



# Comment choisir des outils numériques en appui à la formation et au renforcement des capacités

## Principes concernés

Conception pour le déploiement à grande échelle, Construction pour la viabilité, Collaboration, Utilisation de normes ouvertes, Données ouvertes, Logiciel libre & Innovation ouverte



## Introduction

Recourir aux plateformes numériques comme les technologies d'apprentissage mobile et en ligne peut accroître l'efficacité et la performance des activités de renforcement des capacités et de formation.

## Description

En général, on tente de renforcer les capacités par des formations à court terme, menées en personne par un formateur et facilitées par des experts techniques. Ces formations peuvent être coûteuses car entraînant des frais de déplacement, de location d'installation et parfois d'allocations journalières. Qui plus est, les études montrent qu'en l'absence de suivi ou de cours de remise à niveau, les personnes formées dans des ateliers intensifs ne retiennent et n'appliquent qu'une petite partie de ce qu'ils ont appris. Ce résultat est également bien documenté dans le domaine de la formation de formateur : les ateliers intensifs ponctuels sont reconnus comme étant inefficaces et sont désormais remplacés par des formations professionnelles récurrentes dispensées dans les communautés de pratique.

L'apprentissage virtuel sur des plateformes numériques peut être un bon moyen de renforcer les capacités en fonction des besoins particuliers de chacun. Cette méthode peut servir à dispenser des formations initiales et des cours de remise à niveau ; elle peut aussi offrir un soutien régulier et du mentorat pour l'entretien et l'apprentissage des connaissances. La production de ressources mobiles ou en ligne exige d'investir dans une plateforme technologique et, éventuellement, dans la création de contenu lorsque votre contenu n'est pas sous un format pouvant immédiatement être intégré dans une plateforme numérique.

“Nous devons faire passer la discussion sur les meilleures pratiques au niveau supérieur, où plus de personnes sont mieux informées sur la façon dont les technologies numériques peuvent bénéficier au travail que nous faisons, et quels sont les risques potentiels. Les Principes pour le développement numérique constituent un cadre permettant de considérer à la fois les possibilités et les défis que le développement numérique peut présenter.”

JENS KARBERG

Swedish International  
Development Cooperation  
Agency (SIDA)

<sup>1</sup> Meacham M. Don't Forget the Ebbinghaus Forgetting Curve [blog post]. Association for Talent and Development. January 20, 2016. Available at: <https://www.td.org/Publications/Blogs/Science-of-Learning-Blog/2016/01/Dont-Forget-the-Ebbinghaus-Forgetting-Curve>.



Toutefois, la formation virtuelle peut économiser d'autres frais de prestation et déboucher sur une meilleure rétention et application des connaissances. Selon l'accès de l'apprenant à la technologie, ses connaissances de la technologie et ses besoins, vous découvrirez peut-être que le renforcement de capacités peut se faire entièrement virtuellement ou sera mieux dispensé par une approche mixte alliant apprentissage virtuel et en personne, intégrant peut-être des activités de groupe en personne sur les lieux de travail. Dans ce module, le terme développement professionnel est employé pour décrire les approches de renforcement des capacités allant au-delà des formations en ateliers ponctuels.

Il est important de noter que parfois, l'utilisation d'une plateforme numérique n'est pas adaptée. Utiliser le mauvais outil au mauvais moment pourrait donner des résultats de formation plus négatifs que ceux d'une formation en personne de type traditionnel. Ce n'est pas parce qu'un outil numérique a été utilisé par des tiers ou dans d'autres scénarios de formation qu'il résout forcément vos problèmes de formation.

Le présent guide décrit les étapes qui vous permettront de choisir des outils numériques pour des besoins de formation et de renforcement des capacités. Ces recommandations sont résumées à partir de références existantes, notées dans la section Ressources.

## Modes d'apprentissage

L'apprentissage mixte est une approche combinant divers modes d'apprentissage comme, par exemple, l'alliage d'apprentissage en ligne avec des cours traditionnels en classe et des méthodes d'enseignement en personne. Il est important d'envisager plusieurs modes d'apprentissage:

- Ateliers en face à face, en général animés par un expert, ils comprennent une série d'activités diverses comme des présentations, des activités de groupe (par exemple, dialogue en face à face) et du travail individuel.
- Apprentissage virtuel, apprentissage individuel en ligne (par exemple, étude autonome) ou participation à des groupes WhatsApp (par exemple, dialogue virtuel, communautés de pratique virtuelles).
- Formation professionnelle, dans un dispensaire en zone rurale

**L'apprentissage mixte est une approche combinant divers modes d'apprentissage comme, par exemple, l'alliage d'apprentissage en ligne avec des cours traditionnels en classe et des méthodes d'enseignement en personne.**



ou dans une école, en général dispensé par des pairs et soutenu par des ressources diverses (par exemple, matériels didactiques), elle permet le dialogue en face à face et les communautés de pratique.

Une approche mixte pourrait inclure de multiples ateliers en personne associés à des activités en ligne et à des activités de groupe sur les lieux de travail. Ou bien un atelier en personne pourrait être suivi d'un enseignement de contenu supplémentaire via une plateforme numérique.

## Apprentissage et dialogue basés sur la réflexion

La formation professionnelle a pour but de développer chez les praticiens un sens l'efficacité et non d'enseigner un processus à suivre aveuglément. Ce sens provient d'une réflexion sur le travail, du fait de se poser des questions sur le travail effectué et sur ce que l'on pourrait faire différemment et plus efficacement. La formation professionnelle doit viser à engendrer des praticiens qui réfléchissent, capables de penser à leur propre pratique de façon critique.

Un élément important de la formation professionnelle est le dialogue. Le dialogue peut appuyer une pratique qui réfléchit, soulever de nouvelles questions, engendrer des idées nouvelles, permettre aux apprenants d'envisager des problématiques sous un autre angle et de s'entraider. Les outils numériques permettent aux participants physiquement isolés les uns des autres de dialoguer via la technologie et d'apprendre les uns des autres et de se motiver mutuellement. Par exemple, un dialogue entre deux enseignants qui essaient tous deux de résoudre le même problème dans deux écoles différentes peut faire germer de nouvelles idées et motiver chaque enseignant à essayer une nouvelle approche. Puis, pouvoir se recontacter virtuellement pour réfléchir sur les résultats de la nouvelle approche peut décupler l'impact de l'apprentissage.

## Processus

Le modèle ADDIE [<https://www.td.org/Publications/Newsletters/Links/2015/01/All-About-ADDIE>] est un cadre bien établi de développement de programmes de formation professionnelle. ADDIE signifie Analysis, Design, Development, Implementation and

### PROCESSUS

#### ■ CONSEIL & RESSOURCES

TIP: When developing any professional development program or materials, it can be useful to consult an adult-learning specialist or instructional designer to assist with developing learning objectives, writing professional development plans and creating or adapting course content.

TIP: E-learning is a good option for learners who:

- Come from geographically dispersed locations.
- Have limited mobility and would face challenges attending in-person training (this could include learners in conflict settings).
- Have limited daily time to devote to capacity building and would benefit from courses being split into short modules.
- Have reliable access to the necessary technology and basic computer and internet skills.
- Appreciate learning at their own pace.

(Adapted from: Ghirardini B, *E-learning Methodologies: A Guide for Designing and Developing E-learning Courses*, Rome: Food and Agriculture Organization of the United Nations, 2011.)



Evaluation. (Analyse, conception, développement, application et évaluation) Le présent guide adapte les étapes du modèle ADDIE pour les praticiens du développement numérique. Cette procédure peut servir à élaborer un programme de formation professionnelle pour n'importe quel public, qu'il s'agisse d'agriculteurs, d'agents de santé, de responsables gouvernementaux ou de personnel d'ONG.

1. **Renseignez-vous sur vos apprenants** [<http://digitalprinciples.org/resource/principe-1-concevoir-avec-lutilisateur>]. Déterminez si votre public-cible a réellement besoin de formation professionnelle dans le domaine que vous avez choisi. Consultez les futurs apprenants pour découvrir de quel renforcement de capacités ils ont besoin ou ce qu'ils souhaitent et documentez les connaissances qu'ils ont déjà. Déterminez les tâches et difficultés actuelles du public cible ainsi que ses motivations en termes d'apprentissage de nouvelles connaissances ou compétences. Bien comprendre le volume de travail, les habitudes technologiques et les taux d'alphabétisation vous aidera à déterminer si une plateforme numérique est adaptée à vos apprenants et quelle plateforme choisir.
2. **Comprenez l'écosystème** [<http://digitalprinciples.org/resource/principe-2-comprendre-lecosysteme-existant>]. Ayez une vue d'ensemble de l'écosystème où vit et travaille votre public-cible. Posez les questions suivantes:
  - Les ordinateurs et autres technologies de l'information et de la communication sont-ils accessibles aux personnes formées chez elles, dans des lieux publics comme des bibliothèques et des cafés Internet, ou sur leur lieu de travail ? Dans ce cas, les personnes formées ont-elles un accès fiable à Internet?
  - Ces ordinateurs ou téléphones portables sont-ils connectés à Internet ? Combien cela coûte-t-il et dans quelle mesure est-ce fiable ? Quelles stratégies pouvez-vous employer pour améliorer l'accès à Internet ? Par exemple, pouvez-vous livrer des documents d'auto-apprentissage hors connexion Internet et réserver le temps en ligne aux discussions entre pairs?
  - Dans la communauté, comment la population utilise-t-elle les téléphones portables ? Utilise-elle les SMS, les messages vocaux ou le haut débit mobile?

## DEFINE YOUR LEARNING OBJECTIVES

### ■ CONSEIL & RESSOURCES

TIP: When creating learning objectives, it is helpful to consider different models of learning. For example, the Generic Learning Outcomes consider "knowledge and understanding" as one learning outcome, along with skills, attitudes and values, behavior and progression, enjoyment, creativity, and inspiration. Do your learning objectives include several of these? A very useful tool is Bloom's Taxonomy, which classifies educational learning objectives into levels of complexity and specificity [<https://elearningindustry.com/writing-learning-objectives-for-elearning-what-elearning-professionals-should-know>]. For example, the knowledge-based (cognitive) domain is classified as Remember, Understand, Apply, Analyze, Evaluate and Create. Do your learning objectives include several of these? Or do they focus on just remembering and understanding, but not on others, such as applying or evaluating? An effective professional development program needs to include a range of learning outcomes across all of these domains.



- Est-ce que les femmes et les hommes ont un accès différent à la technologie et ne seraient donc pas égaux devant l'accès au matériel de formation?
- Est-ce que d'autres grands événements ou d'autres programmes de formation affecteront la capacité des apprenants à participer à votre formation ou à la suivre?
- Comment votre public cible reçoit-il actuellement sa formation professionnelle ? Comment ces formations ont-elles été dispensées dans le passé ? Qu'est-ce ce public aimait ou n'aimait pas dans ces méthodes ? Quelles méthodes ou outils de formations antérieurs pourrait-on réutiliser [<http://digitalprinciples.org/resource/principe-7-reutiliser-et-ameliorer/>]
- Faut-il tenir compte de certaines sensibilités de nature culturelle?
- Comment les groupes de collègues au travail ou dans la communauté influencent-ils les outils de formation professionnelle qu'utilisent les apprenants?

Réaliser une telle analyse peut vous aider à déterminer quelles approches et technologies d'apprentissage seront les plus susceptibles d'être mises à l'échelle et de s'avérer durables dans votre écosystème [<http://digitalprinciples.org/resource/principe-3-concevoir-a-lechelle-ou-pour-une-adoption-generalisee/>] [<http://digitalprinciples.org/resource/principe-2-comprendre-lecosysteme-existant/>].

3. **Définissez vos objectifs d'apprentissage.** Déterminez ce que vous voulez que vos apprenants obtiennent de leur formation professionnelle. Dressez une liste d'objectifs ou de résultats qui seront atteints dans un certain ordre pendant la durée de la formation. Vos objectifs doivent être précis et mesurer le changement en termes de connaissances, de compréhension et de comportement. Les objectifs d'apprentissage sont souvent formulés ensemble avec les critères de réussite qui peuvent mesurer si les apprenants ont atteint les objectifs d'apprentissage. Élaborez un plan pour évaluer les résultats d'apprentissage, notamment des outils et méthodes de collecte de données comme les tests antérieur et postérieur à la formation, des questions de retour d'information, des analyses

## DEFINE YOUR LEARNING OBJECTIVES

### ■ CONSEIL & RESSOURCES

TIP: Creative Associates International and ACIDI/VOCA's Blended Learning Solution Toolkit is an online tool that walks you through a series of questions and then suggests several capacity building tools and approaches appropriate for your audience and education or training challenge [[https://zingtree.com/host.php?style=buttons&tree\\_id=886377112&persist\\_names=Restart&persist\\_node\\_ids=1#1](https://zingtree.com/host.php?style=buttons&tree_id=886377112&persist_names=Restart&persist_node_ids=1#1)].

<sup>2</sup>Trucano M. In search of the ideal educational technology device for developing countries [blog post]. EduTech. The World Bank, January 10, 2014. Available at <http://blogs.worldbank.org/edutech/ideal-educational-technology-device>.



de présence au cours et de participation active et autres types de suivi susceptible d'être facilité par la technologie.

4. Déterminez les méthodes et technologies adaptées à vos utilisateurs de formation professionnelle, votre écosystème et vos objectifs. De nombreuses solutions technologiques existent pour le renforcement des capacités. Toutefois, une approche complètement en ligne pourrait bien ne pas être la bonne pour votre initiative. Étudiez l'information recueillie au cours des étapes 1, 2 et 3 et déterminez quelle méthode (tout en ligne, mixte ou en personne) convient le mieux à vos utilisateurs, votre écosystème et vos objectifs.

Si vous décidez qu'une approche en ligne ou mixte est la meilleure méthode, vous pouvez choisir parmi plusieurs types de technologies et de plateformes d'apprentissage:

- L'apprentissage en ligne regroupe une grande diversité d'approches sur Internet et par ordinateur, notamment les cours en ligne, les séances « live » (en direct) et les modules à suivre à son rythme. L'apprentissage en ligne peut aussi inclure le coaching en ligne et l'apprentissage collaboratif par l'intermédiaire de discussions en ligne. Plan Academy de Plan International est un exemple de plateforme d'apprentissage en ligne [[www.plan-academy.org/](http://www.plan-academy.org/)] Elle comprend des cours à suivre à son rythme, un forum de connexion avec les autres apprenants et une section « Découverte » contenant des ressources d'apprentissage.
- L'apprentissage mobile peut être semblable à l'apprentissage en ligne, les personnes formées utilisant leurs portables pour accéder à des modules d'apprentissage courts ou participer à des discussions en ligne via une application ou leur navigateur. Le Programme USWDP (University Skills and Workforce Development Program/ Programme universitaire de développement des compétences et de formation professionnelle) financé par l'USAID et mis en œuvre par FHI 360 a procuré des modules d'apprentissage mobile aux étudiants de l'université de Kaboul, en Afghanistan, qu'ils peuvent étudier sur leur téléphone portable avant de venir en cours [<https://www.ustadmobile.com/lms/blog/>]. Ces modules comprenaient de brèves vidéos d'introduction, des évaluations et des simulations sur vidéo.

**“Few innovation program managers know how to find open source code that they could start with or incorporate. We don't have any community space or portal or interface or guidance to help people reuse and improve.”**

NATHANIEL CALHOUN  
Code Innovation



- Les appareils mobiles offrent aussi la possibilité d'apprendre via les serveurs vocaux interactifs (IVR), les SMS et autres messageries et les applications de communication. The Better Immunization Data (BID/Initiative de meilleure vaccination) En Tanzanie recours à WhatsApp pour l'apprentissage par les pairs, ce qui permet aux agents de santé de partager leurs expériences, de discuter de leurs difficultés et de se donner des conseils sur la mise en œuvre de nouveaux procédés ou procédures [<http://bidinitiative.org/blog/health-workers-successfully-use-whatsapp-to-solve-problems/>]. En mettant sur pied une approche d'apprentissage par les pairs, BID a enquêté auprès des agents de santé pour leur demander comment réussir au mieux le renforcement des capacités. S'appuyant sur les réponses les agents de santé, BID a déterminé que WhatsApp avait les fonctions requises pour promouvoir la conversation de groupe de façon économique, facilement et à la demande.
- La méthode du serveur vocal interactif est utile lorsque les utilisateurs ont un faible niveau d'alphabétisation ou lorsque vous souhaitez offrir un contenu important aux utilisateurs de téléphones mobiles de base. Par exemple, Awaaz.de [<https://www.awaaz.de/>] Utiliser le serveur vocal interactif pour offrir des services de vulgarisation agricole aux agriculteurs au lieu d'envoyer des agents leur rendre visite. Les agriculteurs reçoivent des messages vocaux qui ont été formulés par des scientifiques et des experts agricoles sur des thèmes tels que la production des cultures, le bétail et l'horticulture. L'information est communiquée en langue locale et la plateforme donne la possibilité aux agriculteurs d'enregistrer des réponses aux messages vocaux et de poser des questions.
- La messagerie SMS vous donne la possibilité de motiver les participants et d'offrir un renfort. RTI International a testé l'efficacité des messages SMS envoyés aux enseignants au Malawi en vue de renforcer la formation qu'ils avaient suivie en personne au cours de séances de formation dans leur zone [[https://ierc-publicfiles.s3.amazonaws.com/public/resources/RTI\\_CIES2017\\_Malawi\\_SMS\\_March%206.pptx](https://ierc-publicfiles.s3.amazonaws.com/public/resources/RTI_CIES2017_Malawi_SMS_March%206.pptx)].

**“En développant votre propre solution technologique, vous pouvez faire beaucoup de prototypes rapides et de gains rapides, mais les gens qui ont une formation moins technique échouent souvent à réaliser que ce n'est que la pointe de l'iceberg. Votre investissement va augmenter considérablement si vous voulez maintenir [la solution]. Et si vous ne faites pas [la maintenance et les mises à niveau nécessaires], le logiciel peut devenir difficile ou impossible à utiliser.”**

LUKE DISNEY  
NorthStar Alliance



Les résultats laissent à penser que les enseignants choisis de façon aléatoire qui ont reçu les messages SMS ont été plus à même de retenir l'information communiquée au cours de la formation que les enseignants qui ne les ont pas reçus.

Avec l'étude de vos utilisateurs et l'analyse de votre écosystème, vous aurez réuni des informations importantes qui peuvent vous aider à choisir la meilleure technologie ou la meilleure plateforme. Tenez compte des facteurs suivants:

- **Accessibilité économique:** Qu'est-ce qui est raisonnable pour le budget de votre projet ? Est-ce qu'une technologie quelconque ferait peser un fardeau financier trop lourd sur vos utilisateurs parce qu'il faut payer l'accès Internet ou les minutes de téléphone portable?
  - **Accessibilité:** Are the devices needed to access the training materials available to trainees?
  - **Connectivité:** Les connexions à Internet ou à la téléphonie mobile sont-elles fiables?
  - **Electricité:** Les pannes de courant ou les appareils non rechargés vont-ils poser problème pour l'accès au matériel didactique?
  - **Facilité d'utilisation:** Les personnes en formation ont-elles les connaissances techniques nécessaires à l'utilisation de la plateforme technologique ? La plateforme est-elle intuitive et facile à utiliser?<sup>2</sup>
  - **Analyse:** Quelles données générées par la plateforme serviront à comprendre l'utilisation ou les tendances démographiques et à faciliter le retour d'information et l'apprentissage ? Les données peuvent-elles être adaptées pour permettre un retour d'information ou des tests supplémentaires?
5. Recherchez les ressources et plateformes qui correspondent aux besoins de votre programme. [<http://digitalprinciples.org/resource/principe-7-reutiliser-et-ameliorer>] Avant de créer du contenu pour la plateforme technologique que vous aurez choisie, menez une étude exhaustive pour découvrir quel contenu existe peut-être déjà. Par exemple, TechChange [<https://www.techchange.org/>] offre des cours d'apprentissage en ligne sur des thèmes liés au développement numérique tels que

**Votre formation professionnelle doit avoir sa propre théorie du changement, notamment le suivi des intrants, produits, résultats et de l'impact. Il s'agit de mettre en œuvre votre plan de mesures pour assurer le suivi de la technologie sélectionnée en fonction de vos objectifs d'apprentissage et de repérer rapidement tout problème ou enjeu.**

<sup>2</sup>Trucano M. "In Search of the Ideal Educational Technology Device for Developing Countries" [blog post]. EduTech. 2014 Jan 10. <http://blogs.worldbank.org/edutech/ideal-educational-technology-device>.



portables pour le développement international et technologie pour le suivi évaluation.

De nombreuses plateformes de configuration de cours en ligne et communautés de pratique existent actuellement. De plus, plusieurs plateformes de serveur vocal interactif et plateformes SMS ont été bien testées dans la communauté du développement international. Koperkik dispose d'une liste de plateformes SMS et de serveurs vocaux interactifs pour les initiatives de développement international [<http://impacttrackertech.kopernik.info/mobile-communication-technology-platforms>]. Comparez les plateformes en fonction des besoins de votre programme et des utilisateurs.

Lorsque vous ferez des recherches sur les matériels didactiques, pensez aux ressources éducatives de sources ouvertes (OER) ou aux documents sous licence Creative Commons [<http://digitalprinciples.org/resource/principe-6-utiliser-des-normes-donnees-sources-et-innovations-ouvertes>] [<http://digitalprinciples.org/resource/principe-7-reutiliser-et-ameliorer>]. De nombreux matériels didactiques sont accessibles, notamment la formation du personnel, des ressources sur l'enseignement supérieur et la formation des enseignants. (Voir Ressources) Par exemple, la recherche Creative Commons sur Flickr est une excellente source d'images et il est souvent possible de trouver des images localement pertinentes. [<https://www.flickr.com/creativecommons/>]

6. Suivre et évaluer les activités de formation professionnelle et modifier la conception, le cas échéant. [<http://digitalprinciples.org/resource/principe-5-etre-guide-par-les-donnees>]. Votre formation professionnelle doit avoir sa propre théorie du changement, notamment le suivi des intrants, produits, résultats et de l'impact. Il s'agit de mettre en œuvre votre plan de mesures pour assurer le suivi de la technologie sélectionnée en fonction de vos objectifs d'apprentissage et de repérer rapidement tout problème ou enjeu. Utilisez la technologie pour, dans la mesure du possible, faciliter le retour d'information mais veillez à dialoguer avec les utilisateurs et à leur demander de communiquer leur point de vue en les encourageant à se

## ■ RESSOURCES

All About ADDIE, Association for Talent Development (ATD).

<https://www.td.org/Publications/Newsletters/Links/2015/01/All-About-ADDIE>

Blended Learning Solutions Toolkit, Creative Associates International and ACDI/VOCA. [https://zingtree.com/host.php?style=buttons&tree\\_id=886377112&persist\\_names=Restart&persist\\_node\\_ids=1#1](https://zingtree.com/host.php?style=buttons&tree_id=886377112&persist_names=Restart&persist_node_ids=1#1)

E-learning Methodologies: A Guide for Designing and Developing E-learning Courses, UN Food and Agriculture Organization (FAO). <http://www.fao.org/docrep/015/i2516e/i2516e.pdf>

How to Create an E-learning Course in 12 Steps, SHIFT Disruptive Learning. <http://info.shiftelearning.com/blog/how-to-create-an-elearning-course-steps>

Open Education Resources Guidance for Schools, University of Cambridge. <http://oer.educ.cam.ac.uk/wiki/Home>

Training Health Workers, Grameen Foundation. [www.grameenfoundation.org/what-we-do/health/training-health-workers](http://www.grameenfoundation.org/what-we-do/health/training-health-workers)

Use of an Interactive Voice Response System to Deliver Refresher Training in Senegal, IntraHealth International. <https://www.intrahealth.org/resources/use-interactive-voice-response-system-deliver-refresher-training-senegal>



montrer honnêtes. Est-ce que les utilisateurs pensent que la plateforme est d'une utilisation aisée ? A-t-elle amélioré leur aptitude à appliquer de nouvelles connaissances ? Selon la plateforme choisie, vous pourrez peut-être être en mesure de faire le suivi des statistiques d'utilisation (par exemple, pages visionnées, nombre de postes, vidéo visionnées, etc.) Si vous n'atteignez pas vos cibles d'utilisation, consultez vos utilisateurs pour savoir pourquoi ils n'accèdent pas au matériel didactique du programme et posez-leur des questions sur certains aspects, par exemple le contenu de la formation professionnelle, sa pertinence et l'utilisation de la plateforme. Une fois la formation terminée, évaluez non seulement les objectifs d'apprentissage fixés mais aussi la réussite de la plateforme technologique et en quoi elle a particulièrement contribué à atteindre les objectifs d'apprentissage préalablement définis. Partagez avec autrui ce que vous avez appris et, en qualité de praticien qui réfléchit, intégrez ce que vous avez appris à la prochaine série de formations professionnelles.

## Résultats

Ces résultats sont à titre d'exemple et ont été recueillis auprès d'organismes de développement numérique qui ont suivi les étapes décrites dans ce guide.

- Les utilisateurs atteignent les objectifs d'apprentissage (tests et/ou évaluation).
- Les utilisateurs sont actifs sur la plateforme technologique choisie (analyse de participation, intégrée ou secondaire).
- Les utilisateurs indiquent que la technologie a ajouté de la valeur à l'expérience d'apprentissage (questionnaires de retour d'information ou groupes de réflexion).

## Erreurs courantes

- **Ne pas motiver ou faire participer les utilisateurs.** Pour bénéficier d'un apprentissage mobile ou en ligne, les apprenants doivent être motivés. Ils doivent commencer le cours en ligne, accéder au forum en ligne ou écouter les messages du serveur vocal interactif. Consultez les apprenants pour savoir quelles incitations les pousseront à utiliser la plateforme. Dans certains cas, il peut s'agir d'un certificat ou



d'une possibilité de dialoguer virtuellement avec des pairs ou des mentors.

- **Développer une formation non personnalisée.** Même si une plateforme technologique donnée peut avoir amélioré les résultats d'apprentissage dans un contexte, elle peut ne pas être adaptée à un autre contexte. Si vous avez utilisé des messageries SMS pour renforcer la formation dans un pays, vous pourriez envisager de modifier le contenu pour qu'il soit dispensé par serveur vocal interactif. Étudier les facteurs énoncés dans l'étape 2 de ce guide [<http://digitalprinciples.org/resource/principe-2-comprendre-lecosysteme-existant>] vous aidera à déterminer si la technologie est adaptée à votre contexte.
- **Préparation insuffisante des animateurs.** En général, les animateurs, surtout lorsqu'ils ont l'habitude d'animer des formations en personne plutôt que virtuellement, doivent eux-mêmes suivre une formation pour pouvoir être performants. Tout comme vos apprenants ont besoin de formation professionnelle au lieu d'une formation d'une seule journée, vos animateurs ont besoin d'un soutien constant et d'opportunités de recyclage.
- **Ne pas réserver suffisamment de temps et de ressources.** L'élaboration d'une nouvelle approche de formation peut exiger du temps et une planification supplémentaire ainsi que la participation de personnes d'horizons techniques divers. Intégrez à votre agenda suffisamment de temps pour la recherche, la consultation des utilisateurs et les tests nécessaires à la sélection de l'outil numérique qui convient. Élaborez un budget montrant clairement les coûts de planification, de conception et de développement de la technologie. Vous souhaitez aussi peut-être quantifier les coûts éventuels d'autres approches, ainsi votre bailleur de fonds ou vos autres parties prenantes pourront voir les différences de coûts au fil du temps. Par exemple, adopter une approche d'apprentissage en ligne peut entraîner des coûts importants de développement en amont mais fera des économies sur le long terme car il ne sera pas nécessaire de réunir les apprenants sur place pour un atelier dispensé en personne.
- **Attendre trop longtemps pour produire des indicateurs.** Parfois, les équipes attendent que la mise en œuvre du programme ait déjà commencé ou, pire encore, qu'elle soit terminée pour décider des données nécessaires à l'évaluation de la réussite du



programme (résultats d'apprentissage précis et niveaux de participation) et au suivi de la mise en œuvre (vérification des habitudes d'utilisation, obtention de retour d'information utile et indicateurs de suivi). Ceci peut se traduire par des opportunités ratées de collecte de données pertinentes ou de contact avec les personnes concernées et au bon moment pour obtenir un retour d'information important.