionnaire du secteur public. Mais avant de vous joindre au mouvement populaire, il y a certaines choses que vous devez savoir au sujet de ce qu'est et de ce que n'est pas cette nouvelle forme d'apprentissage.

- *L'apprentissage en ligne est une méthode d'apprentissage au plein sens du terme, et non seulement un ensemble de technologies.* La technologie est bien sûr un ingrédient essentiel, mais ce n'est pas toute la recette. L'apprentissage en ligne est une méthode d'apprentissage complète qui utilise des techniques pédagogiques et un matériel didactique particuliers. C'est une façon d'apprendre qui s'adapte aux différents styles d'apprentissage, mais qui exige une certaine discipline personnelle.



### DÉFINITION DE L'APPRENTISSAGE EN LIGNE

L'apprentissage électronique est l'acquisition de connaissances et de compétences grâce à l'utilisation d'information électronique et à la technologie des communications.

Il peut être utilisé pour soutenir les objectifs de perfectionnement individuels, organisationnels ou de la fonction publique.

Les expressions « l'apprentissage en ligne » et « l'apprentissage électronique » sont fréquemment interchangeables dans la publication.

## MÉDIAS D'APPRENTISSAGE

L'apprentissage électronique peut être soutenu par une grande variété de technologies. Certaines de ces technologies vous permettent un accès à du matériel d'apprentissage seulement à un moment donné (« asynchrone »). D'autres facilitent une interaction avec les autres (« synchrone »).

### Réseaux

Les solutions d'apprentissage en ligne les plus populaires sont disponibles sur divers types de réseaux électroniques : l'intranet, les intranets organisationnels, les extranets d'entreprise ou les tous nouveaux réseaux virtuels.

### Télécommunications

L'infrastructure des télécommunications canadienne peut donner aux formateurs une présence virtuelle en dépit de grandes distances, souvent dans des endroits isolés. Les technologies utilisées sont la télévision et les émissions radio, ainsi que les vidéo-conférences.

### Les médias portatifs

L'apprentissage électronique ne se fait pas seulement « en ligne ». On peut utiliser des cassettes audio, des vidéo-cassettes, des disques, ainsi que davantage de médias interactifs, tel que des CD-ROM, des DVD et des disquettes.

### Serveurs spécifiques

Les simulateurs de vol et autres outils d'apprentissage électronique spécialisés peuvent fonctionner à partir des serveurs spécialement conçus à cet effet.

- *L'apprentissage en ligne est complémentaire aux autres méthodes d'apprentissage.* Comme bien d'autres solutions technologiques, il est souvent présenté comme la panacée. Mais ce n'est pas vraiment la bonne façon de le faire, puisque les attentes gonflées mènent souvent au désillusionnement et, en bout de ligne, au cynisme généralisé. La vérité, c'est que chaque mode d'apprentissage, qu'il s'agisse de l'enseignement en classe, de l'auto-apprentissage ou du stage de formation, a ses forces et ses faiblesses. L'apprentissage en ligne est une très bonne méthode, mais elle n'est pas différente des autres sur ce plan. Idéalement, l'apprentissage en ligne ne doit être qu'une méthode parmi d'autres : il permet un enseignement différent des méthodes d'enseignement traditionnelles, lesquelles ne peuvent offrir la même flexibilité et peut-être des résultats inférieurs. Dans la même veine, l'apprentissage en ligne peut être combiné à d'autres méthodes pour le rendre plus efficace sous une forme mixte (ou hybride).
- *L'apprentissage en ligne, comme les autres formes d'apprentissage, doit être cultivé activement.* Le simple fait de l'offrir ne signifie pas nécessairement qu'il y aura preneur. Les gens apprennent mieux s'ils se sentent guidés, soutenus et encouragés, dans une certaine mesure. Les organismes, y compris les gestionnaires qui les dirigent, sont responsables de promouvoir une culture de l'apprentissage qui insufflera chez les gens qui en font partie le goût d'apprendre. Certains comparent cette responsabilité à celle du jardinier qui s'occupe d'un jardin. Il ne peut forcer les choses à pousser, mais, même dans un environnement pas tout à fait propice, il peut fournir les soins qui sont les plus susceptibles de favoriser la croissance.

En réfléchissant à toutes ces caractéristiques, vous avez sans doute l'impression que l'apprentissage en ligne est plus qu'un simple amalgame de technologies. C'est aussi beaucoup plus qu'une simple version branchée des approches traditionnelles à l'apprentissage. L'apprentissage en ligne est une nouvelle philosophie de ce que signifie apprendre.

- *L'apprenant a plus de contrôle sur le processus d'apprentissage et, en conséquence, l'apprentissage est mieux adapté à ses caractéristiques et circonstances uniques.* Dans une salle de classe, l'enseignant doit habituellement concevoir un programme qui tient compte d'un vaste spectre d'intérêts, d'aptitudes et de besoins étudiants. Il y a des limites aux possibilités d'adaptation

du matériel en fonction des besoins de chacun des apprenants, particulièrement dans le cas d'exposés magistraux. Le risque est grand que l'étudiant décroche et devienne un receveur passif de l'information, au lieu de participer activement à une expérience d'apprentissage stimulante. L'apprentissage en ligne est différent puisqu'il donne un plus grand contrôle à l'apprenant et qu'il est plus sensible aux différences individuelles (il est « axé sur l'apprenant », pour utiliser le jargon pédagogique). Le processus d'apprentissage est donc mieux adapté aux préférences personnelles et aux prédispositions de l'apprenant pour l'acquisition de connaissances et de compétences (c'est-à-dire, à leur style d'apprentissage). La façon dont la solution d'apprentissage en ligne a été conçue joue aussi un rôle important. En effet, un cours mal conçu peut transformer l'expérience d'apprentissage en une insignifiante séance de cybersurf. De toute façon, les solutions d'apprentissage en ligne sont de plus en plus conçues pour donner, du début à la fin, le plus de contrôle possible à l'apprenant. Idéalement, une approche mixte peut être utilisée afin de gagner sur les deux tableaux : l'apprentissage en ligne personnalisé libère les enseignants et leur permet de se concentrer sur les besoins de ceux et celles qui en ont le plus besoin, conférant une touche humaine au processus.

- *Le lien entre les établissements d'enseignement et le milieu de travail devient plus fort.* Aujourd'hui, les travailleurs ne veulent plus faire une rupture nette entre l'école et le travail; ils veulent plutôt perfectionner périodiquement leurs compétences afin de maintenir leur compétitivité sur le marché du travail. C'est ce qu'on appelle l'apprentissage permanent. En même temps, il est difficile pour les organisations d'envoyer continuellement leurs employés à l'école pendant des périodes prolongées. Or, l'apprentissage en ligne élimine les frontières entre l'école et le milieu de travail grâce à une meilleure intégration des deux. Il est possible qu'un jour l'apprentissage et l'horaire de travail d'une personne s'imbriquent l'un dans l'autre en toute transparence. Les programmes d'enseignement peuvent facilement être conçus de façon à tenir compte des priorités et des buts organisationnels, devenant ainsi plus pertinents dans le processus.

Le point le plus important est le suivant : l'apprentissage en ligne permet de faire de la croissance continue le point central de la vie professionnelle d'une personne et de l'évolution d'une organisation. Mais, le fait que ce

## TYPES D'APPRENTISSAGE EN LIGNE

Découvrir les nombreuses solutions d'apprentissage en ligne offertes peut être un vrai casse-tête. Heureusement, on peut les regrouper dans quelques catégories relativement simples.

### Apprentissage autodirigé

Ces solutions « libre-service » donnent le contrôle à l'apprenant. La présentation du matériel peut être adaptée aux besoins de l'apprenant et ce dernier choisit le rythme qui lui convient.

### Apprentissage dirigé par le formateur

Un formateur peut animer des cours en ligne, comme c'est le cas pour les cours sur le Web et les forums de discussion.

### Classe virtuelle


Les classes peuvent être jumelées grâce à des systèmes de téléconférence vidéo et/ou audio afin de créer un espace d'apprentissage très interactif qui transcende les distances. Les classes peuvent être également « câblées » de façon à relier la technologie informatique sur les bureaux d'étudiants présents au même endroit.

soit possible ne garantit pas que c'est ce qui se produira. Il est crucial que les gestionnaires amorcent un dialogue avec leurs employés afin d'évaluer les besoins d'apprentissage et les options actuelles.


## Les avantages de l'apprentissage en ligne

Il est relativement facile d'établir le bien-fondé de l'apprentissage en ligne en décrivant tous ses avantages. Il offre, en effet, de nombreux avantages concrets tant pour vous que pour votre organisation. Bref, il n'a pas besoin d'être vendu.

- *L'apprentissage en ligne permet l'acquisition « juste-à-temps » de connaissances et de compétences.* Il n'est pas nécessaire d'attendre le début d'un semestre pour commencer le processus d'apprentissage. L'apprentissage en ligne débute en cliquant sur un bouton. Il n'est pas nécessaire non plus de suivre le rythme d'apprentissage des autres apprenants ou un horaire prédéterminé. L'apprentissage en ligne est dispensé au rythme qui convient le mieux à l'apprenant, qui peut s'arrêter à un sujet qui l'intéresse particulièrement ou effleurer rapidement le matériel qu'il connaît déjà. Bref, l'acquisition des connaissances et des compétences se fait en fonction des besoins. Autrement, l'apprenant a tendance à accumuler une base de connaissances qui diminuera graduellement, si elle n'est pas utilisée. L'apprentissage « juste-au-cas » se traduit par une sous-utilisation des connaissances et des compétences acquises qui, lorsqu'elles seront mises en application, ne seront plus aussi pointues ou à jour.
- *L'apprentissage en ligne s'ajuste pour accommoder le nombre d'apprenants qu'une organisation veut former.* Il n'est pas nécessaire d'avoir une masse critique d'apprenants pour qu'une classe soit viable. Si une personne a besoin de la formation, elle peut commencer le cours. Dans la même veine, l'apprentissage en ligne peut accommoder un grand nombre d'apprenants, y compris une hausse imprévue de la demande de formation. Dans un environnement de salle de classe, la taille du groupe est limitée par le nombre de places disponibles. Il est en outre impossible de cloner les professeurs pour accroître le nombre de classes à la dernière minute. Or, dans le cas de l'apprentissage en ligne, il importe peu qu'il y ait cent ou mille étudiants inscrits à un cours



**« L'apprentissage électronique se fait au rythme qui convient à l'apprenant, est adapté pour atteindre un grand nombre d'apprenants et permet pratiquement un accès 'n'importe où, n'importe quand' »**



à la fois. Si l'infrastructure technologique peut supporter le trafic supplémentaire, l'apprentissage pourra être dispensé.

- *L'apprentissage en ligne a la souplesse de s'adapter à nos trains de vie différents et compliqués.* Certains qualifient cette flexibilité d'accès « n'importe où, n'importe quand ». C'est peut-être un peu exagéré, mais à peine. Vous pouvez théoriquement suivre une formation en ligne de n'importe quel endroit où vous pouvez apporter un ordinateur personnel. Ce peut être particulièrement utile pour ceux qui jouissent de régimes de travail optionnels ou veulent simplement changer de décor (leur café favori, peut-être). L'apprentissage peut aussi avoir lieu n'importe quand. Cela permet à des groupes de fonctionnaires auparavant négligés, comme les travailleurs de quarts, d'avoir accès à l'apprentissage à toute heure de la journée. Et surtout, cette caractéristique de l'apprentissage en ligne aide à accommoder les horaires les plus chargés, tout en assurant une interruption minimale du travail. Le mot « aide » prend tout son sens ici parce que le superviseur de l'apprenant devra jouer son rôle afin d'assurer que l'apprentissage n'est pas converti à une activité de loisir. Si c'est nécessaire, l'apprentissage en ligne peut être confiné aux limites de la journée de travail.
- *L'apprentissage en ligne est plus économique que la plupart des autres options.* Cela ne veut pas dire qu'un cours d'apprentissage en ligne coûte moins cher qu'un cours en salle de classe. Le prix d'achat pourrait, en fait, être plus élevé, ce qui ne devrait pas vous surprendre totalement compte tenu de toutes les dépenses initiales qu'entraîne l'élaboration d'un programme d'apprentissage de haute qualité. Toutefois, si vous abordez la question du coût d'une façon plus holistique, vous constaterez que le prix de l'apprentissage électronique est plus concurrentiel. Par exemple, il vous permettra vraisemblablement de faire des économies sur les frais de déplacement, le temps de travail perdu et le matériel didactique (comme les livres de cours). En dernière analyse, l'apprentissage en ligne offre aux gestionnaires la possibilité de mieux cibler les budgets de formation et de perfectionnement, c'est-à-dire d'utiliser les fonds pour les activités d'apprentissage proprement dites, plutôt que pour des activités administratives connexes. Cet avantage est particulièrement important lorsque les ressources financières se raréfient, puisque les budgets de formation et de perfectionnement sont souvent les premiers à subir des compressions en ces périodes.

## AVANTAGES PRINCIPAUX

D'après les résultats de l'enquête, les employeurs et les employés accordent de l'importance à l'apprentissage électronique pour des raisons légèrement différentes. Voici l'ordre d'importance des différents avantages cités.

**SOURCE:** Le Conference Board du Canada.

### Employeurs

1. Apprentissage « juste à temps »
2. Rentabilité
3. Amélioration du contrôle de l'employé sur son apprentissage

### Employés

1. « Accès n'importe où, n'importe quand » (deux éléments : peuvent être utilisés en tout temps et quand ça leur convient)
2. Apprentissage pertinent
3. Contrôle de l'apprentissage



- *L'apprentissage en ligne offre une plus grande facilité d'accès.* Ceux qui vivent dans des localités un peu à l'écart ont sans doute remarqué que les occasions d'apprentissage n'étaient pas très nombreuses. Les organismes de formation et de perfectionnement de la fonction publique ont beaucoup amélioré leurs services dans toutes les régions du Canada. Il n'en demeure pas moins que la formation est surtout dispensée dans les grands centres urbains. L'apprentissage en ligne transcende les distances, c'est ce qui en fait la méthode d'apprentissage préférée (et une amélioration par rapport aux cours par correspondance écrits). La formation devient aussi plus accessible aux fonctionnaires qui travaillent à l'étranger. De plus, l'apprentissage en ligne offre de nouvelles possibilités aux personnes qui ont un handicap physique. Par exemple, la nécessité de se déplacer d'un endroit à l'autre peut poser un obstacle à une personne en chaise roulante. D'autre part, les personnes qui ont une déficience visuelle ou auditive pourraient trouver l'apprentissage en ligne avantageux. L'accès n'est peut-être pas amélioré pour tous les membres de ces groupes, mais l'apprentissage en ligne, s'il est bien conçu, peut contribuer à rendre le système d'apprentissage plus équitable.
- *L'apprentissage en ligne rend possible de nouveaux modes d'apprentissage.* Les capacités de réseautage multimédias ouvrent, à elles seules, toute une gamme de nouvelles possibilités, notamment l'utilisation de graphiques, de vidéos, d'exposés oraux pour dispenser la formation et la possibilité pour les participants de fournir une rétroaction immédiate. Ces éléments médias peuvent accommoder un large éventail de styles d'apprentissage. Les simulations offrent la possibilité de mettre en pratique les compétences nouvellement acquises. Un peu dans la même veine, l'apprentissage en ligne peut créer un environnement sûr pour apprendre. En effet, certaines personnes trouvent l'apprentissage en groupe intimidant; elles ont peur de se tromper et de perdre la face. D'autres ne se sentent pas à l'aise de participer à des conversations de groupe, particulièrement lorsque le groupe est dominé par quelques personnes qui ont la parole facile. Dans le cadre de forums de discussions en ligne, ces mêmes personnes perdent leurs inhibitions et engagent activement la conversation avec d'autres et participent à diverses autres formes de collaboration.

- *L'apprentissage en ligne peut rendre intéressant même le matériel le plus aride.* Certains sujets peuvent être difficiles à étudier parce qu'ils sont hautement techniques, spécialisés ou détaillés. Certaines matières n'ont pas le même attrait intrinsèque pour tous. L'apprentissage en ligne peut être une expérience plus enrichissante en rendant l'apprentissage plus interactif et plus sensible aux différentes aptitudes. La façon non linéaire dont le matériel est souvent présenté peut nous aider à établir de meilleurs liens entre les nouvelles connaissances et celles que nous possédons déjà. Les psychologues de la cognition considèrent cet élément comme l'ingrédient essentiel d'un apprentissage hautement productif.

Voilà quelques-uns des plus importants avantages sur lesquels peut reposer une analyse de rentabilisation particulièrement persuasive.

## L'apprentissage en ligne à la fonction publique

L'apprentissage ne se fait pas en vase clos; il est normalement associé à un but plus grand, par exemple réaliser des aspirations personnelles ou professionnelles, des objectifs organisationnels et les priorités de l'ensemble de la fonction publique. Aujourd'hui, l'apprentissage est de plus en plus perçu comme une façon de composer avec un milieu gouvernemental en évolution rapide. Par exemple, l'importance du savoir au travail ne cesse de croître. La retraite imminente d'un grand nombre de fonctionnaires et l'ascension rapide de jeunes travailleurs qui l'accompagnera augmentent la possibilité d'un important manque de compétences, en l'absence d'investissements majeurs dans l'apprentissage. De plus, les connaissances et les compétences des ressources humaines ne peuvent être simplement « extraites » si une organisation désire se bâtir une capacité durable; elles doivent être continuellement reconstituées.

Pour ces raisons et pour bien d'autres, l'apprentissage a été une priorité stratégique au sein de la fonction publique au cours de la dernière décennie ou à peu près. Le Comité des sous-ministres sur l'apprentissage et le développement a assumé un rôle de premier plan dans l'avancement de ce programme d'apprentissage. Nombre d'accomplissements en ont découlé, mais le fait demeure que l'apprentissage est un domaine exigeant et qui requiert un investissement important de ressources. Or, lorsque les ressources sont plus rares, les investissements dans ce secteur


sont trop souvent mis en veilleuse comme solution budgétaire à court terme. Dans bon nombre d'organismes, le financement de l'apprentissage est le premier à écopper même si les besoins énormes demeurent.

Cette situation a inspiré une nouvelle façon d'aborder l'apprentissage au sein de la fonction publique. L'apprentissage en ligne est à l'avant-plan de cette nouvelle ligne de pensée. Les avantages mentionnés auparavant rendent particulièrement intéressantes les solutions de rechange par rapport aux méthodes et programmes traditionnels. Ce n'est pas une coïncidence si certains ministères et organismes ont décidé de faire confiance à l'apprentissage en ligne. Par exemple, le programme Campus e, mis sur pied par le Centre canadien de gestion, offrait plus d'une centaine de cours (ou « cliniques ») de gestion en ligne. Ces cours ont été conçus pour combler les besoins d'un groupe de fonctionnaires qui font face à des charges de travail et à des exigences de qualification particulièrement lourdes. Les travailleurs outre-mer sont désavantagés par le manque d'occasions d'apprentissage qui répondent à leur situation de travail unique. Les ministères de la Défense nationale et des Affaires étrangères et du Commerce international ont donc créé des programmes d'apprentissage en ligne pour combler cette lacune. Le Conseil du Trésor du Canada a aussi mis sur pied un réseau d'apprentissage électronique pour la fonction publique afin de passer le mot et de faciliter le partage de bonnes pratiques.

Cette explosion d'activités soulève la question suivante : existe-t-il une infrastructure d'apprentissage en ligne plus complète au sein de la fonction publique, une infrastructure qui intègre les diverses initiatives en un tout cohérent? La réponse est « oui ». Et elle a pour nom *Campusdirect*.

## Se connecter à « Campusdirect »

La croissance rapide de l'apprentissage en ligne pose un certain nombre de défis dans une fonction publique où l'administration de l'apprentissage est décentralisée. À lui seul, l'incroyable nombre de cours et de programmes tant internes qu'externes au gouvernement, peut totalement confondre ceux et celles qui cherchent des occasions d'apprentissage. Où commencer à regarder? Comment s'assurer de ne pas passer à côté d'un cours particulièrement intéressant? Comment comparer les différents cours offerts? Répondre à ce genre de questions pourrait vous prendre un temps énorme, à moins que vous ayez un guide pratique à portée de la main.



**« Les apprenants de la fonction publique ont déclaré qu'ils aimeraient avoir accès à une seule ressource d'apprentissage en ligne qui intégrerait tous les services de fournisseurs d'apprentissage de la fonction publique et couvrirait une plus grande variété de sujets. »**

— Comité des sous-ministres sur l'apprentissage et le développement

La façon idéale de relever ce défi est d'offrir un « guichet unique »; un endroit où les apprenants en ligne potentiels peuvent trouver ce qu'ils cherchent au lieu d'avoir à chercher partout. Cela ne veut pas dire qu'il faut tout centraliser. Au contraire, une approche de ce genre pourrait simplement regrouper toute l'information sur ce qui est offert et orienter les gens dans les bonnes directions. Bon nombre de services publics adoptent cette approche afin de mieux servir l'ensemble des citoyens.

Campusdirect du gouvernement du Canada offre ce guichet unique pour les occasions d'apprentissage en ligne de la fonction publique. Le Réseau des instituts d'apprentissage et de perfectionnement—un forum composé des instituts de formation et de perfectionnement de la fonction publique—a mis sur pied ce Web-centre pour nous aider à découvrir les occasions d'apprentissage en ligne qui sont offertes et à en profiter.

Établir des ponts entre les enseignants et les apprenants n'est qu'un début. Campusdirect offre une série de ressources d'apprentissage pour répondre aux besoins tant organisationnels qu'individuels. En tant que gestionnaire, vous voudrez peut-être utiliser Campusdirect pour élaborer une stratégie d'apprentissage en ligne ou pour suivre la progression de l'apprentissage de votre personnel. En tant qu'apprenant, vous pourrez obtenir de l'aide pour élaborer votre plan d'apprentissage personnel, consulter les ressources de la bibliothèque (tels que les guides et les outils d'autoévaluation), trouver des options d'apprentissage en ligne spécialisées ou prendre un cours directement dans Campusdirect. Plus Campusdirect prendra de la maturité, plus vous y trouverez une suite complète de ressources didactiques en ligne.

## Le périple de l'apprentissage en ligne

L'apprentissage en ligne est souple et commode, mais cela ne signifie pas pour autant qu'il n'exige pas d'effort. Comme pour tout apprentissage, il faut une bonne dose d'engagement et de discipline pour maintenir le cap. L'apprentissage en ligne n'est en fait qu'une partie d'un périple plus long, qui vous mène à la réflexion, à une meilleure connaissance de vous-même et à la croissance intellectuelle en fait, c'est un périple qui ne se termine vraiment jamais. En tant qu'apprenant, vous devrez suivre un processus pour déterminer vos besoins d'apprentissage ainsi que ceux de votre organisation et pour sélectionner un ensemble d'activités d'apprentissage qui vous conviendra le mieux. Le présent



### CAMPUSDIRECT

Campusdirect offre trois différentes « familles de services ».

[www.campusdirect.gc.ca](http://www.campusdirect.gc.ca)

### Portail d'apprentissage

Le portail d'apprentissage offre une information complète sur les possibilités d'apprentissage. En tant que tel, il fonctionne comme une passerelle vers l'apprentissage. Il comprend entre autres un ensemble d'outils d'auto-évaluation en ligne pour vous aider à élaborer vos plans d'apprentissage.

### Bibliothèque d'apprentissage de Campusdirect

Cette bibliothèque recèle des trésors de matériel d'apprentissage (à la fois du matériel prêt à utiliser qui a été acheté et du matériel fait sur mesure) qui fournira les connaissances et les compétences nécessaires à l'ensemble de la fonction publique.


### Infrastructure d'apprentissage en ligne

Campusdirect est une base solide sur laquelle peut s'effectuer l'apprentissage électronique. Cette infrastructure peut vous aider à gérer vos plans d'apprentissage, à suivre les progrès d'apprentissage et à donner des cours d'apprentissage en ligne.


guide vous aidera à effectuer ces étapes.

L'adoption de solutions d'apprentissage en ligne exige aussi une certaine dose de leadership. En tant que gestionnaire, on compte sur vous pour influencer et motiver d'autres personnes à apprendre. Des attentes réalistes et des objectifs réalisables doivent donc être fixés. Un certain encadrement est aussi nécessaire afin de maintenir et d'aller jusqu'au bout de son élan, même face à l'adversité. Ici aussi, le guide vous sera d'une grande utilité.

Le périple de l'apprentissage n'est pas un périple qu'on entreprend seul. Les ministères et les organismes de la fonction publique ont des spécialistes de l'apprentissage qui peuvent vous offrir de l'aide et du soutien. Dans le cas de l'apprentissage en ligne, il faut un certain soutien technique pour identifier les solutions viables et être en mesure de corriger les problèmes techniques. Le personnel de la technologie de l'information de votre organisation devrait donc aussi participer au processus. Les points qui précèdent sont particulièrement importants puisque, même si le présent guide tente de donner un aperçu exhaustif du sujet, il ne répondra sans doute pas à toutes vos questions. C'est là que vos spécialistes locaux de l'apprentissage et de la technologie peuvent prendre la relève. Étant donné l'évolution rapide de l'apprentissage en ligne, ils pourront vraisemblablement vous tenir au fait des dernières nouveautés dans le domaine.



**« Le fait que l'apprentissage en ligne est flexible et pratique ne veut pas dire qu'il n'exige pas d'efforts. Comme pour toute activité d'apprentissage, il requiert un engagement et de la discipline pour garder le cap. »**

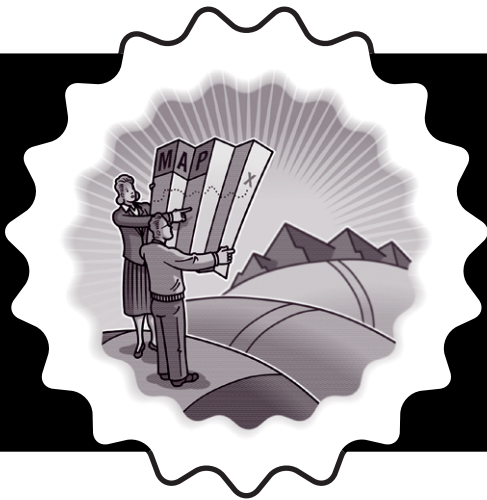


Voici maintenant une collection d'outils et de conseils qui vous aidera à déterminer où l'apprentissage en ligne peut vous aider et la façon dont vous pourrez pleinement tirer parti de cette méthode d'apprentissage. La prochaine page illustre les six principales étapes à suivre lorsqu'on adopte une solution d'apprentissage en ligne : (1.) planifier afin de déterminer les besoins d'apprentissage; (2.) classer les besoins d'apprentissage individuels et organisationnels par ordre de priorité; (3.) trouver la bonne combinaison d'approches à l'apprentissage, électroniques ou non; (4.) sélectionner les solutions d'apprentissage en ligne les plus adéquates et qui offrent la meilleure valeur; (5.) appuyer le personnel afin de s'assurer qu'il tire pleinement parti de l'expérience d'apprentissage, et, finalement, (6.) évaluer l'expérience d'apprentissage afin d'apporter les améliorations nécessaires à l'avenir.

Les deux prochaines sections du présent guide offrent des conseils sur la façon de procéder à chacune des étapes mentionnées ci-dessus. Le guide présente ensuite certains des avantages et des aspects pratiques associés à l'apprentissage en ligne, en identifiant certains des

domaines auxquels l'apprentissage en ligne convient particulièrement bien, notamment, la formation en langues officielles et l'orientation du personnel. Nous espérons que ces conseils pourront vous aider dans vos efforts continus en vue de tirer pleinement parti des occasions d'apprentissage qui se présentent.





# SIX ÉTAPES DANS LA BONNE DIRECTION

Tout périple débute avec quelques premières étapes. Le périple sur la route menant à une utilisation plus efficace de l'apprentissage en ligne commence avec six de ces étapes. Elles établissent un lien entre les activités d'apprentissage en ligne et les buts personnels et organisationnels. Elles identifient en outre les personnes qui doivent participer à la démarche afin d'accroître les chances de succès.

## ÉVALUATION

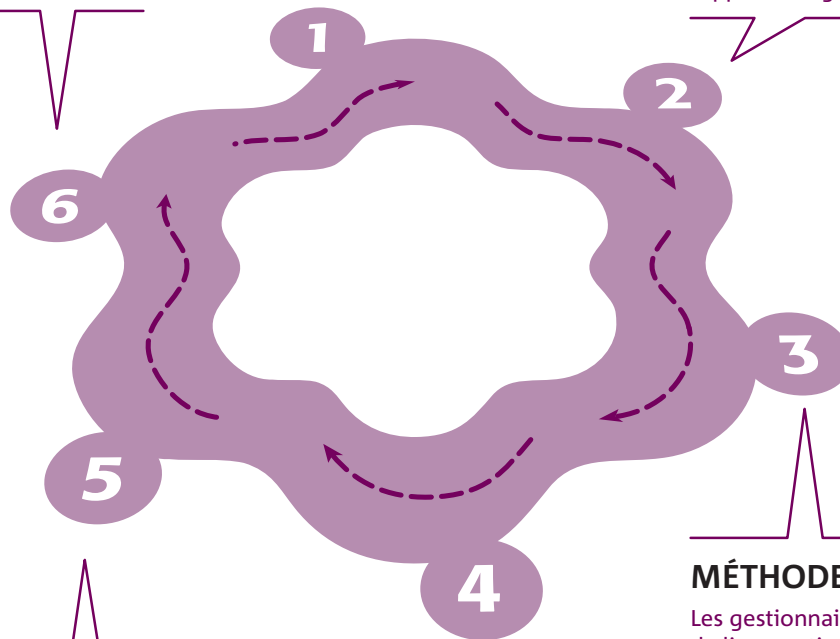
Un compte rendu des connaissances acquises est la dernière étape. Les leçons les plus intéressantes sont partagées avec les collègues. Les accomplissements sont évalués en fonction des objectifs du plan d'apprentissage (personnels et organisationnels).

## PLANIFICATION

La première étape consiste à déterminer les besoins d'apprentissage (le plan d'apprentissage personnel) ainsi que les lacunes de l'organisation en termes de connaissances et de compétences (le plan d'apprentissage organisationnel). L'apprentissage personnel vise à assurer que tous vont dans la bonne direction.

## CLASSEMENTS DES PRIORITÉS

Il serait peu réaliste de croire que tous les besoins d'apprentissage peuvent être comblés sur-le-champ. Il faut établir les priorités, c'est-à-dire les activités d'apprentissage qui tiennent compte à la fois des aspirations de carrière et des besoins organisationnels. Cette démarche sous-tend un dialogue entre les gestionnaires, les membres du personnel et les spécialistes de l'apprentissage.



## SOUTIEN

Les gestionnaires doivent offrir le soutien dont le personnel qui débute un apprentissage en ligne a besoin, c'est-à-dire faire un suivi et s'assurer que les apprenants ne deviennent pas victimes des nombreux obstacles et embûches qu'ils peuvent rencontrer.

## SÉLECTION

Les solutions d'apprentissage en ligne sont choisies avec l'aide du personnel de la TI. *Campusdirect* est un bon endroit pour amorcer le processus de sélection.

## MÉTHODES

Les gestionnaires et les spécialistes de l'apprentissage doivent éduquer le personnel au sujet des avantages et des faiblesses des diverses méthodes d'apprentissage. Il faut déterminer les types d'apprentissage qui sont les mieux servis par l'apprentissage traditionnel, l'apprentissage en ligne et les modèles mixtes. Le personnel de la technologie de l'information (TI) doit participer à cette démarche afin de s'assurer que les options sont techniquement faisables.

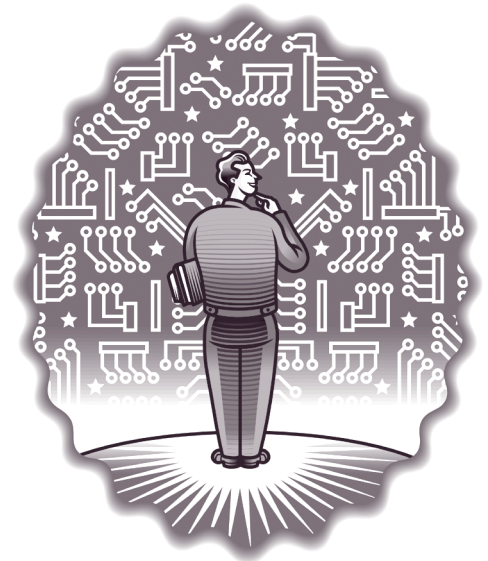
# PLANTER LES BONNES SEMENCES

## Pour obtenir un engagement

**V**ous vous êtes engagé à poursuivre votre développement intellectuel et à permettre à votre personnel d'en faire autant. Vous savez aussi que la formation en salle de classe ne sera pas nécessairement la méthode d'apprentissage privilégiée. Si c'est le cas, vous vous demandez sans doute quelle sera la prochaine étape. Or, vous vous rendrez rapidement compte que le processus décrit ci-dessous est plus complexe que simplement « pointer et cliquer ». Vous aurez, en effet, des tâches à accomplir avant de vous asseoir devant votre ordinateur.

La présente section vous aidera à vous préparer et à choisir la composition d'activités d'apprentissage qui fonctionnera pour vous. La première étape consiste à comprendre vos besoins d'apprentissage. Le plan d'apprentissage est un outil qui vous aidera à déterminer ces besoins. Il y en a deux types.

- *Le plan d'apprentissage organisationnel* marie les activités d'apprentissage et les objectifs d'affaires de votre unité de travail. Chaque équipe, chaque division, chaque service possède un ensemble de capacités qu'il doit mettre à profit pour atteindre ses objectifs. Chacune de ces capacités est déterminée par les aptitudes et les habilités de haut niveau de chacune des parties de l'ensemble, c'est-à-dire par les compétences de chacun des membres de l'équipe. Pour établir un plan d'apprentissage, il faut d'abord déterminer les compétences que possède l'équipe, évaluer les lacunes et ensuite identifier des occasions d'apprentissage qui permettront de les combler. Cet exercice n'est pas effectué par le gestionnaire en isolement, puisqu'il serait pratiquement impossible pour lui de connaître toutes les demandes placées



### DÉFINITION DES PLANS D'APPRENTISSAGE

Un plan d'apprentissage individuel est une méthode systématique pour adapter les futures activités d'apprentissage aux besoins, aux intérêts, aux projets de carrière et au style d'apprentissage d'une personne.

Un plan d'apprentissage organisationnel est une méthode servant à déterminer et à prévoir les besoins d'apprentissage de l'organisation et les mesures à prendre pour s'assurer de répondre à ces besoins.

sur chacun des membres du personnel. C'est plutôt un exercice d'équipe où le gestionnaire amène les membres de son personnel, dans certains cas, avec l'aide de leurs représentants et des professionnels de l'apprentissage, à évaluer leurs besoins d'apprentissage.

- L'apprentissage ne se fait pas toujours pour le bénéfice de l'organisation. Chacun de nous avons des intérêts, des passions et des aspirations de carrière qui doivent être pris en compte. C'est ici qu'entre en jeu le *plan d'apprentissage personnel*. Ce plan établit un lien entre les objectifs de carrière d'une personne et une liste des compétences à acquérir. Il existe des listes de compétences pour bon nombre de professions à la fonction publique dont on peut se servir à cette fin. Pendant ce processus, il est crucial de voir le membre du personnel comme une personne qui a un ensemble de responsabilités diverses et de contraintes de temps, dont celles associées à sa vie personnelle. En d'autres mots, il faut traiter les membres du personnel comme des « personnes entières ». Les besoins d'apprentissage déterminés dans le cadre de cette démarche sont ensuite évalués par rapport aux occasions qui sont offertes.

Les spécialistes ministériels de l'apprentissage ont habituellement une mine de renseignements sur l'utilisation des plans d'apprentissage pour évaluer les besoins. *Campusdirect* offre aussi de l'information sur le sujet.

Ce serait une erreur de présumer que les plans d'apprentissage organisationnels et personnels coïncideront exactement. Chaque personne a habituellement des aspirations de carrière qui débordent le cadre de l'équipe. Il faudra donc faire des compromis pour combler les deux ensembles de besoins d'apprentissage. Ce n'est qu'après avoir aligné les besoins individuels et organisationnels qu'on pourra entreprendre l'étape de sélection des occasions d'apprentissage.


Apparier les besoins et les occasions d'apprentissage est un défi en soi. L'objectif est d'obtenir le bon mix de solutions traditionnelles, de solutions d'apprentissage en ligne et de solutions mixtes pour satisfaire et l'apprenant et l'équipe dans son ensemble. Pour que l'apprentissage devienne systématique dans le milieu de travail, il doit se marier aux rythmes de ce milieu. L'apprenant en ligne avisé connaît les forces et les faiblesses, les mythes et les réalités, les histoires d'horreur et les histoires de succès de l'apprentissage en ligne. Voici un guide utile pour vous y retrouver.

## Pour apprendre de la bonne façon


Il est important de souligner, dès le départ, qu'il y a des « choses à faire » et des « choses à ne pas faire » dans le domaine de l'apprentissage en ligne. N'acceptez pas qu'on rejette l'apprentissage en ligne à cause de mauvaises perceptions ou expériences. Encouragez les autres à expérimenter avec l'apprentissage en ligne, sans trop en mettre ou devenir obsédé par la technologie. Soyez sensible aux besoins et aux styles d'apprentissage de chaque personne. N'imposez pas l'apprentissage en ligne aux autres, parce que ce n'est pas pour tout le monde et pour toutes les situations.

Quand l'apprentissage en ligne est-il la meilleure option et quand ne l'est-il pas? La réponse n'est pas aussi simple que vous pourriez le croire, puisque nous n'avons qu'effleuré les possibilités de cette approche. De plus, l'apprentissage en ligne s'est révélé lorsqu'appliqué avec adresse. Cela étant dit, l'apprentissage en ligne est mieux adapté à certains types de matières, d'apprenants et d'environnements.

- **TYPES DE LEÇON.** Si l'apprentissage vise à transmettre de l'information, sensibiliser, inculquer des connaissances de base et faciliter leur mise en pratique, l'apprentissage en ligne est alors une option idéale. L'apprentissage en ligne peut, en effet, animer les informations hautement descriptives et illustre le fonctionnement de choses complexes à l'aide d'une variété d'aides visuelles. Il se marie bien au matériel standard et à l'apprentissage des compétences de base, dont le meilleur exemple est la simulation de vol utilisée par les pilotes. Il est, par ailleurs, plus difficile de convertir certaines matières au format électronique. Les dialogues et les interactions exigeant un profond engagement interpersonnel (« interaction intense ») fonctionnent habituellement mieux dans un cadre de contacts personnels, qui est évidemment plus facile à reproduire en personne que par l'entremise d'un médium électronique. Les stages et autres formes d'apprentissage qui reposent sur des périodes d'apprentissage pratique prolongées se prêtent moins bien à l'apprentissage en ligne, étant donné qu'ils font appel à la transmission de connaissances tacites (c.-à-d. difficiles à articuler) par l'observation directe et la formation sur le tas par essais et erreurs. Le mentorat, l'encadrement et l'apprentissage actif sont d'autres formes d'apprentissage qui fonctionnent mieux



**« Certaines personnes ne veulent pas entendre parler d'apprentissage électronique avant même de l'avoir essayé (ou en raison d'une mauvaise expérience). Ce type de réticence ne devrait pas être considéré comme une bonne excuse pour ne pas utiliser des solutions d'apprentissage électronique. »**





# FAQ

## FOIRE AUX QUESTIONS

L'apprentissage en ligne peut parfois être difficile à saisir complètement : il est diversifié, en évolution constante, partiellement voilé de l'aura mystique de la technologie et accompagné de sa propre terminologie technique. Peu ont une expérience de première main de l'apprentissage en ligne, tandis que d'autres hésitent à essayer des choses nouvelles.

C'est la raison pour laquelle il faut éduquer les apprenants en ligne potentiels. Cette démarche est cependant rendue plus difficile par le fait que bon nombre de gestionnaires n'ont pas eux aussi été exposés, ou si peu, à l'apprentissage en ligne. Pour surmonter ce problème, la présente section répond aux questions les plus fréquemment posées au sujet de l'apprentissage en ligne.

de concert avec les méthodes traditionnelles, puisqu'elles exigent l'établissement de liens interpersonnels et d'une relation de confiance à long terme. Cela ne veut pas dire que la technologie ne peut jouer un rôle important, mais plutôt qu'elle ne prend pas habituellement le haut du pavé dans ce contexte.

**Q** Où se situe l'apprentissage en ligne par rapport aux méthodes d'apprentissage plus traditionnelles?

**R** Tout comme l'apprentissage en salle de classe n'a pas remplacé l'apprentissage par les livres, l'apprentissage en ligne ne remplace pas complètement l'apprentissage en salle de classe. Il est possible qu'une séance d'apprentissage en ligne soit une amélioration par rapport aux options traditionnelles, mais ce n'est pas toujours le cas. Selon toute vraisemblance, diverses méthodes d'apprentissage sont nécessaires pour combler vos besoins de perfectionnement. Il est aussi vrai que l'apprentissage en ligne fonctionne encore mieux en combinaison avec d'autres formes d'apprentissage, dont l'enseignement personnalisé.

**Q** Combien d'argent puis-je économiser en investissant davantage dans l'apprentissage en ligne pour moi et mon personnel?

**R** Bon nombre d'entre nous croyons que la technologie de l'information réduit le coût de tout. Il faut toutefois savoir que le coût de développement de l'infrastructure d'apprentissage en ligne et d'un contenu de cours intéressant est très élevé. Ce coût est pris en compte dans l'établissement du prix des cours d'apprentissage en ligne. Vous ferez plutôt des économies sur le plan des frais d'apprentissage connexes, notamment les frais de voyage et les coûts liés au temps passé à l'extérieur du bureau. Comme ces frais varient d'une personne à l'autre, il est pratiquement impossible d'en arriver à une estimation qui s'appliquerait de façon universelle.



- **TYPES D'APPRENANT.** Certaines personnes se sentent frustrées par la technologie ou passent la majeure partie de leur journée au travail devant un écran d'ordinateur, et ne veulent pas entendre parler de technologie lorsqu'elles doivent suivre une formation. Puis, il y a celles qui apprennent mieux en compagnie d'autres personnes dans le contexte de séminaires ou qui ont besoin d'être suivies de près, ce qui n'est possible qu'en situation de tutorat individuel.

**Q** Quelles sont les différences entre un site d'apprentissage en ligne et un site Web ordinaire?

**R** Au départ, il faut savoir que l'apprentissage en ligne peut utiliser différents types de médias électroniques et non seulement Internet. En outre, les cours d'apprentissage en ligne qui utilisent les explorateurs Web offrent habituellement une gamme plus riche de matériel et d'interactivité qu'un site Web ordinaire.

**Q** L'apprentissage en ligne se fait-il devant un ordinateur? Est-il possible de s'éloigner, à l'occasion de l'écran d'ordinateur?

**R** L'apprentissage en ligne ne sous-tend pas que vous devrez passer tout votre temps devant un ordinateur. Bon nombre de cours permettent l'impression du matériel de sorte que vous n'êtes pas obligé de le lire à l'écran.

**Q** C'est la première fois que j'entends parler d'apprentissage en ligne. Depuis combien de temps cette méthode existe-t-elle?

**R** Vous serez peut-être surpris d'apprendre que l'apprentissage en ligne existe depuis assez longtemps. Au début, on utilisait la disquette, mais avec le temps le disque compact est devenu le médium de choix. Ce n'est que tout récemment que les techniques de réseautage ont évolué au point où l'apprentissage en ligne est devenu viable. Nous ne faisons que commencer à explorer son immense potentiel.

**Q** L'apprentissage en ligne est-il aussi efficace que les formes d'apprentissage plus traditionnelles?

**R** Malgré l'opinion répandue que la salle de classe est le meilleur endroit pour apprendre, les recherches ont régulièrement démontré que l'apprentissage en ligne peut être tout aussi efficace et, dans certains cas, plus efficace que les programmes d'enseignement en salle de classe.

**Q** L'apprentissage en ligne exige-t-il des compétences techniques avancées?

**R** Il faut habituellement savoir utiliser un ordinateur et être capable de surfer sur le Net. Si vous n'avez pas ces connaissances, les acquérir serait un bon investissement de votre temps. Certains fournisseurs offrent de l'aide en personne aux gens qui utilisent l'apprentissage en ligne pour la première fois. Il faut souligner, toutefois, qu'il suffit pour la plupart des cours d'apprentissage en ligne bien conçus de savoir comment pointer et cliquer.

**Q** Quelle est la différence entre l'apprentissage en ligne et l'apprentissage à distance?

**R** L'apprentissage en ligne est une méthode populaire d'apprentissage à distance. Toutefois, certains programmes d'apprentissage à distance n'ont pas recours à la technologie de l'informatique, notamment les cours par correspondance écrits. À l'inverse, l'apprentissage en ligne n'est pas nécessairement utilisé par des apprenants à distance.



Ajoutez à cette liste, les personnes qui ont un handicap physique ou des difficultés d'apprentissage et qui sont désavantagées par l'utilisation de certaines technologies. Il est donc possible que toutes ces personnes aient des motifs légitimes de refuser une invitation d'apprentissage en ligne, mais il faut s'assurer qu'elles ne les utilisent pas comme des excuses pour ne pas l'essayer. Les personnes qui ont été exposées à la bonne solution d'apprentissage en ligne ont découvert souvent que c'était pour elles la solution idéale compte tenu de leurs besoins et de leur style d'apprentissage.

- **TYPES D'ENVIRONNEMENT.** La fonction publique est une collection de milieux de travail diversifiés. Dans de nombreux lieux de travail, la sécurité est une préoccupation majeure. L'accès à Internet et à des ordinateurs portables est donc restreint. Si vous travaillez sur un brise-glace dans l'Extrême-Arctique, dans un poste frontalier des Prairies ou dans l'arrière-pays d'un parc national, votre capacité d'utiliser la technologie sera vraisemblablement réduite en raison de limites physiques réelles; en effet, la ligne téléphonique peut littéralement prendre fin à votre bureau. Les endroits constamment sous pression où les gens passent leur temps à éteindre des feux ne sont pas vraiment propices à la concentration. Toutefois, aucun de ces milieux n'empêche l'apprenant d'apprendre en ligne, mais ils peuvent vouloir dire que l'apprentissage en ligne doit se faire ailleurs. La Section trois du présent guide présente les divers endroits possibles où l'apprentissage en ligne peut avoir lieu.


## Pour devenir un consommateur averti

Tirer le maximum de votre investissement dans l'apprentissage en ligne peut être un défi intimidant. Bon nombre d'entre nous ont peu d'expérience directe avec l'apprentissage en ligne et devront faire nos devoirs pour devenir des consommateurs avertis. La courbe d'apprentissage n'a pas besoin d'être très abrupte puisqu'il existe un « test de reconnaissance » relativement simple que vous pouvez appliquer à une solution potentielle d'apprentissage en ligne.


- *Méfiez-vous du matériel d'apprentissage qui a simplement été recyclé d'une méthode traditionnelle quelconque. À cause de la*

croissance rapide de la demande d'apprentissage en ligne, les apprenants avides de savoir réclament du nouveau contenu. Cela a amené certains fournisseurs à accélérer la production de cours d'apprentissage en recyclant le matériel existant sans tenir compte du médium choisi. Le matériel de ce genre est habituellement présenté d'une façon hautement linéaire, qui ne vous permet pas d'explorer de nouvelles avenues.

- *Une technologie « non conviviale » (facile à figurer et à utiliser) n'attirera pas les utilisateurs.* Il y a aussi la possibilité qu'une solution d'apprentissage en ligne conviviale ait été très mal conçue. Les créateurs de cours d'apprentissage en ligne sont responsables d'effectuer des tests auprès des utilisateurs afin de s'assurer que les apprenants ne perdront pas patience avec les contrôles logiciels. Assurez-vous que les leçons principales à apprendre sont présentées clairement de manière à ce que les apprenants puissent bien comprendre la démarche ainsi que les objectifs d'apprentissage à atteindre. Les contrôles doivent être clairement identifiés à l'aide d'une terminologie dont la signification est évidente. L'apprenant doit pouvoir obtenir de l'aide facilement. Bon nombre de ces problèmes sont habituellement évidents dès la prévisualisation (« vérifications d'écran ») de l'application d'apprentissage en ligne.
- Certaines solutions d'apprentissage en ligne offrent toutes les plus récentes nouveautés. *Ne vous laissez pas séduire par les effets spéciaux et les panoplies de gadgets à moins qu'ils n'aient une fonctionnalité sous-jacente.* Il est tout aussi important que la technologie utilisée puisse fonctionner sur l'infrastructure technologique de votre bureau. Ce n'est pas toujours facile parce que les fournisseurs de cours d'apprentissage en ligne sont souvent impatients d'adopter la plus récente technologie, alors que votre service de technologie de l'information est plus intéressé à la fiabilité des systèmes critiques à la mission de l'org. Dans certains lieux de travail, le personnel utilise encore des ordinateurs d'une génération plus vieille étant donné le coût de la technologie. Demandez l'avis du personnel technique afin de vous assurer que la solution d'apprentissage en ligne est adaptée à votre infrastructure technologique et aussi en raison de la possibilité qu'il doive installer un logiciel supplémentaire sur votre ordinateur.
- *Essayez de choisir des solutions d'apprentissage en ligne qui*



**« Le bon matériel d'apprentissage électronique présente une variété de méthodes d'enseignement, ce qui permet aux utilisateurs d'effectuer des choix et de vivre une expérience d'apprentissage très riche. »**



*peuvent s'adapter à différents styles d'apprentissage* ou, au moins, à ceux de vos principaux utilisateurs. On se demande si offrir plus d'un mode de transmission de l'information en parallèle est une bonne idée (ex. test oral et test écrit offerts simultanément). Cela étant dit, les meilleurs produits d'apprentissage en ligne offrent diverses méthodes d'enseignement au choix de l'utilisateur, créant, par le fait même, une expérience d'apprentissage des plus enrichissantes.

- *Soyez méfiant à l'égard des fournisseurs de cours d'apprentissage en ligne qui se préoccupent davantage de leur « propriété intellectuelle » que de vos besoins d'apprentissage.* Les fournisseurs ont des raisons légitimes de vouloir s'assurer que leur travail n'est pas piraté. Par contre, des restrictions excessives sur l'information et son utilisation peuvent nuire au processus d'apprentissage. Par exemple, certains utilisateurs ont besoin de se reporter au matériel à une date ultérieure pour retenir les leçons apprises, mais certaines solutions ne leur permettent pas de le faire. Assurez-vous d'avoir le droit d'imprimer et d'archiver le matériel afin de pouvoir y accéder pour référence future.
- Autant les apprenants que leurs superviseurs ont intérêt à faire un suivi de la progression vers l'atteinte des objectifs d'apprentissage. Puisque l'apprentissage en ligne se fait souvent à l'extérieur du bureau, les apprenants ont besoin de mécanismes simples pour documenter, communiquer et présenter des rapports d'étape. Les meilleurs cours d'apprentissage en ligne permettent la confirmation par courriel des progrès réalisés. Pour leur part, les superviseurs veulent être en mesure de faire un suivi des progrès afin de s'assurer que les membres de leur personnel obtiennent le soutien dont ils ont besoin.

Comme pour tout autre investissement de fonds publics, l'argent des contribuables doit être dépensé à bon escient. Heureusement, les solutions d'apprentissage en ligne de qualité se placent parmi les meilleures valeurs.

# ENTRETENIR LE JARDIN DE L'APPRENTISSAGE EN LIGNE

## Leadership et apprentissage en ligne

**P**our développer une main d'œuvre de pointe en investissant dans l'apprentissage, le gestionnaire doit avoir des compétences en leadership. En effet, comme le succès ne vient pas sans effort, il doit y travailler, peu importe si les choses vont bien ou mal. Il est, tantôt, le maître d'œuvre, qui sensibilise les autres, justifie l'investissement et assure que les ressources nécessaires sont en place, tantôt, le guide, qui ne ménage pas les encouragements, donne des conseils et, en bout de ligne, ouvre la voie aux autres et, tantôt, le professeur, qui stimule l'intelligence des employés, pique leur curiosité et les encadre dans leur cheminement de carrière. Assumer tous ces rôles n'est cependant pas une mince affaire.

Cette section offre des conseils qui vous aideront à relever le défi, plus particulièrement à aller jusqu'au bout de votre cheminement, lorsque vous et votre personnel aurez pris la décision de vous engager sur la route de l'apprentissage en ligne. Vous devrez non seulement aider les membres de votre personnel à respecter leur engagement à apprendre en ligne, mais aussi trouver le moyen de mettre à profit les connaissances et les compétences acquises.

## L'exquise douceur du succès

Comme pour toute autre entreprise complexe, le succès de l'apprentissage en ligne n'est pas garanti. Le gestionnaire peut faire des choses qui aideront à certains, mais nuiront à d'autres. Relativement peu de recherches ont été menées sur les facteurs qui favorisent la réussite de l'apprentissage en ligne. Il y en a quand même suffisamment pour dresser une liste respectable de bonnes pratiques.



## POURQUOI JUMELER DIVERSES APPROCHES D'APPRENTISSAGE

En jumelant les approches traditionnelles et électroniques, on parvient à réaliser un certain nombre de synergies.

- Beaucoup d'entre nous apprenons mieux dans un environnement social, avec un certain contact et une certaine interaction avec les autres.
- Les facilitateurs et les formateurs accélèrent l'acquisition du savoir en motivant les apprenants pendant le processus.
- Les apprenants ont immédiatement un soutien et une rétroaction directe lorsqu'ils font face à des exigences non anticipées.
- Un mélange de différentes méthodes d'enseignement offre une variété stimulante.
- Les réseaux et les liens se forment plus facilement dans des situations sociales face à face.
- Certains matériels ont une influence émotionnelle plus grande lorsque le cours est donné « en direct et en personne » et non par le biais de la technologie.

- **FACTEUR DE SUCCÈS N° 1 : Soutien et promotion.** Une étude récente, menée auprès de plus de 700 personnes, a révélé que le marketing et la promotion étaient des éléments décisifs pour amener les intervenants de l'apprentissage à mettre à l'essai l'apprentissage en ligne. Comme l'a déclaré un des participants à notre propre recherche, " vous ne pouvez jamais trop promouvoir l'apprentissage en ligne ". C'est une simple question de bon sens : plus nous en savons sur ce qui est offert, plus nous sommes susceptibles de profiter des occasions qui s'offrent.

Le degré de soutien obtenu est peut-être un peu moins évident. Or, la volonté d'une personne à s'engager à apprendre en ligne serait intimement liée au niveau de soutien qu'elle a le sentiment d'obtenir. Cela place beaucoup de responsabilité sur les épaules du gestionnaire, qui doit non seulement exprimer son encouragement, mais aussi donner au personnel la possibilité de réaliser ses aspirations. Le niveau d'aide accordé est donc un élément très important de l'apprentissage en ligne, particulièrement au début lorsque l'apprenant se familiarise avec son fonctionnement. Les résultats de la recherche suggèrent, à tout le moins, que l'apprentissage en solitaire n'est pas l'arrangement idéal.


- **FACTEUR DE SUCCÈS N° 2 : Intégration à petits pas.** La façon idéale d'intégrer l'apprentissage en ligne dans votre vie au travail et dans votre milieu de travail est un petit pas à la fois. Il ne faut pas s'attendre à ce que le personnel fasse la transition immédiatement. Il y aura une certaine période de scepticisme (en partie légitime) face aux nouvelles approches technicisées. Vous découvrirez probablement qu'une partie de votre effectif est naturellement attirée par la technologie et désire l'essayer. L'expérience positive de ce groupe peut devenir contagieuse et inciter les autres à embarquer. Les premiers convertis ont aussi tendance à avoir un seuil de tolérance plus élevé pour les pépins électroniques et ne se décourageront pas facilement lorsque confrontés à des problèmes mineurs. Les expériences d'apprentissage de ces quelques braves peuvent servir pour aider les autres.
- **FACTEUR DE SUCCÈS N° 3 : Recherche des solutions d'apprentissage mixtes.** La combinaison de ce qui est familier avec ce qui ne l'est pas est habituellement une bonne stratégie pour vaincre l'appréhension et le doute. Des synergies sont en

outre créées par la combinaison de l'apprentissage en ligne et de formes plus traditionnelles d'apprentissage. Par exemple, des cours en ligne dirigés offrent le soutien qui peut faciliter la transition à l'apprentissage en ligne et clarifier et renforcer les leçons apprises. Comme prime, l'apprentissage mixte offre plus de flexibilité au plan de l'intégration des autres au processus d'apprentissage.


- **FACTEUR DE SUCCÈS N° 4 : Pairage.** Lorsqu'une personne entreprend un apprentissage en ligne avec une autre, elle a une source de soutien à portée de la main. La nature autodidacte de certaines solutions d'apprentissage en ligne peut amener certaines personnes à décrocher si elles n'ont pas la discipline personnelle ou la motivation intrinsèque qu'exige ce genre d'entreprise. Le pairage peut être une source de motivation extrinsèque, notamment par l'encouragement et les rappels à l'ordre occasionnels. Si une personne a de la difficulté, l'autre peut lui prêter main-forte, surtout si elle a déjà vécu une expérience d'apprentissage en ligne. Elle peut lui montrer comment faire et partager des conseils pratiques.
- **FACTEUR DE SUCCÈS N° 5 : Accès à la technologie et espace de travail.** Ce n'est pas tout le monde qui a accès à une technologie adéquate au bureau ou à la maison. C'est l'une des plaintes les plus communes des personnes qui ont eu une mauvaise expérience d'apprentissage en ligne. Parfois, l'ordinateur (ou le logiciel qu'il contient) a fait son temps et la connexion réseau est trop lente. Les fonctionnaires n'utilisent pas tous un ordinateur universel dans leur travail quotidien et ont besoin, au départ, de technologie. Il faut donc la mettre à leur disposition.

La disponibilité d'un espace de travail adéquat est tout aussi important pour l'expérience d'apprentissage en ligne. Vous trouverez à la page suivante des exemples de solution à un manque d'espace adéquat. Le point que nous voulons souligner est que la responsabilité de fournir les outils dont le personnel a besoin pour apprendre incombe en grande partie au gestionnaire.

- **FACTEUR DE SUCCÈS N° 6 : Formation et soutien informatique.** Pour ceux et celles qui travaillent plusieurs heures par jour à un ordinateur, l'utilisation d'un ordinateur est tellement facile, au point de devenir tout à fait machinal. Cela n'est pas nécessairement vrai pour tous, surtout pour les travailleurs plus âgés, ceux qui ont



**« Vous découvrirez probablement qu'il y aura un certain groupe de personnes dans votre lieu de travail qui seront naturellement attirées par la technologie et qui voudront l'essayer. Leurs expériences positives peuvent devenir contagieuses et encourager les autres à essayer également. »**



suite à la page 25





# LE LIEU DE L'APPRENTISSAGE

Nous avons tous besoin d'un local physique où il nous sera possible d'apprendre. Un endroit qui allie peut-être solitude et confort, ou stimulation et interaction. Au minimum, l'apprentissage se fera beaucoup plus facilement dans un endroit loin des va-et-vient du bureau... et encore plus du tohu-bohu de la maison. Nombre d'options peuvent être envisagées par les gestionnaires et les spécialistes de l'apprentissage.

## LA SALLE D'APPRENTISSAGE EN GROUPE

Souvent, les gens apprennent mieux dans un environnement de groupe où ils peuvent obtenir du soutien. Il peut s'agir d'une salle spécialement conçue pour l'apprentissage en ligne ou une salle de conférence vide réservée pour une séance d'apprentissage. Il ne faut que quelques ordinateurs portatifs, quelques connexions réseau et un spécialiste pour fournir le soutien. Le soutien peut prendre la forme d'une aide pédagogique ou technique (ou les deux, de préférence). Ce type d'espace physique est idéal pour inciter un groupe de personnes peu familières avec la technologie à prendre la route de l'apprentissage en ligne.

## L'HÔTEL D'APPRENTISSAGE EN LIGNE

Les postes de travail informatique de certaines entreprises n'ont pas la puissance nécessaire pour fonctionner dans un environnement multimédia ou à grand trafic Internet. Bon nombre de fonctionnaires n'ont pas de poste de travail informatique ou travaillent à un ordinateur affecté exclusivement à une série très limitée de tâches. Et même les employés qui disposent de l'équipement approprié veulent s'éloigner des distractions qui entourent leur poste de travail.

Dans le genre de situations susmentionnées, il incombe au gestionnaire de faire en sorte que le membre du personnel ait accès à un poste de travail dédié à l'apprentissage en ligne. On appelle ces endroits hôtels parce qu'ils offrent aux employés un havre

temporaire pour apprendre. Chaque espace physique peut être assigné à titre occasionnel ou réservé à l'avance.

## LA STATION D'APPRENTISSAGE EN LIGNE

Il n'y a pas beaucoup d'espace. Après tout, mettre de côté des postes de travail pour créer un hôtel d'apprentissage en ligne coûte très cher. Si c'est une considération, vous voudrez peut-être faire cohabiter votre hôtel d'apprentissage avec celui d'une autre organisation. Si cela n'est pas possible, utilisez alors les espaces libres. Les postes de travail et salles de réunion vides sont des endroits idéals. Ajoutez un ordinateur portatif et une connexion Internet et vous êtes prêts à apprendre en ligne.

## LE POSTE TEMPORAIRE IDENTIFIÉ

Un poste de travail personnel peut servir à l'apprentissage en ligne. C'est toutefois un endroit où les distractions sont nombreuses—téléphones, courriels et collègues frappant à la porte, pour n'en nommer que quelques-unes. Mais il est possible de signaler aux autres que l'on est occupé et non disponible. Le port d'un casque d'écoute peut suffire. Si ce n'est pas le cas, essayez de bloquer l'ouverture de votre station avec le ruban qu'utilise la police. Une note sur la porte pourrait renforcer le message. Avertir vos collègues à l'avance ne nuirait pas non plus.

Ces moyens peuvent être utiles dans la mesure où les attentes culturelles du milieu de travail le

permettent. Si on vous donne beaucoup de flexibilité et d'autonomie, le « poste temporaire identifié » peut fonctionner. Si vous travaillez dans un milieu où les pressions sont continues, vous aurez probablement besoin d'un autre type d'arrangement.

## LA MAISON ET LE BUREAU MOBILE

Parfois, c'est le trop grand nombre de distractions et, parfois, c'est le désir de maintenir l'équilibre vie personnelle et vie professionnelle qui empêche les gens de prolonger les heures au travail. Peu importe la raison, travailler à l'extérieur du lieu de travail peut être une option. Vous pouvez emprunter un ordinateur portable, mettre la main sur un CD-ROM d'apprentissage en ligne et vous rendre dans votre café local préféré. Une bonne partie des apprenants en ligne préfèrent apprendre à la maison parce que leur ordinateur personnel est plus avancé que ceux dont ils disposent au travail. Toutefois, pour que cela fonctionne, sans trop empiéter sur le temps de loisir, les superviseurs doivent trouver le moyen de libérer des heures pour l'apprentissage.

## LES CENTRES DE TÉLÉCONFÉRENCE

L'apprentissage à distance qui utilise une technologie avancée a tendance à avoir lieu dans des centres dédiés à la vidéo continue à grande distance. Cette option peut être coûteuse et a éprouvé de nombreux problèmes informatiques par le passé. Les choses changent et la téléconférence est peut-être une meilleure option que le déplacement. La transmission de vidéos interactives par satellite offre en outre une expérience interactive de qualité potentiellement très élevée.

## LES SALLES DE CLASSE BRANCHÉES

Certains programmes universitaires recommandent que les étudiants utilisent un ordinateur portable à l'intérieur des salles de classe. Le raisonnement est simple : pourquoi les étudiants devraient-ils prendre des notes alors qu'ils peuvent télécharger les notes de cours et d'autre matériel didactique lorsqu'ils le veulent. C'est un lieu d'apprentissage spécifiquement conçu pour accommoder des solutions mixtes.

accès à un soutien administratif complet et ceux qui n'évoluent pas dans un secteur à forte intensité technologique. Le niveau de « culture informatique » varie bien sûr considérablement au sein d'un organisme. Une solution est de demander l'aide du « techno » du bureau ou d'un membre du personnel administratif qui utilise régulièrement un ordinateur. Si votre connaissance de base est clairement insuffisante, une formation structurée en informatique est alors requise.

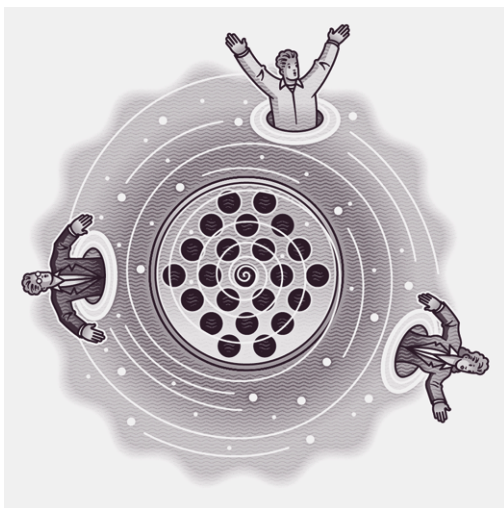
- **FACTEUR DE SUCCÈS N° 7 : Engagement.**

Un gestionnaire ne se fait pas une faveur en essayant d'imposer la formation en ligne. En effet, la motivation d'apprendre sera faible sans l'engagement et l'acceptation du personnel. Les superviseurs ne pourront pas vraisemblablement évaluer avec exactitude les besoins de formation de l'organisation sans la participation de l'équipe. Le recours aux spécialistes internes de la formation et de la technologie de l'information est tout aussi crucial. Par exemple, le personnel technique peut aider à s'assurer qu'une solution d'apprentissage en ligne particulière tient compte des spécifications techniques, de la capacité de l'équipement et crée des attentes réalistes sur le plan de l'art du possible. Ne pas tenir compte de ces éléments est souvent une source de problèmes techniques coûteux et de frustration chez l'apprenant.

Un autre facteur peut améliorer les chances de succès : la patience. Il faut avoir des attentes

réalistes face au personnel et au caractère nouveau des solutions d'apprentissage technicisées.

## Comment surmonter les embûches?



Le changement suit souvent un cheminement prévisible : la curiosité et l'enthousiasme initial mènent à l'adoption; le succès pousse l'exploration un peu plus loin; puis le train déraille, façon de parler, et tout commence à battre de l'aile. Ce peut être une difficulté qui entrave le fonctionnement normal ou un simple irritant pour l'utilisateur. Ce peut être les autres demandes qui prennent toute notre énergie et ralentissent notre progression. Ce peut être des obstacles qui nous empêchent d'avancer et d'arriver à bonne fin. Peu importe ce que c'est, s'il n'y a pas l'étincelle nécessaire pour combattre les moments de découragement ou surmonter un obstacle particulier.

L'apprentissage en ligne a ses propres embûches et obstacles qui minent la progression et l'arrivée à bon port. Ce genre d'apprentissage repose en grande partie sur l'autodétermination et exige, à ce titre, une bonne dose de discipline et d'encadrement. L'apprentissage en ligne se fait parfois en solitaire, hors site ou hors campus, loin de la pression des pairs et de l'appui du groupe qui servent souvent de motivation. Il y a aussi d'autres facteurs qui sont abordés ci-dessous. Pour composer efficacement avec ces facteurs, le gestionnaire doit enfiler son costume de formateur et s'embarquer avec les membres de son personnel.

- *Le décrochage est, dans certains cas, un problème pour l'apprentissage en ligne.* D'innombrables distractions peuvent mettre l'apprentissage sur la touche. Pour contrer cet obstacle, les apprenants doivent faire coïncider l'apprentissage en ligne avec les rythmes de l'année de travail. Si un cours est dispensé en période de pointe, il faut le remettre à plus tard. Heureusement, c'est plus facile avec l'apprentissage en ligne. Par ailleurs, le gestionnaire doit clairement faire connaître ses attentes à son personnel au moment de l'examen du rendement et prévoir des vérifications périodiques afin de s'assurer que le plan d'apprentissage est suivi. Il faut prévoir du temps pour l'apprentissage, sans toutefois empiéter sur les heures de loisir et s'assurer qu'il y a progression.

Il y a aussi des cas où le fait de ne pas terminer un cours d'apprentissage n'est pas un problème, mais plutôt un avantage. En effet, l'apprentissage en ligne donne à l'apprenant la possibilité

de vérifier le contenu avant de s'engager pleinement. Cette expérimentation est acceptable à la condition, bien sûr, qu'elle n'entraîne pas de lourdes pénalités. Elle peut, d'une part, aider les apprenants à se familiariser avec la méthode d'apprentissage en ligne et, d'autre part, leur permettre de découvrir les solutions qui leur conviennent le mieux. Ainsi, le taux d'achèvement n'est pas toujours un bon indicateur de succès.

- *Si l'activité d'apprentissage ne semble pas liée à l'emploi de la personne ou aux besoins de l'organisation*, cela peut amener l'apprenant à s'interroger sur le bien-fondé de l'activité même. Il sera enclin à faire les choses de façon machinale, à ne pas se donner pleinement, c'est-à-dire à faire le strict minimum. Investir du temps au début du processus et faire participer le personnel peut aider à éliminer ce problème.
- Le participant à un programme d'apprentissage s'interroge, et avec raison, sur la façon dont l'investissement en temps et en énergie l'aidera à gravir les échelons au sein de l'organisation. Il arrive malheureusement que cette préoccupation se transforme en *carrière prédateur et ouvre la porte à la diplomatie*. Bon nombre de cours d'apprentissage en ligne n'offrent aucune attestation d'études, comme le font par exemple les programmes menant à un diplôme ou un certificat. Cela peut amener certains à considérer l'apprentissage en ligne comme une forme inférieure d'apprentissage et, donc, à s'investir moins dans le processus. Une façon de combattre cette tendance est de rechercher les occasions d'apprentissage en ligne menant à un certificat, un peu comme le font la plupart des programmes de formation informatique en ligne. Une autre façon est de gérer les attentes dès le départ et de discuter des avantages inhérents de l'apprentissage. On peut dire aussi que les attestations d'études ont tendance à donner un faux sentiment de sécurité et qu'une bonne employabilité, c'est beaucoup plus qu'un mur tapissé de diplômes. Il faut aussi savoir que l'apprentissage en ligne, comme tout autre type d'apprentissage, contribue au cheminement de carrière en augmentant les connaissances et les compétences d'une personne et en améliorant le rendement au travail.
- Certains apprenants sont des *technophobes* : ils rejettent instinctivement toute solution technologique sans lui donner la moindre chance. Certains champions de l'apprentissage en ligne sont des *technophiles* : ils conversent habituellement dans

## QU'EST-CE QUI A ÉTÉ APPRIS?

Qu'est-ce que vous devriez demander à vos employés après leur participation à un cours électronique? La réponse sera différente d'une organisation à une autre et dépendra des objectifs d'apprentissage définis dans le plan d'apprentissage. Vous pouvez cependant poser quelques questions.

Quelles étaient vos trois attentes principales avant d'assister au cours en matière de contenu du cours?

Pouvez-vous citer trois aspects positifs du cours auquel vous avez assisté?

Qu'est-ce qui selon vous manquait dans ce cours?

Est-ce que vous recommanderiez ce cours à d'autres personnes? Pourquoi?

Comment allez-vous appliquer les leçons apprises?

un jargon qui intimide les profanes. Ils nous effraient et nous gardent loin de l'apprentissage en ligne. Le rôle du formateur est d'agir comme traducteur ou, si ses connaissances techniques sont minimales, comme défenseur de solutions en langage simple. Cela est particulièrement important pour combattre les problèmes de perception chez ceux qui sont *simplement hésitants*; ceux qui croient que l'apprentissage en ligne n'est pas pour eux, même s'ils ne comprennent pas tout à fait ce dont il s'agit et qu'ils ne l'ont même pas encore essayé.

- *Une mauvaise expérience peut complètement détourner certains de l'apprentissage en ligne, parfois pour de bon.* Un pépin technique, une mauvaise conception, des attentes exagérées ou un contenu de mauvaise qualité peut en être la cause. Mais il est possible d'éviter cette embûche en choisissant ses solutions judicieusement et en s'assurant que des services de soutien sont accessibles. Et si une mauvaise expérience se produit, votre façon d'y répondre déterminera peut-être les choix d'apprentissage futurs de la personne en cause; en d'autres mots, l'enjeu est grand. À titre de « leader engagé »—une personne qui s'efforce de résoudre les problèmes des employés et qui les aide à réaliser leur plein potentiel—vous devez aider à mettre en place le soutien technique nécessaire... ou à trouver une occasion d'apprentissage plus pertinente... ou à mieux préparer les apprenants pour leur prochaine tentative.


## Progression de l'apprentissage

Une préoccupation commune au sujet de l'apprentissage en ligne est la difficulté d'évaluer les progrès et les résultats. Pour être juste, même dans les meilleures conditions, l'observation et la mesure des avantages de l'apprentissage en général représentent un défi. L'expérience d'apprentissage n'est pas toujours concrète. Et même ses avantages concrets ne se manifestent pas toujours immédiatement. L'apprentissage en ligne pose, pour sa part, un défi particulièrement unique, en ce sens qu'il se fait en solitaire, rendant difficile même la confirmation que l'expérience d'apprentissage a effectivement eu lieu. De nombreux efforts ont donc été faits afin de mieux mesurer la valeur de l'apprentissage et ses résultats. Il reste à voir si ces efforts rapporteront. Entre-temps, voici quelques moyens pour vous assurer que les employés progressent et réalisent les avantages promis.


Il serait utile d'envisager de faire un suivi des progrès de l'apprentissage à l'aide de l'un ou plusieurs des moyens suivants : exposés sur les leçons apprises, accumulation d'attestations d'études ou de titres de compétence et évaluation.

- **EXPOSÉS SUR LES LEÇONS APPRISSES.** Dans certaines unités de travail, les gestionnaires demandent aux membres de leur personnel de présenter un compte-rendu de ce qu'ils ont appris. Le compte-rendu peut prendre la forme d'un bref rapport écrit ou d'un exposé sur les leçons apprises devant les collègues de travail. Cette approche a l'avantage supplémentaire de permettre à l'apprenant de partager ce qu'il a appris avec les autres, de transmettre les connaissances qu'il a acquises aux autres membres de l'équipe et, par le biais de ce processus, de permettre à l'entreprise d'obtenir un rendement maximal de l'investissement dans l'apprentissage. Que devraient contenir les exposés? Cela dépend des buts établis initialement. Si vous cherchez une liste générique des questions auxquelles l'exposé devrait répondre, la liste de questions dans la marge gauche est aussi bonne que toute autre liste.
- **ACCUMULATION DE TITRES DE COMPÉTENCES ET D'ATTESTATIONS D'ÉTUDES.** L'apprenant a aussi besoin d'évaluer ses résultats. Comment peut-il prouver aux employeurs qu'il possède des connaissances et des compétences particulières? La plupart du temps, il le fait en présentant les attestations d'études qu'il a obtenues en suivant des programmes d'apprentissage (comme ceux menant à l'obtention d'un diplôme). Bon nombre de solutions d'apprentissage en ligne donnent des attestations d'études, notamment celles accréditant les professionnels de la technologie. Toutefois, l'apprentissage en ligne est un mode d'apprentissage plus accessible, souvent moins formel. Une diplômanie induite pourrait toutefois devenir un obstacle si cette méthode d'apprentissage devient plus commune. Il nous faudra donc réévaluer notre façon de mesurer la progression de l'apprentissage.

La documentation détaillée des cours suivis et des leçons apprises peut être une première étape. Et ensuite cette documentation peut constituer un *dossier d'apprentissage*, qui permettra d'effectuer un suivi des progrès réalisés vers l'atteinte des objectifs du plan d'apprentissage. Par exemple, bon nombre



« **Les dossiers d'apprentissage sont le compagnon idéal du plan d'apprentissage. Ils peuvent servir à assimiler les leçons apprises, étayer les titres obtenus et les buts d'apprentissage atteints.** »





d'enseignants tiennent un dossier dans lequel ils enregistrent l'acquisition de compétences. Ce dossier contient, entre autres, l'énoncé de leur philosophie d'apprentissage, une liste des cours enseignés et suivis, les prix reçus, les évaluations de cours, les lettres de recommandation et d'acceptation et le matériel didactique créé (ex. livres de cours). Il donne au lecteur une idée raisonnablement complète des accomplissements professionnels passés. Le concept de dossier d'apprentissage pourrait facilement être mis en application dans toutes les professions.

- **ÉVALUATION DES RÉSULTATS.** Comme nous l'avons mentionné dans notre introduction à la présente section, mesurer les résultats de l'apprentissage en ligne n'est pas une chose facile. Le Conference Board du Canada a mené un sondage auprès des employeurs sur l'utilisation de l'apprentissage en ligne. Au sujet de la façon dont ils mesurent les résultats : « Sur les 38 p.100 d'employeurs qui ont évalué les résultats de l'apprentissage en ligne, 96 p.100 ont mesuré la satisfaction des employés, 84 p.100 le maintien des connaissances acquises et 63 p. 100 le changement de comportement chez les employés ». Mais, environ le quart des employeurs n'étaient pas convaincu de l'utilité de ces mesures et moins de la moitié en tenaient compte dans leur planification à long terme. Cette observation nous amène à conclure que les gestionnaires ne devraient pas mesurer pour le simple plaisir de mesurer et que les outils de mesure sont rares, non pas que les avantages de l'apprentissage en ligne ne peuvent être quantifiés. Les leçons apprises devraient être mesurées en fonction des avantages organisationnels attendus (ex. l'acquisition d'aptitudes). La valeur de l'apprentissage en ligne peut en outre être mesurée en fonction des économies de coût réalisées par rapport aux autres méthodes d'apprentissage, notamment les frais de déplacement réduits.

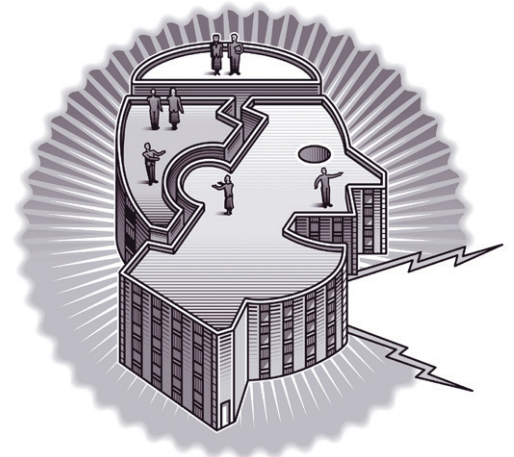
En bout de ligne, la façon de faire le suivi et de faire rapport des progrès est une simple question de bon sens : c'est celle qui vous permettra, à vous et à vos superviseurs, de déterminer si vos investissements dans l'apprentissage sont judicieux.

# L'APPRENTISSAGE EN LIGNE EN ACTION

## Exemples concrets

C'est une chose de comprendre la complexité du concept d'apprentissage en ligne, notamment la matière et la terminologie, mais c'est toute une autre chose de passer de la théorie à la pratique par la mise en œuvre d'applications bien précises. Quel genre de matière peut-on enseigner dans le monde réel par l'entremise de l'apprentissage en ligne? Quels avantages ces applications peuvent-elles offrir? La présente section donne des exemples concrets de la meilleure façon d'utiliser l'apprentissage en ligne et, ce faisant, répond à certaines de ces importantes questions.

Lorsqu'on demande aux organismes qui œuvrent sur la scène économique canadienne à quelles fins ils utilisent l'apprentissage en ligne, les trois thèmes qui reviennent le plus souvent sont tous de nature technologique : apprendre la nouvelle technologie, donner de la formation sur les logiciels et acquérir des compétences techniques. Il semble donc exister un lien naturel entre les professions du secteur de la haute technologie et les méthodes d'apprentissage en ligne. Les exemples les plus intéressants tendent, toutefois, à être ceux qui ont une application plus vaste dans l'ensemble de l'organisation. C'est dans cette optique que l'apprentissage en ligne semble le plus prometteur. La présente section examinera deux domaines d'application en particulier : la formation linguistique en ligne et l'orientation en ligne. Ces deux domaines s'appliquent à virtuellement tous les organismes publics à un certain degré et représentent des priorités pour l'ensemble du gouvernement.



## Formation linguistique en ligne

Pour l'adulte typique, l'acquisition d'une langue seconde pose un paradoxe en termes d'apprentissage : il est pratiquement impossible

de maîtriser une nouvelle langue si on ne l'utilise pas régulièrement, mais, contrairement à l'enfant, l'adulte a moins de temps pour mettre en pratique ce qu'il a appris de façon régulière. Sans immersion totale, les chances de maîtriser une langue diminue considérablement. Afin de surmonter ce problème, la fonction publique a investi considérablement dans la formation linguistique, soit en laissant son personnel s'absenter du travail pendant de longues périodes, soit en réservant du temps pendant la semaine de travail pour les classes et les séances de tutorats. Loin de nous l'idée de mettre en doute les résultats obtenus grâce à ces méthodes. Elles présentent toutefois certaines limitations. Elles sont coûteuses, viennent en conflit avec les horaires chargés de travail et ne sont pas toujours accompagnées d'un renforcement régulier en milieu de travail. Ces limitations rendent difficile l'atteinte de l'objectif de créer une main d'œuvre générale bilingue

---

**« Les utilisateurs de l'apprentissage en ligne que nous avons interrogés ont remarqué que les cours de langue électroniques sont un moyen idéal de pratiquer en continu de nouvelles compétences langagières en milieu de travail, ce qui permet d'assurer que ces compétences ne souffriront pas d'un manque de pratique. »**

---

Heureusement, les solutions de l'apprentissage en ligne sont généralement conçues pour éliminer ce genre de limitations, en plus d'offrir plusieurs caractéristiques favorisant l'apprentissage d'une nouvelle langue.

- L'apprentissage en ligne peut assurer la formation d'un plus vaste public à un coût moindre comparativement à la plupart des autres formes d'apprentissage linguistique. Il n'est toutefois pas toujours un substitut complet dans les cas où l'enseignement personnel et le tutorat individuel sont nécessaires. Mais, même dans ces cas, l'apprentissage en ligne ajoute toute une gamme de ressources supplémentaires.
- L'apprentissage en ligne permet d'entretenir un lien continu tout au long du processus d'apprentissage. Certains étudiants se plaignent qu'ils ont de la difficulté à maintenir l'acquis s'il n'y a pas renforcement et progression continus. C'est là que l'apprentissage en ligne entre en jeu. En effet, il aide à protéger les investissements dans les cours d'immersion une fois que ces cours sont terminés.
- Apprendre une langue est un processus qui fait appel aux sens : l'étudiant apprend à lire, à comprendre les mots parlés et acquiert un répertoire d'aptitudes verbales, notamment la bonne prononciation des mots. Les capacités multimédias des solutions d'apprentissage en ligne avancées sont idéales pour ce genre d'apprentissage. Elles sont aussi en mesure de faire le pont entre l'écrit, l'oral et le verbal. La plupart des CD-ROM de

formation linguistique standards offrent, par exemple, des choix relativement aux sens que l'apprenant veut utiliser.

- La formation en langue seconde n'est pas toujours offerte dans la région où réside l'apprenant ou au moment qui lui convient. C'est souvent un obstacle à la progression de carrière dans certaines localités. Grâce à sa capacité d'offrir l'apprentissage à distance, l'apprentissage en ligne peut aider à éliminer ce problème.

Les fonctionnaires auxquels nous avons parlé croient, en outre, que l'apprentissage linguistique en ligne les a aidés à surmonter la gêne qu'on ressent souvent lorsqu'on essaie d'apprendre une nouvelle langue. Les erreurs de diction et de prononciation peuvent parfois faire rougir même les personnes très sûres d'elles-mêmes. La technologie est un refuge sûr où il est possible d'apprendre par essais et erreurs ou, dans le cas des méthodes d'apprentissage en ligne où il y a contact avec d'autres, la technologie peut avoir un effet médiateur qui minimise l'embarras.

Compte tenu de tous ces avantages, on serait porté à croire que l'apprentissage en ligne est chose courante. Malheureusement, on ne fait que commencer à voir le potentiel de cette méthode. Parmi les apprenants en ligne des grandes entreprises canadiennes, seulement cinq pour cent ont utilisé l'apprentissage en ligne pour perfectionner leur connaissance d'une langue. À la fonction publique, l'apprentissage en ligne est au stade embryonnaire. Nous ne voulons pas dire qu'il n'a pas fait une percée importante. En fait, la première incursion de la fonction publique dans ce domaine est particulièrement intéressante à titre d'exemple. Nous pouvons tous tirer des leçons de cette expérience.

#### **EXEMPLE 1 : L'apprentissage linguistique en ligne à l'étranger.**

Les fonctionnaires qui travaillent à l'étranger ont souvent le sentiment de vivre sur une île totalement isolée lorsqu'ils cherchent des occasions d'apprentissage, à moins d'avoir accès à une source d'apprentissage locale. Même dans ce cas, l'apprentissage peut ne pas être vraiment pertinent étant donné les différences de cultures et de priorités qui existent à l'échelle mondiale. Un sondage auprès du personnel de la fonction publique a révélé que, malgré la hausse marquée des occasions d'apprentissage pour la vaste majorité des fonctionnaires entre 1999 et 2002, les personnes qui travaillent à l'extérieur du Canada ont signalé une diminution des possibilités d'apprentissage. L'apprentissage en ligne y voit un marché de créneau important. Cette situation n'est pas l'apanage des fonctionnaires. En effet, les grandes sociétés multinationales, comme IBM, utilisent un système bien développé d'apprentissage en ligne pour

## **APPRENTISSAGE DANS LE MONDE ENTIER**

L'Institut canadien du service extérieur utilise une variété de méthodes d'apprentissage électronique.

### **CONFÉRENCE TÉLÉPHONIQUE SUR**

**ORDINATEUR** : un formateur forme des étudiants dans des endroits éloignés dans le monde entier grâce à la téléconférence et à un contenu Web.

**PORTAIL D'APPRENTISSAGE** : l'Institut possède un Campus virtuel qui offre des cours, des outils électroniques et des manuels électroniques. Parmi ces outils, il possède également une application qui permet de former des responsables à élaborer et créer des cours directement sur le Web.

**COURRIEL** : grâce à la technologie courriel très répandue, les étudiants peuvent recevoir du matériel de soutien, des exercices et des devoirs du formateur. Ils peuvent envoyer les exercices et les devoirs faits à leur formateur et obtenir la correction par courriel.

**VIDÉOCONFÉRENCE** : certains experts donnent des cours et animent des discussions sur des sujets spécifiques à l'aide de la vidéoconférence.

**CD-ROM ET BANDE-VIDÉO** : l'information renfermant des éléments visuels est souvent enregistrée sur des CD-ROMS et des bandes-vidéos. Ceux-ci peuvent être copiés et envoyés dans le monde entier si nécessaire. La formation sur l'orientation, par exemple, bénéficie de ces outils, car elle peut montrer aux gens à quoi ressemblent les installations de l'administration centrale.

tenir leur main-d'œuvre dispersée un peu partout dans le monde au fait des plus nouvelles connaissances.

Le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI) a aussi relevé le défi grâce aux investissements dans l'apprentissage en ligne de son Institut canadien du service extérieur (ICSE). Près de 67 p. 100 des membres du personnel de l'organisme travaillent dans 158 bureaux situés à l'étranger. Le nombre de cours d'apprentissage en ligne offerts à ces employés est passé (entre 1999-2000 et 2001-2002) de 17 à 66. Dans la même veine, la participation a connu une progression de plus de six cent pour cent pendant la même période (soit 2 346 participants à la fin). Une vaste gamme de techniques d'apprentissage en ligne est utilisée, tel qu'il est illustré dans la marge.

Le Centre de formation linguistique de l'ICSE a lancé son programme en ligne de formation en langues officielles en janvier 2000 pour répondre à la demande des clients et aussi en raison des succès antérieurs d'autres cours de formation linguistique à distance. Au cours des deux premières années, le programme est passé de trois à treize cours et a attiré un total de 1 179 participants au cours de la période. Tous les cours, d'une durée de huit semaines, sont dirigés par des formateurs. La majeure partie de l'apprentissage se fait par l'entremise de travaux personnels qui sont ensuite promptement corrigés (dans un délai de 48 heures) par le formateur. Les participants qui réussissent les cours reçoivent une attestation. Des tests avant et après les cours sont donnés afin de mesurer s'il y a eu progression et si les participants sont satisfaits de l'expérience d'apprentissage, et d'évaluer le risque qu'ils ne terminent pas la formation.

Les cours sont conçus à partir d'une évaluation des besoins effectuée à l'aide de questionnaires. Ce processus axé sur l'utilisateur a mené à la création de cours qui développent les aptitudes à écouter à l'aide de techniques audios et vidéos (y compris les aptitudes à écouter requises pour le poste de réceptionniste), les aptitudes à lire et les aptitudes à écrire. Comme l'a indiqué un participant : « J'étais sceptique et hésitant lorsque je me suis inscrit à ce cours, mais je voulais désespérément améliorer mon français. Quelle surprise! Chaque leçon m'a beaucoup aidé. Si l'occasion se présente encore, vous pouvez être certains que j'en profiterai. » Le contenu humain, dans ce cas un formateur en chair et en os, a joué un rôle important dans l'atteinte d'un haut niveau de satisfaction et de valeur concrète.

**EXEMPLE 2 : Ressources d'apprentissage linguistique en ligne.**

Les cours du MAECI ne constituent qu'un exemple de la façon dont la formation en langues officielles a été mise en application dans un environnement d'apprentissage en ligne. L'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) en offre un autre sous la forme de tests pratiques d'évaluation de la langue seconde (ELS). La série comprend 20 exercices pratiques en ligne (la moitié en français, la moitié en anglais) qui visent à aider les fonctionnaires à se préparer pour les tests ELS de compréhension de l'écrit et d'expression écrite de la Commission de la fonction publique. Le logiciel Web utilisé pour administrer et noter les tests est accessible par l'Échange du savoir, un service offert par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada aux organismes de la fonction publique.

Statistique Canada est un autre organisme qui a tiré parti de cette ressource pour accroître le nombre de ses cours de grammaire française et anglaise en ligne (qui font partie du programme d'apprentissage en ligne KLICK de Statistique Canada). Sur une période de six mois, le site a eu 2 285 visites à des fins de test. Il y a de nombreux autres exemples du genre. En fait, le logiciel a été téléchargé de l'Échange du savoir plus de 300 fois et installé sur de nombreux programmes d'apprentissage en ligne à l'échelle du gouvernement fédéral.

## La formation d'orientation des employés

Lorsqu'un nouvel employé se présente au travail, il ne connaît habituellement presque rien de l'organisation dans laquelle il arrive. Par exemple, quels sont les champs d'activité clés et la mission de l'organisme? Qui sont les personnes qui ont des tâches semblables ou reliées? Pour que le nouvel employé puisse travailler à son plein potentiel, il est nécessaire de répondre à ces questions et à une multitude d'autres. De plus en plus, le travail déborde les limites organisationnelles internes, de sorte que le travailleur doit connaître son environnement pour être à son meilleur.


C'est ici que le programme de formation d'orientation des employés vient à la rescousse. Les ministères et les organismes investissent beaucoup pour que les nouveaux talents puissent voler de leurs propres ailes le plus rapidement possible. Mais bon nombre de programmes d'orientation pour employés déçoivent en raison de l'ampleur des défis à relever. Les nouveaux employés sont souvent sur place depuis plusieurs




mois avant que le cours d'orientation ne leur soit offert, ce qui les forcent à simplement essayer de garder la tête hors de l'eau en attendant. Ils arrivent aussi souvent par grosses vagues, notamment lorsqu'un organisme prend de l'expansion. Il est possible aussi qu'il n'y ait tout simplement pas de places dans les cours pour les accommoder tous.

C'est ici que l'apprentissage en ligne vient à la rescousse. L'apprentissage en ligne offre une gamme de caractéristiques uniques qui en fait un moyen unique de formation d'orientation des nouveaux employés.

- L'apprentissage en ligne juste-à-temps est idéal pour la formation initiale. En effet, les cours commencent lorsqu'on en a besoin et non pas selon un calendrier prédéterminé. Les organismes ont ainsi une plus grande marge de manœuvre pour choisir quand faire du recrutement. Les employés ne sont pas laissés à eux-mêmes simplement parce qu'ils ont été embauchés à un moment qui ne convient pas aux formateurs. L'apprentissage en ligne s'ajuste en outre aux vagues de recrutement de l'organisme.
- La matière enseignée dans le cadre de la formation initiale de l'employé est en grande partie relativement uniformisée et constituée de données factuelles. Au lieu d'ensevelir l'apprenant sous une tonne d'information de ce genre, il est possible de fournir les données factuelles sur demande et dans un format commode afin d'accroître les chances que l'apprenant s'en souvienne.
- La formation d'orientation peut aussi être tout aussi précieuse pour les anciens que pour les nouveaux employés parce que ces personnes ont besoin de se rafraîchir la mémoire de temps à autre. Toutefois, l'employé d'expérience ne voudra peut-être pas suivre le cours au complet. L'apprentissage en ligne peut se faire à la carte. En donnant la possibilité aux apprenants de sauter les leçons qu'ils connaissent déjà, on réduit le temps qu'ils doivent consacrer à se rafraîchir la mémoire et à se mettre à jour sur l'information vitale. Le caractère non linéaire de l'apprentissage en ligne est donc un avantage ici.
- Bon nombre d'organismes publient des manuels pour aider les nouveaux employés. Cette information présente deux limitations importantes : elle tend à être aride de nature et à devenir rapidement caduque. L'apprentissage en ligne donne aux organismes la possibilité d'ajouter une touche pédagogique à l'information de façon à en faciliter la compréhension et



**« Le matériel de formation en orientation qui utilise des méthodes d'apprentissage en ligne peut rendre plus intéressant un matériel factuel et ennuyeux, et peut être rapidement mis à jour. »**



la rétention. De plus, l'information peut être mise à jour régulièrement à un coût moindre comparativement aux manuels.

En raison de ces avantages, 17,6 p. 100 des travailleurs du secteur privé canadien qui ont participé à des cours d'apprentissage en ligne l'ont fait dans le cadre de la formation initiale offerte au moment de leur embauche. Lorsqu'elle est bien conçue, la version en ligne de la formation initiale va bien au-delà d'un simple cours et devient une bibliothèque de renseignements vitaux sur l'organisme que les employés peuvent consulter régulièrement.

Le programme d'orientation des employés du CCG est un exemple particulièrement intéressant en raison de l'accent placé sur la combinaison des méthodes d'apprentissage en ligne et personnalisé. Le programme comporte quatre modules.

- Le premier module se déroule pratiquement entièrement en ligne afin d'enseigner les rudiments au nouvel employé immédiatement. Il comprend les renseignements sur les installations et les ressources offertes par le Centre, sur qui fait quoi et à partir d'où et sur l'environnement de travail général.
- Le deuxième situe la personne à l'intérieur de l'ensemble de l'organisation. Il explique la mission, le mandat, les priorités, la clientèle et les politiques. Il aide à développer un but commun. La composante d'apprentissage en ligne comprend la distribution du matériel qui est utilisé dans les diverses présentations en direct et interactives.
- Le troisième aide l'employé à mieux se connaître, notamment son propre style d'apprentissage, ses forces et la contribution qu'il apporte. L'apprentissage en ligne ajoute de la valeur en fournissant à l'étudiant un sondage auto-interprété pour tester son style d'apprentissage. Les résultats sont présentés et discutés dans le cadre d'une séance en direct avec le formateur.
- Le dernier module situe l'employé et le Centre à l'intérieur de l'ensemble de la fonction publique. Il renseigne les employés au sujet des ressources à l'échelle de la fonction publique et des occasions qui leur sont offertes. L'apprentissage en ligne joue un rôle important ici en reliant électroniquement les apprenants à la mine de ressources et de politiques de la fonction publique.

Cet exemple illustre de façon éclatante que l'apprentissage en

ligne n'est pas une façon d'utiliser la technologie pour le simple plaisir de l'utiliser. Il montre que l'apprentissage en ligne est plutôt à son meilleur lorsqu'il est utilisé de la bonne manière, c'est-à-dire en tirant parti des forces qu'offre le médium électronique et en complétant ces forces par ce que les autres formes d'apprentissage ont de mieux à offrir.

## À vous de jouer, maintenant...

Ce guide destiné à la direction vous a donné un aperçu —un apéritif —de la façon dont les gestionnaires et leur personnel peuvent tirer pleinement parti de la puissance de l'apprentissage en ligne pour bâtir une fonction publique apprenante. À titre d'aperçu, nous espérons que ces leçons vous serviront de plate-forme pour explorer d'avantage les possibilités de l'apprentissage en ligne. Quelle est l'étape suivante? Deux messages clés sont ressortis forts et clairs de nos discussions avec les fonctionnaires qui ont utilisé l'apprentissage en ligne. Le premier est qu'il n'y a pas de meilleure façon d'en savoir plus sur l'apprentissage en ligne et son potentiel que de l'essayer. C'est la meilleure manière de nous défaire de nos idées préconçues au sujet de l'apprentissage en ligne et de découvrir comment il peut répondre à nos besoins. Le deuxième message est que les gestionnaires doivent servir d'exemples à leur personnel. En modelant le comportement qu'il veut promouvoir, le gestionnaire peut parler d'une façon persuasive et en toute connaissance de cause au sujet du périple vers demain.

Dans un certain sens, ce sont là les plus importants conseils que ce guide a à donner. Ils vous aideront non seulement à passer l'étape d'introduction à l'apprentissage en ligne, mais aussi à maintenir une connaissance à jour du sujet. L'apprentissage en ligne est un domaine en rapide progression qui, par le biais de nombreuses expérimentations intéressantes, ne fait que commencer à réaliser son plein potentiel. En prenant action immédiatement, vous prendrez une longueur d'avance sur le plan de la préparation de votre main-d'œuvre au meilleur des mondes du travail qui est arrivé à nos portes.



# RÉFÉRENCES

---

## PAGE 5

« Avantages principaux »

Debbie Murray, *e-Learning for the Workplace: Creating Canada's Lifelong Learners* (Ottawa: Conference Board du Canada, 2001), p. 20.

## PAGE 8

« Les apprenants de la fonction publique nous ont dit... »

Canada, Le Comité des sous-ministres sur l'apprentissage et le développement, *La fonction publique, une organisation apprenante : Rapport provisoire 2001-2002*. (Ottawa : Centre canadien de gestion, 2002), p. 8.

## PAGE 22

« Facteur de succès n°1 »

American Society for Education and Training. *E-learning: If we build it will they they come? E-learning Motivators and Acceptance Levels*, (Alexandria, VA : ASTD/Masie Centre, 2001), pp. 21-23.

## PAGE 30

« Trente-huit p. 100 des employeurs... »

Debbie Murray, *op. cite.*, p. 16.

## PAGES 31, 33 ET 37

Références à la popularité des divers sujets sur l'apprentissage en ligne

*Ibid*, p. 22.

## PAGE 34

« Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux... »

Canada, *Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux :Rapport démographique sur la fonction publique du Canada par région de travail* (en ligne), [www.survey-sondage.gc.ca/2002/results-resultants/00/region-f.htm](http://www.survey-sondage.gc.ca/2002/results-resultants/00/region-f.htm).

# REMERCIEMENTS

## TABLE RONDE DE RECHERCHE-ACTION DU CCG SUR L'APPRENTISSAGE EN LIGNE

### LES MEMBRES

#### PRÉSIDENT

Alain Jolicoeur  
AFFAIRES INDIENNES ET  
DU NORD

Terry Anderson  
ATHABASCA UNIVERSITY

Adriaan de Hoog  
MINISTÈRE DES AFFAIRES ÉTRANGÈRES  
ET DU COMMERCE INTERNATIONAL

André Morency  
TRANSPORTS CANADA

Christopher Brown  
CENTRE CANADIEN DE  
GESTION

Stacia Escalante  
AFFAIRES INDIENNES ET  
DU NORD

Jacques Pelletier  
SERVICE CORRECTIONNEL  
DU CANADA

Dan Butler  
CONSEIL NATIONAL MIXTE

Ed Fine  
CONSEIL DU TRÉSOR DU  
CANADA, Secrétariat

Barbara J. Slater  
DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES  
HUMAINES CANADA

Michel Cailloux  
CENTRE CANADIEN DE  
GESTION

Glynnis French  
CONSEIL DU TRÉSOR DU  
CANADA, Secrétariat

Mark Templin  
AGENCE DES DOUANES ET DU  
REVENU DU CANADA

Tom Carey  
UNIVERSITY OF WATERLOO

Sylvie Guertin-Pagé  
AFFAIRES INDIENNES ET  
DU NORD

Michael A. H. Turner  
SERVICES GOUVERNEMENTAUX DE  
TÉLÉCOMMUNICATIONS ET D'INFORMATIQUE

Dan Coffin  
AGENCE DES DOUANES ET DU  
REVENU DU CANADA

Bob McIntosh  
L'INSTITUT PROFESSIONNEL DE LA  
FONCTION PUBLIQUE DU CANADA

Danielle Vincent  
DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES  
HUMAINES CANADA

Christian Couturier  
CONSEIL NATIONAL DE  
RECHERCHES CANADA

Suzanne Monaghan  
GENDARMERIE ROYALE  
DU CANADA

David Waung  
CENTRE CANADIEN DE  
GESTION

#### SECRETARIAT

Geoff Dinsdale  
CENTRE CANADIEN DE  
GESTION

Joanne Nash  
CENTRE CANADIEN DE  
GESTION

Anna-Maria Raposo  
CENTRE CANADIEN DE  
GESTION

Annette Fuchs  
UNIVERSITY OF ALBERTA

Denis Poirier  
AGENCE DES DOUANES ET DU  
REVENU DU CANADA

Peter Stoyko  
CENTRE CANADIEN DE  
GESTION ET CARLETON UNIVERSITY

Les membres de la Table ronde souhaitent remercier sincèrement les nombreuses personnes qui ont contribué à la préparation du présent document, dont celles qui ont proposé des idées à la Table ronde et celles qui se sont chargées de la production de ce document. Leur contribution a permis de garantir que le produit se révélera utile aux gestionnaires de la fonction publique du Canada et d'ailleurs.



# RECHERCHE-ACTION

## L'action dans la recherche-action

Le modèle de recherche-action du CCG s'articule autour de trois principes d'apprentissage d'avant-garde.



### Dialogue

Les séances de dialogue sont parfaites pour partager les connaissances, l'expertise et les idées pendant une période de temps limitée. Le dialogue permet de vérifier les hypothèses et les idées pré-conçues, d'examiner les preuves et les arguments et d'énoncer des solutions nouvelles à des problèmes difficiles.



### Centré sur l'utilisateur

Les utilisateurs de la recherche sont engagés à chaque stade pour assurer la pertinence, la qualité et la prise en compte du monde réel. Ils apportent tous des expériences et des perspectives très différentes.



### Conseils réalisables

Il existe une différence entre des conseils qui ont seulement pour but d'être persuasifs et des conseils que l'on peut réellement mettre en pratique. Des conseils réalisables sont pertinents, clairs, applicables à de nombreuses situations et pratiques. Ils décrivent des comportements de façon concrète qui peuvent aider à atteindre les objectifs du monde réel.

## Qu'est-ce que la recherche-action?

Le processus de recherche-action du CCG permet de réunir des praticiens et des spécialistes du secteur public et du secteur privé. Le groupe ainsi constitué prépare des conseils pratiques qui doivent permettre aux gestionnaires de relever les défis qui se présentent à eux. Le processus de recherche s'articule autour des délibérations d'une Table ronde composée de membres de tous les secteurs—tribune idéale pour réunir et approfondir rapidement des connaissances, des expériences et des perspectives. Les travaux de recherche s'échelonnent sur une année.

Les « défis » sont choisis par les gestionnaires et les cadres supérieurs en fonction de leur degré d'urgence et d'importance pour la fonction publique dans son ensemble. Le produit final consiste en une série de conseils précis, pratiques et actuels que les gestionnaires du secteur public présentent réellement et utilisent activement dans le cadre de leur travail.

La Table ronde compte sur le soutien d'un secrétariat composé d'universitaires et de chercheurs de la fonction publique.

## Produit

Gestion de crise **nouveau**

Apprentissage en ligne **nouveau**

Gestion horizontale

Outils pour la gestion horizontale

Innovation

Services internes

L'organisation apprenante

Langues officielles en milieu de travail **nouveau**

Mise en oeuvre de l'Entente-cadre sur l'union sociale

Gestion du risque

Science et politique publique

Mieux-être en milieu de travail