



6 STRATÉGIES

pour des formations en ligne captivantes

« Dis-moi et j'oublierai. Apprends-moi et je m'en souviendrai peut-être. Implique-moi et j'apprendrai. »- Xun Kuong, savant confucianiste

Pour qu'un cours en ligne soit efficace, elle doit être captivante. C'est le minimum... et il n'est pas négligeable.

Voici quelques conseils pratiques pour vous aider à créer une expérience d'apprentissage qui donne des résultats à la fois pour vos employés et votre entreprise.



1. Sachez qui sont vos apprenants

Il n'est pas rare qu'une formation en ligne adaptée à des personas obtienne un taux d'engagement supérieur de plus de 50 % à celui d'une formation en ligne destinée à un public générique.

L'utilisation de personas aide les équipes de L&D à s'assurer que les formations qu'elles dispensent sont pertinentes et optimisées pour leur public. Il faut tenir compte de nombreux facteurs, notamment :

Le public est-il à l'aise avec la technologie ?

Cela aura un impact sur la façon dont vous offrez les formations. Par exemple, si vous avez une formation critique qui doit être dispensée rapidement à un public de la vieille école qui n'est pas à l'aise avec la technologie, vous devriez faire en sorte que les choses soient aussi simples que possible, même si c'est au détriment de l'engagement et de l'interactivité.

Comment la journée du public est-elle structurée ? Quelles sont ses disponibilités ?

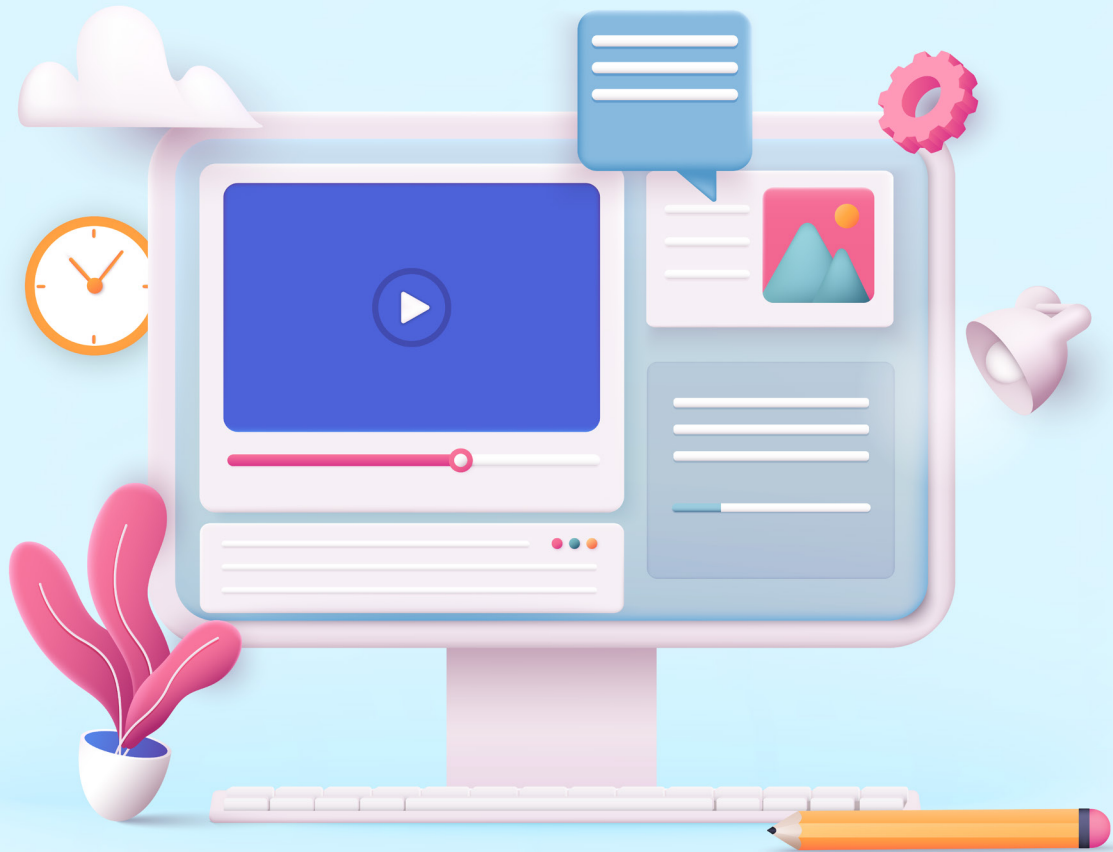
C'est un facteur qui est souvent négligé. Comparons une équipe commerciale et une équipe de développement :

Les journées des équipes commerciales sont souvent divisées en plusieurs petites tranches : une réunion, un appel, un court trajet en voiture, etc. Et quand ils ne passent pas d'une de ces activités à une autre, ses membres vivent probablement dans une plateforme de CRM (comme Salesforce). Pour un tel public, il est logique de privilégier le contenu de micro-apprentissage en petits segments, ainsi que l'apprentissage intégré dans le flux de travail. Intégrer l'apprentissage directement dans des outils comme Salesforce serait un moyen très efficace d'accroître l'engagement et de minimiser le coût du changement de contexte.

Une équipe de développement, cependant, a des emplois du temps moins fracturés. Ses membres peuvent avoir des blocs de temps ininterrompu de plusieurs heures chaque jour. Les formations peuvent donc être dispensées en plus gros segments. Et parce que les développeurs sont habitués à interagir avec des outils sociaux comme StackOverflow, la fonctionnalité d'apprentissage social serait un ajustement naturel. Cela peut sembler contre-intuitif, car les développeurs sont souvent moins sociaux et plus introvertis que les vendeurs, mais c'est l'importance de connaître votre public !

CONSEIL : Comment vous sentiriez-vous si un inconnu d'un autre bureau venait et essayait de vous apprendre à faire votre travail ? Pas très bien, n'est-ce pas ?

Pour bien former ou éduquer des individus, vous devez d'abord comprendre qui ils sont et ce qu'il font. Vous ne pouvez pas être l'inconnu d'un autre bureau.



2. Rendez les programmes d'apprentissage interactifs et captivants

La distraction et l'ennui sont les pires choses qui soient. Sérieusement : ils ont des moustaches sinistres, sont habillés tout en noir et ricanent au lieu de rire. Ce sont les ennemis mortels de l'apprentissage. Évitez-les à tout prix.

Heureusement, la plupart des monstres ont une faiblesse, et la distraction et l'ennui ne font pas exception. Comme un vampire craint la lumière du soleil ou un loup-garou déteste l'argent, la distraction et l'ennui se ratatinent quand ils sont exposés à l'interactivité. Voici quelques conseils pour rendre vos programmes d'apprentissage plus interactifs et captivants :

Tirez parti de la collaboration et de l'apprentissage social.

Ce sont des outils incroyablement puissants. Les humains ont évolué pour apprendre socialement et certaines études suggèrent que les approches d'apprentissage social ont un [ratio de retour sur investissement de 75:1](#) par rapport à la formation en ligne formelle.

Vous pouvez vous y prendre de bien des façons. La plus simple est d'utiliser une plateforme d'apprentissage dotée de fonctionnalités sociales, afin que votre public puisse démontrer son expertise et apprendre auprès de ses pairs et dirigeants. Privilégiez les fonctionnalités de discussion, ainsi que la possibilité pour les utilisateurs de rédiger et noter le contenu. Cette méthode a l'avantage d'évoluer de manière organique : à mesure que votre public d'apprenants grandit, votre public d'instructeurs et de créateurs de contenu potentiels grandit également.

Bien sûr, vous pouvez aussi apprendre socialement à l'ancienne : en organisant des séances d'apprentissage en personne. C'est toujours puissant et efficace, tant que votre public interagit et collabore, et ne fait pas qu'écouter une formation. Cependant, cette structure peut être difficile à mettre à l'échelle pour les grandes équipes asynchrones.

CONSEIL : CPP Investissements, un organisme de formation mondial, propose un apprentissage interactif de qualité. La compagnie a trois principes directeurs ; l'intégrité, le partenariat et la haute performance, et les employés doivent comprendre ces principes en profondeur. Chaque année, le fonds organise une « journée des principes directeurs », au cours de laquelle tous les employés apprennent les principes directeurs et partagent des exemples concrets de la façon dont ces principes ont influencé leur travail et leur prise de décision. Cela crée un environnement social et essentiel, solidifiant l'apprentissage.

Adaptez l'apprentissage au contexte dans lequel il sera utilisé

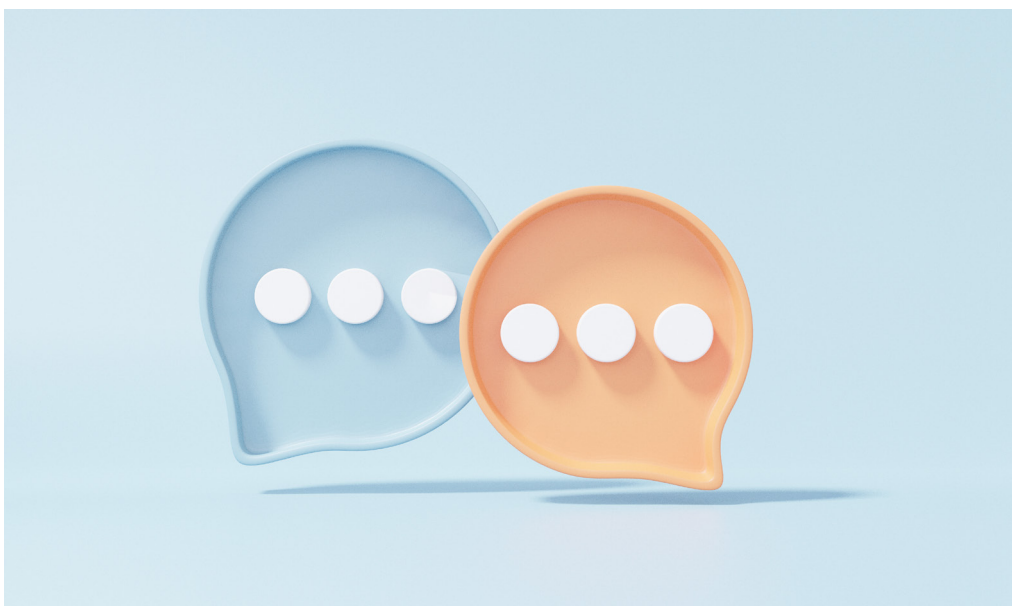
Ce n'est pas sans raison que les astronautes s'entraînent dans des piscines gigantesques et sur des vols à une altitude vertigineuse. C'est afin de pouvoir réellement ressentir la sensation d'apesanteur avant de quitter la Terre. Bien sûr, ils pourraient juste lire du contenu sur l'apesanteur ou regarder des vidéos à ce sujet. Mais la NASA (et d'autres agences spatiales) comprennent une chose que de nombreuses entreprises oublient : pour vraiment comprendre quelque chose, il faut en faire l'expérience.

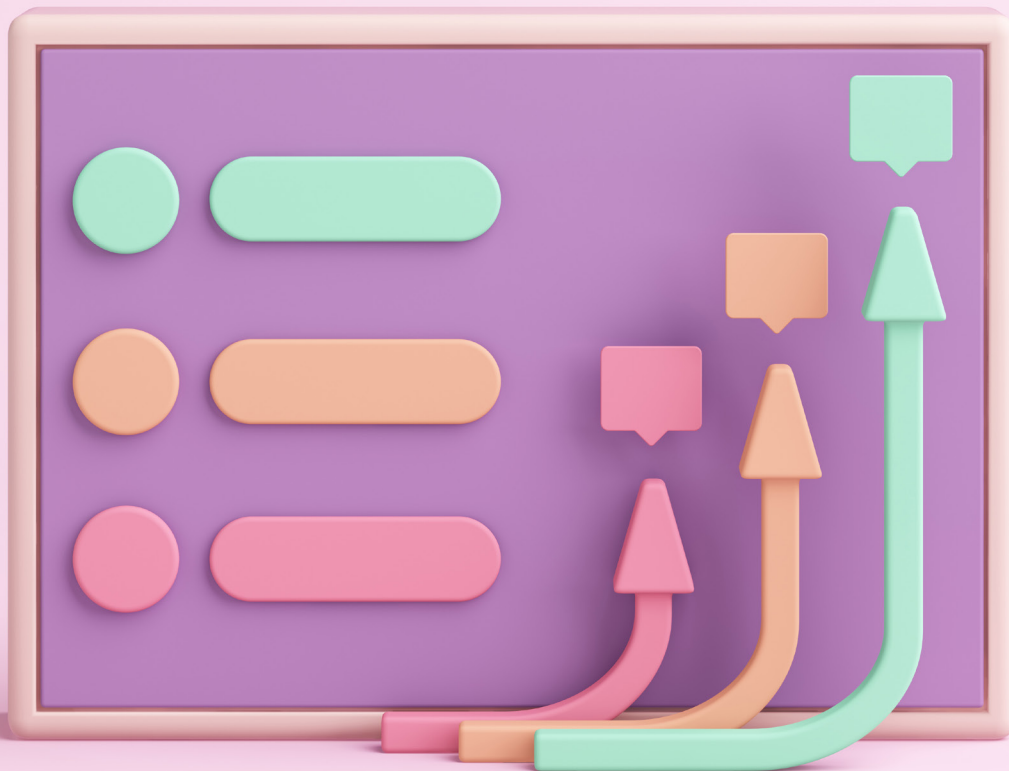
De même, si vous voulez améliorer les compétences de votre équipe commerciale, utilisez un outil comme Gong, qui enregistre les appels de prospection réels. Des concepts abstraits (comme « établir un rapport » ou « mettre l'accent sur les avantages du produit ») deviennent alors concrets et réels. Cette méthode offre également l'avantage de pouvoir regarder ses pairs en action, ce qui est beaucoup plus intéressant que d'écouter un instructeur de formation qu'on n'a jamais rencontré.

Utilisez ce type d'instruction « basée sur les pairs » aussi souvent que possible. On ne peut pas s'empêcher de vouloir savoir ce que font nos pairs. On veut apprendre leurs secrets, comparer leur style et leurs techniques aux nôtres, et progresser à leurs côtés.

Intégrez les responsables dans le processus, dès le 1er jour

Si vous voulez que votre programme de formation en ligne réussisse, les personnes affectées doivent être impliquées du début à la fin. Si les responsables ont leur mot à dire sur le contenu et le mode de prestation, ils auront l'impression qu'il leur appartient aussi. De plus, vos utilisateurs finaux sont beaucoup plus susceptibles de s'impliquer dans l'apprentissage si leur responsable est impliqué.





3. Les modules d'apprentissage devraient être attrayants et faciles à comprendre

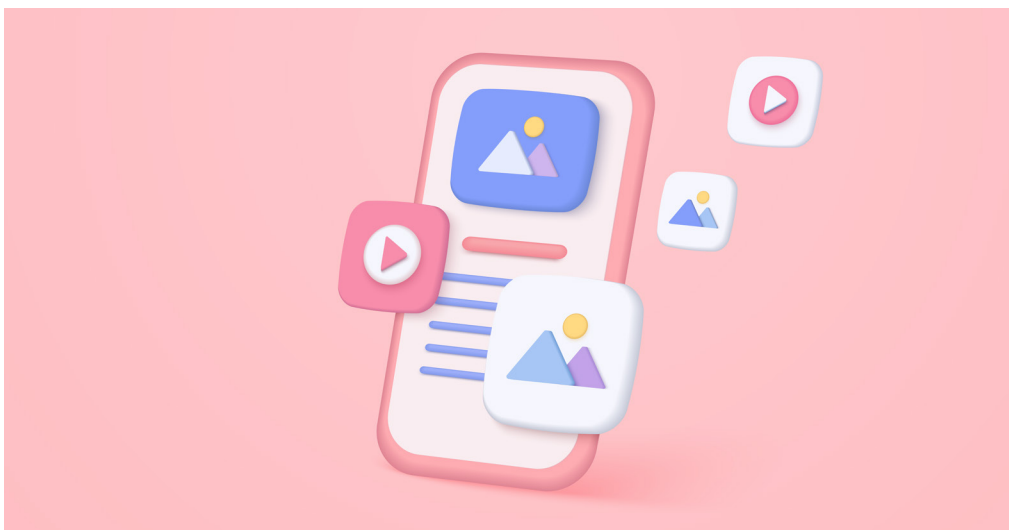
La plupart des supports d'apprentissage devraient paraître plus intéressants et être rédigés dans un langage plus simple.

Une [excellente étude](#) de Harvard a examiné ce qui rend les supports visuels (comme les infographies) mémorables. Les chercheurs ont constaté que l'imagerie colorée et stylisée était beaucoup plus mémorable que les outils « plus clairs » et plus directs comme les diagrammes à barres. Alors n'ayez pas peur de styliser et de personnaliser des éléments tels que les graphiques ; plutôt que d'obscurcir l'information, vous la rendrez en fait plus mémorable.

Pour le côté écrit, le titre d'une étude historique résume très bien la chose : [Consequences of erudite vernacular utilized irrespective of necessity: problems with using long words needlessly.](#)

Si vous avez déjà essayé de lire un article scientifique, un document juridique ou une fiche technique, les résultats ne vous surprendront pas : un langage complexe est difficile à comprendre.

Ce résultat est extrêmement solide et s'applique de manière inattendue :



- Même les experts qui connaissent bien le jargon d'un domaine préfèrent fortement un langage simple et sans jargon ;
- Un conférencier ou un instructeur qui utilise un langage complexe est considéré comme moins intelligent que celui qui parle simplement, à la fois par des profanes et des experts.

Donc, si vous voulez concevoir des cours captivants, ouvrez votre dictionnaire des synonymes et simplifiez le jargon, l'argot, la terminologie, le langage et le vocabulaire.

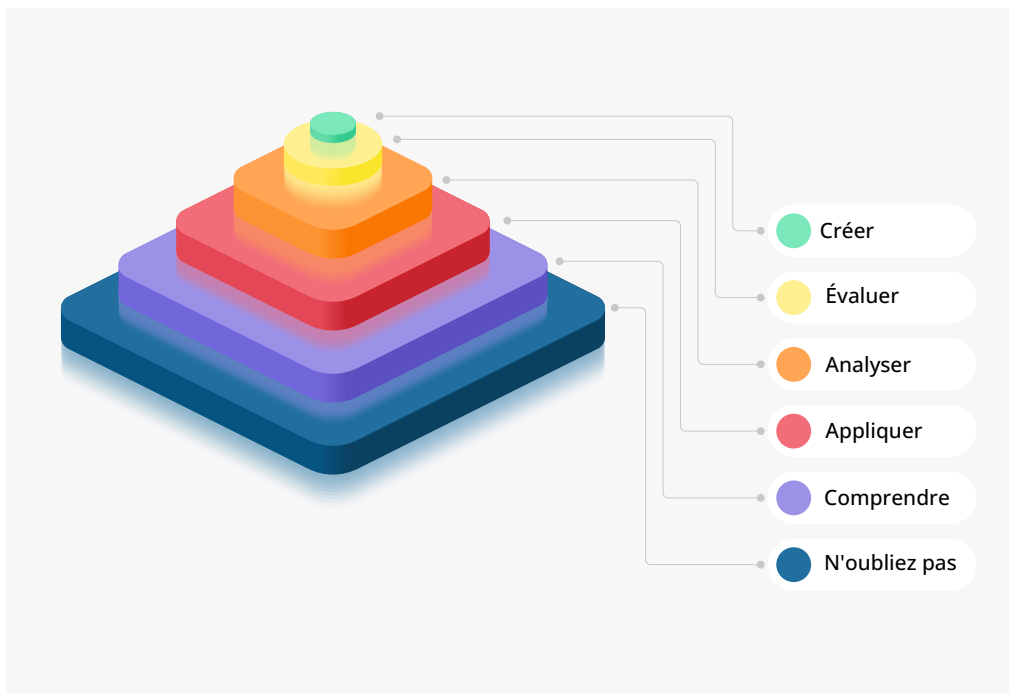
Bien sûr, la création de contenu peut nécessiter beaucoup de ressources, et des dizaines d'heures et des milliers de dollars sont souvent requis pour créer une seule heure de contenu d'apprentissage en ligne. Mais si la création de contenu est un défi, nous avons une solution pour vous. [Docebo Shape](#) utilise l'IA pour générer un contenu d'apprentissage simple et attrayant à partir des ressources que vous possédez déjà. Vous le nourrissez de diapositives et de documents, et il ressort du contenu élégant et captivant, automatiquement.



4. Fixez des objectifs d'apprentissage clairs

Les gens apprennent pour une raison. Ils apprennent à jouer de la guitare parce qu'ils veulent réduire leur stress ou jouer avec leurs amis. Ils apprennent à utiliser de nouveaux logiciels pour être plus productifs ou obtenir une augmentation. L'apprentissage requiert un objectif. Et une stratégie d'apprentissage captivante apporte cette raison d'être à l'apprentissage professionnel.

Lors de la conception d'un programme d'apprentissage, vous pouvez commencer par un outil appelé Taxonomie de Bloom, qui organise les objectifs d'apprentissage par complexité. Du plus simple au plus avancé, les niveaux sont organisés comme suit :



Avant de développer un plan d'apprentissage pour une compétence spécifique, assurez-vous de comprendre quel niveau les apprenants doivent atteindre en premier. Pour un sujet comme la conformité au RGPD dans l'UE par exemple, les développeurs peuvent avoir besoin d'être au niveau « Évaluer », car ils créent les systèmes qui interagissent avec les données des utilisateurs. Les autres employés peuvent n'avoir besoin d'atteindre que le niveau « Comprendre » ou « Appliquer », car le RGPD n'a pas d'impact direct sur leur travail.

CONSEIL : Bien sûr, il n'est pas suffisant de simplement fixer des objectifs d'apprentissage. Il faut en faire quelque chose. Posez-vous les questions suivantes :

- Que doivent savoir les apprenants ?
- Comment serons-nous sûrs qu'ils le savent ?
- Que ferons-nous s'ils ne le savent pas ?



5. Utilisez la cartographie des actions pour obtenir des résultats tangibles

La cartographie des actions (créée par la conceptrice pédagogique [Cathy Moore](#)) est un cadre puissant qui peut vous aider à concentrer l'apprentissage sur le changement de comportement plutôt que sur l'acquisition de connaissances. Il s'agit d'une façon plus efficace et efficiente de parvenir à ce que l'apprentissage professionnel vise à faire : obtenir un résultat tangible. Voici l'essentiel :

Commencez par un objectif concret et mesurable, comme « augmenter les ventes de ProduitX de Y % ». Ensuite, travaillez avec vos apprenants pour identifier toutes les mesures qui doivent être prises pour atteindre l'objectif. Les actions peuvent inclure des choses telles que « identifier les prospects qualifiés qui ont besoin de ProduitX » ou « appeler les clients qui utilisent ProduitX et s'assurer qu'ils prévoient de renouveler ». Assurez-vous que les actions que vous choisissez sont déjà mesurées.

Vous voyez où je veux en venir ? Maintenant, vous pouvez regarder chaque action et voir quels obstacles l'entravent. Qu'est-ce qui empêche les gens de faire ces choses ? De quelles compétences ou formation ont-ils besoin ? C'est comme une analyse des causes profondes et vous serez souvent surpris par ce que vous découvrirez.

Ensuite, concevez des supports d'apprentissage qui ciblent directement ces actions et supprimez les obstacles correspondants. Évitez les vérifications des connaissances et les tests à choix multiples, et faites en sorte que l'apprentissage soit aussi proche que possible des tâches quotidiennes réelles. Par exemple, réalisez des appels d'entraînement ou générez des ensembles de prospects réels. Et n'incluez que des documents ou des informations qui ont un impact direct sur les actions ciblées.

En suivant ce processus, vous serez en mesure d'avoir un impact plus important sur votre résultat cible. Et puisque vous savez que le résultat est mesurable, vous pourrez corrélérer son amélioration avec votre programme d'apprentissage.

CONSEIL : Identifiez des objectifs simples et mesurez le résultat ;

- Identifiez l'objectif commercial tangible que vous souhaitez atteindre ;
- Déterminez ce que les gens doivent faire et ce qui les en empêche ;
- Concevez des activités et des formations qui renforcent ces comportements ;
- Restez simple et n'incluez que ce qui est nécessaire.



6. Organisez l'apprentissage et intégrez-le aux autres outils commerciaux

Les administrateurs et les apprenants veulent la même chose : un système simple et intuitif qui facilite l'apprentissage. Lorsque vous organisez vos programmes d'apprentissage, essayez de créer des hiérarchies d'organisation. Par exemple, quelles formations sont obligatoires et lesquelles sont complémentaires ?

C'est là qu'un SGA peut être utile, servant de référentiel central et de source unique de vérité. Avec [le bon LMS](#), vous pouvez facilement gérer la traduction, la personnalisation, le contrôle de version, et plus encore.

[L'intégration de votre système d'apprentissage](#) aux outils que vous utilisez déjà vous aidera également. Au niveau le plus simple, votre système d'apprentissage peut s'intégrer aux calendriers des apprenants, rendant les rappels et les notifications beaucoup plus visibles qu'ils ne le seraient autrement. Et si vous voulez voir des résultats vraiment incroyables, travaillez à intégrer votre apprentissage avec des outils comme Salesforce. De cette façon, les individus n'ont pas besoin d'entrer dans un nouvel écosystème pour apprendre et se développer ; ils peuvent apprendre dans le flux du travail.



Exécutez ces six stratégies avec une solution simple : la meilleure suite d'apprentissage au monde.

N'oubliez pas : créer du contenu d'apprentissage en ligne captivant n'est pas une aspiration. C'est une exigence. Docebo peut faciliter le processus. Discutons et nous vous montrerons comment.

[Planifier un RDV](#)