

DOCUMENT DE PRÉSENTATION

pour la clientèle et l'équipe de développement/ production



Travail fourni par l'équipe 8:

Vanessa Messier

Wafa Kammoun

Simon Cloutier-Matton

Mohamed El Adli

Présenté dans le cadre du cours
TEN-7006

Design de systèmes
d'enseignement et de
formation

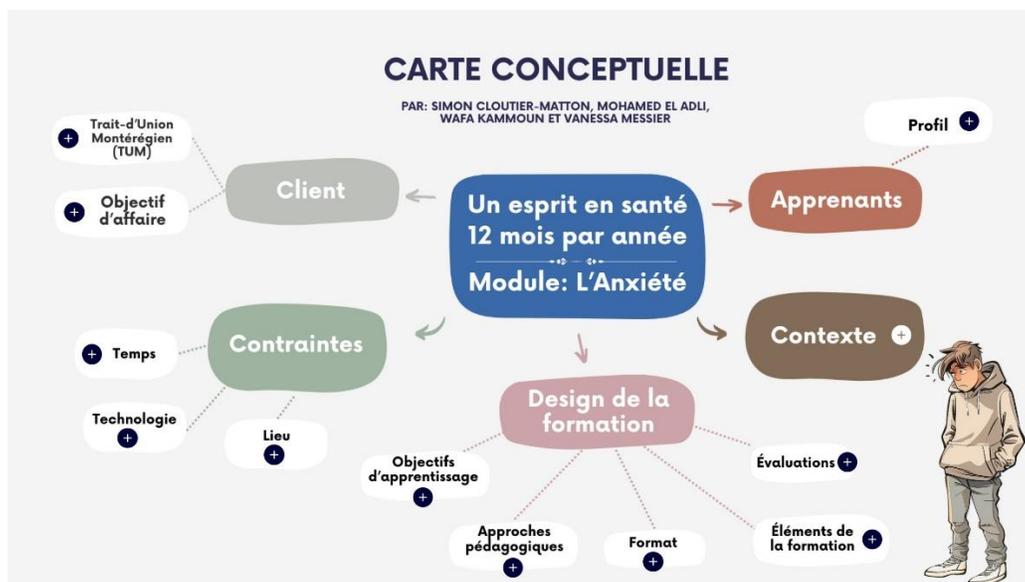
À Mme Nadia Naffi

Année 2024-2025



Table des matières

Détails de la formation.....	3
Contexte de la formation.....	3
Public-cible.....	3
Objectif pédagogique.....	4
Choix pédagogiques de la formation.....	4
Formats et médias.....	4
Stratégies d'évaluation.....	5
Analyse contextuelle.....	5
Stratégies de motivation.....	6
Inclusion et diversité.....	6
Scénarios, cas pratiques et stratégies d'engagement.....	6
Évaluation de l'impact, soutien post formation.....	7
Considérations éthiques et légales.....	8
Durabilité et mise à jour de la formation.....	8
Bibliographie:.....	Error! Bookmark not defined.



Détails de la formation

Contexte de la formation

La formation « *Un esprit en santé, 12 mois par année* » s’inscrit dans l’objectif d’affaires de stimuler le recrutement de bénévoles pour répondre aux besoins croissants de jumelage de l’organisme. Plus précisément, elle vise à sensibiliser le public aux troubles de santé mentale en vue de leur permettre de se familiariser avec les notions de santé mentale et de mieux comprendre les besoins des personnes accompagnées par l’organisme. Parallèlement, elle permet aux bénévoles actifs d’approfondir leurs connaissances et de développer de nouvelles compétences pour mieux accompagner les personnes jumelées.

La formation présente plusieurs avantages pour le recrutement et la fidélisation des bénévoles : elle permet de briser les tabous et les préjugés sur la santé mentale, élément identifié lors de l’analyse de besoin comme étant un bloquant pour certains bénévoles potentiels dans la population desservie par l’organisme. Elle offre en surplus aux bénévoles actuels et potentiels les outils nécessaires pour accompagner les personnes souffrant de troubles de santé mentale.

La diffusion mensuelle des capsules s’inscrit dans le cadre d’une campagne d’affichage et de sensibilisation sur la santé mentale menée par l’organisme. Les capsules, dévoilées chaque mois en des lieux physiques et sur des plates-formes virtuelles stratégiques pour le recrutement, permettent de maintenir le momentum, de stimuler les visites du site web de l’organisme et d’attirer ainsi de nouveaux bénévoles chaque mois. La formation est accessible à tous, dans un format succinct (micro-learning), s’insérant facilement même à un emploi du temps chargé. Finalement, la conception adaptée au téléphone mobile permet aux usagers de suivre la formation à leur rythme, où qu’ils soient.

Public-cible

Cette formation s’adresse à un large public, sans condition d’âge, de sexe, de niveau d’éducation ou de milieu socio-économique. Elle convient aussi bien aux personnes ayant des connaissances

préalables en santé mentale qu'à celles qui souhaitent en savoir plus. Des personnes touchées par des troubles de santé mentale, des bénévoles actuels ou futurs (étudiants, etc.) peuvent également en bénéficier.

Ces apprenantes et apprenants peuvent être motivés par différentes raisons, telles qu'améliorer leur compréhension de la santé mentale, aider un proche souffrant d'un trouble de santé mentale, développer des compétences en matière d'écoute et d'accompagnement, se familiariser avec l'organisme et ses missions et pour s'engager en tant que bénévole.

Objectif pédagogique

Cette formation se compose de 12 unités. Les capsules d'autoformation seront d'une durée variable, car rejouables. Au minimum, elles nécessiteront 10 minutes à compléter. L'unité spécifique traitée dans ce document porte sur le trouble de l'anxiété. À la fin de cette unité, l'apprenant-e sera en mesure d'atteindre les objectifs qui suivent.

Objectif principal : Adopter une approche de bienveillance face à une personne anxieuse

Sous-objectif :

- Différencier l'anxiété du stress
- Identifier les signes physiques et émotionnels de l'anxiété
- Utiliser des stratégies concrètes pour aider une personne à gérer son anxiété

Choix pédagogiques de la formation

Considérant que la formation s'adresse à des apprenants-es adultes, les éléments andragogiques qui y sont utilisés ont été choisis en considérant le modèle de Knowles (Meilleur, 2021) sur les approches constructiviste et expérimentale. En effet, la formation prend la forme d'une expérience interactive où l'apprenant est amené à construire ses apprentissages à travers la prise de décision, en réalisant une mise en situation. Il prendra ses décisions en se basant sur ses connaissances antérieures, les capsules d'informations intégrées à la capsule, ainsi que sur les rétroactions offertes en réponse à ses choix. Spécifiquement, l'apprenant-e sera amené à faire des choix portant sur la façon optimale d'interagir avec une personne anxieuse. Chaque situation présentée sera concrète et significative. L'apprenant-e aura accès au vécu d'une personne anxieuse, mais devra également se projeter dans une situation où il peut agir auprès d'elle.

Le choix d'opter pour le micro-learning, un chacun portant chacun sur son problème de santé mentale et des situations concrètes, se base se fait que, selon le modèle de Knowles (Meilleur, 2021), une formation sera plus intéressante si elle est courte et possède une résonance dans le quotidien de l'apprenant. Ainsi, en se formant à partir de différentes situations réalistes vécues par un personnage, l'apprenant-e sera davantage en mesure de retenir ce qu'il apprend et de transférer cet apprentissage dans sa vie de tous les jours.

Formats et médias

La formation sera construite comme une histoire interactive qui permettra à l'apprenant-e de vivre avec le personnage une expérience reliée à un trouble de santé mentale choisi. Au cours de la formation, il sera amené à se mettre à la place du personnage animé ou à lui apporter son aide dans

une situation précise (cafétéria, autobus, examen). La formation sera conçue dans la suite Articulate 360, en utilisant les fonctionnalités de Storyline. Par la mise en place de déclencheurs liés aux choix de l'apprenant, l'histoire sera modifiée en fonction des actions choisies.

À la fin de la formation, un mini-quiz sera présenté à l'apprenant-e pour consolider les apprentissages. L'apprenant pourra à la suite décider de tenter une autre mise en situation ou de terminer son parcours au sein de la capsule.

Stratégies d'évaluation

Dans le cadre de notre formation « Un esprit en santé, 12 mois par année », L'évaluation formative est un processus interactif et continu qui permet de suivre automatiquement les progrès des apprenants.es. Cela est rendu possible grâce à un outil intégré à la plateforme d'apprentissage qui collecte et analyse les données relatives aux performances des participants.es, en particulier les bénévoles de TUM. Cette évaluation est basée sur les rétroactions et les choix effectués lors de l'interaction avec la simulation.

L'évaluation sommative, quant à elle, est effectuée à la fin de chaque module de la formation. Elle vise à évaluer les connaissances acquises par les apprenants en matière de santé mentale pour les 12 axes. Cette évaluation est réalisée par le biais d'un quiz interactif comprenant une variété de questions, y compris des questions à choix multiples, des activités de glisser-déposer et des questions de type vrai ou faux. Ces activités d'évaluation permettent de mesurer l'efficacité de la formation et d'identifier les domaines nécessitant une amélioration ou une mise à jour, en fonction des objectifs de l'organisation.

En ce qui concerne l'accès et la participation à cette formation en ligne, les participants n'ont pas besoin de matériel spécifique ou sophistiqué. Un dispositif mobile compatible, tel qu'un smartphone ou une tablette, suffit. Les participants peuvent accéder à la formation en ligne via le site web de TUM. Il est essentiel d'utiliser un navigateur compatible, comme Chrome ou Firefox, pour une interaction optimale avec la formation. De plus, une connexion internet stable est nécessaire pour accéder au contenu de la formation et participer aux activités d'évaluation.

Analyse contextuelle

Dans le cadre de notre mission visant à élaborer une conception de formation sur mesure pour le TUM, nous avons procédé à une analyse approfondie de votre environnement interne et externe. Cette analyse a porté sur les défis persistants liés au recrutement et à la rétention des bénévoles. Les conclusions ont mis en lumière quatre axes d'amélioration : l'accueil et la formation des bénévoles, le recrutement et la visibilité de l'organisme, la mobilisation des participants, ainsi que la gestion interne et la technologie.

Cette démarche essentielle vise à aligner les besoins en bénévolat de votre organisation avec la croissance et l'ouverture actuelles sur un large public. Par le biais d'une analyse rigoureuse, notre objectif est de vous fournir un aperçu clair des opportunités de développement et des défis à surmonter.

Stratégies de motivation

Les stratégies motivationnelles utilisées dans la formation proposée pour le TUM sont associées aux quatre composantes du modèle de Keller (1987), soit : l'attention, la pertinence, la confiance et la satisfaction.

Tout au long de la formation, nous utilisons des éléments interactifs et engageants (audio, texte, image, etc.) pour capter et maintenir l'attention des apprenants par le biais d'un contenu soigneusement sélectionné et présenté de manière à être directement pertinent pour les apprenants, ce pourquoi nous avons intégré dans nos formations des situations familières vécues par les participants du Trait d'Union Montréalien dans le processus d'apprentissage.

Pour renforcer la confiance des apprenants, il est crucial de dissiper toute confusion. Certains apprenants peuvent éprouver des difficultés à comprendre certains termes, tandis que d'autres peuvent rencontrer des obstacles lors de leur interaction avec la formation. Dans ce contexte, nous proposons un lien vers un petit lexique, ainsi qu'un autre vers un tutoriel expliquant comment naviguer dans la formation.

La satisfaction des apprenants est un indicateur de succès. Les rétroactions fournies aux apprenants seront calibrées pour renforcer leur motivation et à favoriser leur engagement dans la formation en focalisant les aspects positifs des choix réalisés.

Inclusion et diversité

Pour appliquer une approche pédagogique inclusive dans la formation, nous avons adopté différentes stratégies de la conception universelle de l'apprentissage (CUA).

Afin de faciliter l'accès aux contenus, nous ajouterons des sous-titres aux vidéos. De plus, nous fournirons une transcription écrite de la narration pour ceux qui préfèrent lire. Il sera également possible d'activer la lecture immersive des textes écrits générée par voix de synthèse.

Nous veillons à communiquer l'information de manière progressive, en tenant compte du rythme d'apprentissage de chacun et en mettant à disposition des moyens de contrôle (mettre en pause la vidéo, suivant, précédent, vitesse de lecture).

Scénarios, cas pratiques et stratégies d'engagement

Jérôme, un étudiant de 22 ans, a du mal à gérer le stress et souffre d'anxiété, particulièrement dans les situations sociales. Lors d'une journée, il traverse plusieurs situations anxieuses : dans l'autobus, à la cafétéria et lors d'un examen.

Ce scénario présente les trois situations clés de la journée de Jérôme. L'accent est mis sur les situations d'anxiété. Jérôme doit donc réaliser certains choix à des moments clés. Parfois, ce sont des personnes de l'entourage de Jérôme qui doivent intervenir. L'objectif est de permettre à l'apprenant de se mettre à leurs places et de réfléchir aux solutions possibles.

Afin de créer une expérience d'apprentissage captivante, personnalisée et motivante pour tous les participants. Nous veillons à mobiliser l'apprenant-e à travers l'interaction et la participation. En s'appuyant sur les recherches de Carliner (2015), notre approche pédagogique privilégie

l'implication active des apprenants. Pour captiver l'attention d'un public hétérogène, la formation se veut interactive et participative, la rendant plus attrayante et ludique.

L'immersion dans des scénarios avec des personnages identifiables permet aux apprenants-es de s'impliquer émotionnellement dans leur apprentissage. Le contenu s'inspire du modèle de *Story Structure*, car « les humains comprennent intrinsèquement les histoires » (« Free Guide | How To Design Engaging E-Learning »).

Dans cette formation, l'apprenant-te se retrouve face à des situations réalistes où il doit faire des choix importants, découvrir leurs conséquences et tirer des leçons de ses erreurs.

En outre, les buts à atteindre par la formation, son déroulement et l'obtention d'un badge de participation sont présentés dès le début pour susciter l'intérêt et la motivation des apprenants-es.

Nous utilisons un langage simple et direct et nous synthétisons les concepts clés visuellement pour une meilleure mémorisation. De plus, les apprenants-es peuvent adapter les contenus à leurs besoins et préférences (contraste, taille du texte...).

L'apprenant-te peut visualiser son suivi de progression, obtenir des bonus pour renforcer l'apprentissage, et recevoir un feedback individualisé sous forme de conseils, d'indices et de messages d'encouragement. Iel a également la possibilité de reprendre le parcours à tout moment.

Évaluation de l'impact, soutien post formation

Nous proposons une série de mécanismes pour mesurer l'impact de la formation et ce, tant au niveau des compétences développées par les apprenants que pour l'atteinte des objectifs d'affaires de l'organisme. Nos propositions se basent sur le modèle de Kirkpatrick et couvrent les niveaux d'évaluation de réaction face à la formation, de confiance en l'apprentissage suivant la formation et du transfert à travers les comportements dans la réalité terrain.

Au sujet de la mesure de l'impact sur l'apprenant, nous proposons un suivi trimestriel auprès des bénévoles en utilisant l'application VIBE. Cet outil gratuit et facile d'utilisation permettra de mesurer l'évolution de la confiance des bénévoles dans leur situation de jumelage. En leur offrant des capsules de formation accompagnée d'ateliers de consolidation avec les intervenants, nous nous assurons de combler les écarts d'acquisition des compétences entre les apprenants qui peuvent survenir lors des autoformations. En identifiant les besoins, les intervenants pourront effectuer des suivis plus rapprochés avec les bénévoles. Nous proposons également une mesure d'évaluation de la formation par la forme d'un court sondage avec zone de commentaires qui permettra une vigie sur les améliorations et sur l'appréciation de l'expérience par les usagers.

En complément, il importe de mesurer l'impact sur les objectifs d'affaires. De façon mensuelle, les constats sur l'achalandage du site du TUM seront réalisés, ainsi que les statistiques d'inscription aux capsules de formation en ligne seront extraits. Ces résultats seront croisés avec les résultats du recrutement bénévole. Suivant ces constats, l'organisme pourra ajuster son approche pour attirer davantage de visiteurs sur le site que ce soit par une campagne d'affichage plus ciblée ou par des stratégies de publicité sur les réseaux sociaux.

Considérations éthiques et légales

La publication du cycle de formation annualisé du TUM doit prendre en considération certains écueils légaux et responsabilités éthiques. En premier lieu, les capsules d'autoformation ne peuvent et ne doivent pas se substituer à des actes réservés dictés au code des professions. Une dérive possible serait donc de mettre en place un test à administrer à l'apprenant dans le but qu'il s'autodiagnostique un trouble mental. « Évaluer une personne atteinte d'un trouble mental (...) évaluer les troubles mentaux (...) évaluer les troubles neuropsychiques. » (Article 37.1 du Code des professions) sont des actes réservés aux membres de l'Ordre des psychologues du Québec. De similaires réservations sont prévues sur l'établissement des diagnostics par les médecins et psychiatres.

Il est donc essentiel de bien baliser les objectifs de la formation. La mise en contexte devrait stipuler que les outils d'intervention fournis par la capsule ne font pas de l'apprenant un intervenant qualifié. Les capsules de formation ne doivent pas se substituer aux approches des professionnels, mais plutôt s'inscrire en complément aux services de professionnels en intervention.



En second lieu, l'enjeu éthique important que peuvent soulever des ressources sur la santé mentale mises en ligne, consultées de façon autonome et sans support, se situe au niveau du référencement vers les ressources appropriées. En effet, une personne en détresse devrait retrouver d'une façon immédiate des références d'aide que ce soit en conclusion de la formation et/ou au sein de l'interface utilisateur, permettant à l'apprenant de se diriger rapidement vers des ressources d'aide.

Figure 1 — Encart tiré du site de l'association des psychiatres du Québec

Citons les bonnes pratiques mises en place par l'association des médecins psychiatres du Québec ou encore de l'Ordre des psychologues du Québec qui prévoient un encart toujours visible offrant au lecteur un lien direct vers des ressources pour prévenir le suicide. Il est recommandé au TUM pour sa série de capsules de formation de suivre cette bonne pratique.

Durabilité et mise à jour de la formation

Le calendrier de formation sur la santé mentale proposé par le TUM promet une pérennité des contenus. L'orientation vise à regrouper tous les contenus théoriques dans des sections précises et d'isoler les contenus sujets à changement dans une autre. L'idée ici est donc de faciliter la mise à jour et d'autonomiser l'organisme quant à la mise à jour de ces contenus. Citons ici les contenus liés à des référencements qui peuvent être amenés à changer, les contenus événementiels, les références à des dates précises, etc. Ces contenus ne doivent donc pas être mêlés aux contenus à vue pérenne. L'équipe de design tiendra donc compte de ces critères lors de la conception de la formation.

Bibliographie

Carliner, S. (2015). *Training Design Basics*, 2nd Edition. O'Reilly Online Learning.

<https://www.oreilly.com/library/view/training-design-basics/9781607285007/OEBPS/c5.htm>.

Elearning Secrets: Transform L&D expertise into a consulting business,

<https://www.elearningsecrets.com/>.

Lupeanu, Doru. "Accessibility". *Teaching Academy* (blog). Consulté le 23 mars 2024.

<https://teachingacademy.concordia.ca/accessibility/>.

Malamed, C. (2021, 22 janvier). *Alternatives to Correct and Incorrect*. The eLearning Coach.

https://theelearningcoach.com/elearning_design/alternative-feedback/.

Meilleur, C. (2021, 29 avril). *L'adulte : un apprenant distinct*. KnowledgeOne.

<https://knowledgeone.ca/the-adult-a-distinct-learner/?lang=fr>.

Tétreault, S. (2021). *La santé mentale au cœur de nos relations : Programme de formation s'adressant aux personnes œuvrant bénévolement*, Le Trait d'Union Montérégien.