

15 conseils pour rendre le Digital Learning (enfin !) engageant et efficace !

Introduction :

Le Digital Learning a accéléré à vitesse grand V cette année mais cette digitalisation s'est parfois faite à marche forcée. Aujourd'hui, il est temps de tirer un premier bilan et de s'interroger : comment faire du digital learning vraiment engageant et efficace ?

Retrouvez ci-dessous 15 conseils concrets récoltés lors d'une table-ronde virtuelle animée par Le Lab RH, durant laquelle Cécile Robert (ForMetris), Claire Apchain Chauvet (Ubisoft), Julia Heinemann (Skillsday) et Sébastien d'Albert-Lake (Kumullus) ont partagé leurs expériences et méthodes pour une transformation digitale réussie du Learning.

Conseil n°1 : Diversifier les modalités d'apprentissage

Pour rendre l'expérience apprenante engageante, il est recommandé de varier les modalités d'apprentissage :

- Julia Heinemann préconise le blended learning : un mix intelligent de modalités pédagogiques, à savoir du présentiel (synchrone, p. ex. classe virtuelle, webinaire) et du distanciel (asynchrone, p. ex. formations mobiles/e-learning).
- Selon Sébastien d'Albert-Lake, le format vidéo permet de capter l'attention des apprenant-e-s grâce au storytelling et aux mises en situation dans un effet miroir. La vidéo actionne les leviers cognitifs forts et favorise le processus de mémorisation. En effet, les apprenant-e-s retiennent 10% de ce qu'ils lisent, 20% de ce qu'ils entendent, 30% de ce qu'ils voient et 50% de ce qu'ils voient et entendent (*Etude Karsenti - 2012*).
- Chez Ubisoft, le digital learning revêt depuis longtemps plusieurs formes, par exemple :
 - E-learning, avec des modules interactifs (isolés ou dans un parcours).
 - Format vidéo (expert-e-s face caméra avec du motion design).
 - Playlists, qui recommandent des articles internes/externes, des vidéos, des exercices...

- Classes virtuelles (d'une heure à une programmation d'étalant sur plusieurs mois) ...

Conseil n°2 : Adapter le format de digital learning en fonction des besoins des apprenant·e·s

Au-delà de la mixité des contenus, il est clé aussi de savoir adapter le type de format d'apprentissage aux besoins de l'apprenant·e et à l'étape du voyage d'apprentissage. Pour Claire Apchain Chauvet, la formation à distance peut ainsi avoir recours à plusieurs formats digitaux, plusieurs structures (un élément isolé, un parcours libre, un parcours conditionné) ou encore plusieurs durées.

La variété des modalités permet alors d'éviter l'effet "hamac" (= l'attention qui retombe), et de personnaliser les expériences en fonction des préférences de format des apprenant·e·s.

Conseil n°3 : Veiller à l'accessibilité technologique et pédagogique des contenus

Selon Julia Heinemann, les formations digitales doivent être accessibles partout où l'apprenant·e se trouve et sur l'outil qu'il ou elle préfère (smartphone, tablette, ordinateur...).

De plus, pour que le contenu soit accessible d'un point de vue pédagogique, vous pouvez :

- Commencer par travailler sur l'intention pédagogique : un objectif pédagogique clair et précis doit pouvoir être déterminé pour chaque séquence : « Qu'est-ce que l'apprenant·e doit retenir ? ».
- Opter pour des activités courtes, avec du contenu synthétique et entrecoupées par des séquences permettant l'ancrage des connaissances.

Conseil n°4 : Adopter une approche centrée sur l'utilisateur ("user centric")

Lors de la conception des modules de digital learning, Julia Heinemann de Skillsday conseille de se mettre constamment à la place de l'apprenant·e et ainsi de se poser les questions suivantes :

- Quelle est la bonne quantité de contenu à transmettre dans chaque activité ?
- Quels sont les meilleurs exemples concrets qui permettront à l'apprenant·e de transposer le nouveau savoir dans sa vie quotidienne / sur le terrain ?

Selon Claire Apchain Chauvet, cette recherche centrée utilisateur doit d'ailleurs se faire en continu, et pas seulement à des moments précis de conception de nouveaux modules. S'inspirer de la démarche UX (User eXperience, l'expérience utilisateur) permet de soigner tout le parcours apprenant de bout en bout (en amont, pendant et en aval).

Conseil n°5 : Favoriser une approche pensée avant tout pour du digital (« digital design first »)

Selon Claire Apchain Chauvet, il n'y a pas de conversion magique d'une formation présentielle à une formation digitale engageante. Ainsi, une formation digitale aura plus de chances d'être engageante si elle est pensée pour l'être dès le début.

Si c'est impossible et surtout vu la période actuelle, une phase d'ingénierie pédagogique de transformation, voire de réinvention est requise.

Conseil n°6 : Miser sur l'attractivité des contenus

Julia Heinemann, de Skillsday, nous informe que créer des contenus attractifs passe par :

- la proposition d'activités ludiques et attractives, comme : des jeux et quiz chronométrés avec des systèmes de score, des escapes games, ou encore des aventures ou missions Klaxoon pour les classes virtuelles #gamification
- du storytelling et un habillage graphique personnalisé permettant d'embarquer les apprenant·e·s dans un univers favorisant son apprentissage
- l'utilisation de teasers et de vidéos pédagogiques pour renforcer l'engagement.

Conseil n°7 : Aligner les usages du quotidien avec l'expérience des apprenant·e·s

Pour Sébastien d'Albert-Lake de Kumullus, il est clé de proposer une expérience de formation alignée, homogène et cohérente avec les usages digitaux du quotidien. En effet, les comportements digitaux évoluent rapidement... 52% des employés disent d'ailleurs utiliser Youtube pour leur propre formation (source Towards Maturity 2017).

Ainsi, pour augmenter la fréquentation des plateformes d'apprentissage, il faut veiller à ce que l'expérience qu'elles proposent rappellent aux apprenant·e·s les applications ou autres outils digitaux qu'ils ont l'habitude d'utiliser, notamment grâce aux vidéos, à l'interactivité, à la granularité des contenus proposés ou encore à la gamification.

Conseil n°8 : S'orienter vers une sobriété des contenus proposés

Faire moins mais mieux ! L'idée, selon Claire Apchain Chauvet, est de ne pas tomber dans une sur-programmation de formations digitales pour enrichir à tout prix le catalogue de formation. Elle rappelle ainsi que "nos collaborateurs ne sont pas apprenants à temps pleins" : l'objectif est avant tout de délivrer *vraiment* la bonne formation digitale (ou non digitale d'ailleurs !) au *vrai* bon moment à la *vraie* bonne personne !

Conseil n°9 : Renforcer l'accompagnement proposé aux apprenant·e·s

Pour Julia Heinemann, l'accompagnement des apprenant·e·s est un facteur clé de succès pour les engager sur le long terme et obtenir de meilleurs résultats de complétude et certification. Plusieurs modalités permettent de le faire :

- pour les formations 100% digitales, par exemple via la création d'un personnage fil rouge qui accompagne l'apprentissage et progresse main dans la main avec l'apprenant·e
- pour les parcours blended via un véritable voyage pédagogique : webinaire de lancement, formation mobile, classe virtuelle, accompagnement individuel
- via relances individuelles régulières des apprenant·e·s
- via l'utilisation du social learning, pour stimuler l'apprentissage avec des articles, vidéos, citations postés sur le forum ou réseau social d'entreprise et qui permet aux apprenant·e·s d'échanger, de poster, de liker, de commenter...

Conseil n°10 : Inviter les collaborateurs·trices à générer leurs propres contenus

Chez Ubisoft, une tendance se développe autour de la démocratisation de l'accès à la création de contenus de formation : le contenu généré par les utilisateurs ("User Generated Content" ou UGC) répond à une envie des collaborateurs·trices de partager leur savoir pour contribuer à la formation de leurs pairs.

Pour Sébastien d'Albert-Lake, cette tendance entre en résonance avec l'essor de la culture du "Do It Yourself" ou du "No Code" dans le monde digital, et l'émergence d'une génération de profils appelés les « Makers » (les "créateurs"). Ils croient au "learning by doing" (l'apprentissage par la pratique) et continuent à se former en se lançant eux aussi dans la création de modules de formation.

Conseil n°11 : Valoriser les formateurs·trices

Selon Claire Apchain Chauvet, l'engagement dans le digital learning tient aussi à la présence et à l'engagement des formateurs·trices, qui par leur posture viennent en soutien aux apprenant·e·s.

Sébastien ajoute que les formateurs ont aussi un rôle de maintien du lien et d'animation des communautés d'apprenant·e·s.

Conseil n°12 : Continuer à former les formateurs·trices

La formation des formateurs·trices est un vrai enjeu aujourd'hui !

Chez Ubisoft, sur certains programmes, on soigne particulièrement l'accompagnement de ces formateurs·trices pour continuer à les former, par exemple à l'utilisation de nouveaux outils pédagogiques ou encore à la prise de parole en public sur des formats distanciels.

Pour Sébastien d'Albert-Lake, les concepteurs d'outils pédagogiques ont un rôle fort à jouer pour accompagner à la prise en main et la compréhension de l'usage pour que ce soit diffusé de manière performante et engageante. Transférer les compétences d'utilisation des outils. Élargir la palette des outils et de connaissances des formateurs.

Conseil n°13 : Évaluer efficacement l'expérience de digital learning pour qu'elle réponde aux besoins des apprenant·e·s

D'après Cécile Robert, que la formation soit en présentiel ou en digital, les bénéfices de l'évaluation restent les mêmes. Celle-ci permet de :

- continuer à améliorer l'expérience d'apprentissage et démontrer l'efficacité de la formation tant pour l'apprenant·e que pour l'organisation
- affiner le choix de la modalité la plus adaptée en fonction des objectifs
- se projeter sur l'offre de formation à 6 mois, surtout dans ce contexte de digitalisation intensifié ces derniers mois.

Voici quelques conseils pour assurer l'efficacité de l'évaluation du digital learning :

- Adapter le processus d'évaluation au digital, mais garder quelques indicateurs clés de performance (KPI) communs avec le présentiel, afin de pouvoir les comparer.
- Rendre l'évaluation aussi engageante et cohérente que la formation elle-même. Exemple : si la formation est conçue nativement pour du

mobile learning, l'évaluation doit l'être aussi en termes de déroulé et de durée.

- Personnaliser les questions et s'assurer qu'elles soient pertinentes pour les répondant.e-s permet de limiter la lassitude face aux questionnaires (« survey fatigue »).
- Ne pas chercher à TOUT évaluer par tous-toutes. Choisissez vos batailles et gardez à l'esprit ces deux questions : « Qu'est-ce que je cherche à mesurer ? » et « Le rapport évaluation/formation reste-t-il équilibré ? »

Conseil n°14 : Prolonger les bienfaits de la formation

Pour prolonger l'effet de la formation, Julia Heinemann recommande de :

- continuer les discussions via les forums, wall et réseaux sociaux internes
- inviter les apprenant.e-s à reformuler ce qu'ils ou elles ont retenu pour renforcer leurs connaissances
- développer du feedback managers-collaborateurs·trices mais aussi du feedback entre pairs.

Conseil n°15 : Développer une culture apprenante au sein de votre organisation

Au-delà des instants dédiés à la formation, l'essor à un niveau plus macro d'une culture d'organisation apprenante permet de (re)mettre la formation au cœur des préoccupations des salarié.e-s et donc de mettre en valeur le digital learning.

Cécile Robert insiste sur la nécessité de créer un environnement et des conditions favorables pour un apprentissage au quotidien et en continu au fil du temps.

Avec le Learning Culture Index, la culture apprenante de l'entreprise peut être caractérisée ; cela permet d'évaluer si les salarié.e-s apprennent plus avec leurs managers ou avec les ressources mises à disposition par exemple.

Pour s'interroger sur la culture de l'apprentissage dans l'entreprise, Claire Chauvet suggère trois pistes de questionnement :


- Dans quelle posture sont généralement les apprenant.e-s et quelles postures veut-on cultiver ? « Je suis autonome » vs « je suis accompagné.e ».
- Comment rendre les employés acteurs de leur propre formation, et comment valoriser celles et ceux qui s'investissent aussi dans la transmission des savoirs ?
- Comment engager durablement les expert.e-s – formateurs·trices ?

Pour aller plus loin :


- Boostez votre évaluation de la formation avec [ForMetris](#)
- Activez la création de contenus innovants avec [Skillsday](#)
- Osez le vidéo learning interactif avec [Kumullus](#)
- Rejoignez les équipes d'[Ubisoft](#)
- Formez-vous en continu à l'innovation RH au [Lab RH](#) !


Retrouvez l'infographie sur la page ci-dessous ↴

15 CONSEILS POUR UNE FORMATION DIGITAL LEARNING ENGAGEANTE ET EFFICACE


- 


1 DIVERSIFIER LES MÉTHODES D'APPRENTISSAGE
- ADAPTER LE FORMAT EN FONCTION DES BESOINS DES APPRENANT·E·S**




2
- 


3 VEILLER À L'ACCESSIBILITÉ TECHNOLOGIQUE ET PÉDAGOGIQUE DES CONTENUS
- ADOTER UNE APPROCHE CENTRÉE SUR L'UTILISATEUR**




4
- 


5 FAVORISER UNE APPROCHE PENSÉE AVANT TOUT POUR DU DIGITAL
- MISER SUR L'ATTRACTIVITÉ DES CONTENUS**




6
- 


7 ALIGNER LES USAGES DU QUOTIDIEN AVEC L'EXPÉRIENCE DES APPRENANT·E·S
- S'ORIENTER VERS UNE SOBRIÉTÉ DES CONTENUS PROPOSÉS**




8
- 


9 RENFORCER L'ACCOMPAGNEMENT PROPOSÉ AUX APPRENANT·E·S
- INVITER LES COLLABORATEURS·TRICES À GÉNÉRER LEURS PROPRES CONTENUS**




10
- 


11 VALORISER LES FORMATEURS·TRICES
- CONTINUER À FORMER LES FORMATEURS·TRICES**



12
- 

13 ÉVALUER L'EXPÉRIENCE DE DIGITAL LEARNING POUR QU'ELLE RÉPONDE AUX BESOINS
- PROLONGER LES BIENFAITS DE LA FORMATION**



14
- 

15 DÉVELOPPER UNE CULTURE APPRENANTE AU SEIN DE VOTRE ORGANISATION