

Comment gérer efficacement les groupes en ligne

Conseils et bonnes pratiques pour animer en ligne des réunions, des formations et des ateliers

A. Préparation

Une animation virtuelle de groupe réussie nécessite une préparation minutieuse. Avant tout événement virtuel:

1. Configurez et pratiquez la technologie

- Découvrez et pratiquez la plate-forme virtuelle à l'avance pour être à l'aise pour résoudre la plupart des problèmes techniques quand ils se produisent.
- Demandez aux participants et aux panélistes de tester le logiciel de la réunion virtuelle ([ici](#) pour Zoom) avant la formation.
- Planifiez, 30 minutes avant l'événement en ligne, une séance de test pour les animateurs et les panélistes.
- Réalisez des test audio et vidéo pour chaque animateur ou panéliste :
 - Tous les visages doivent être clairement visibles et les voix clairement audibles
 - Aucune lumière intense ne devrait venir de derrière les visages
 - Veiller à ce que les animateurs ou les panélistes aient choisi des arrière-plans neutres

2. Envoyez les documents et les recommandations à l'avance

Deux semaines avant l'événement, envoyez des documents informatifs pour aider les participants à utiliser l'outil virtuel, et pour présenter la formation, tels que :

- Des informations générales sur le sujet de la formation (des liens vers des vidéos et des lectures suggérées)
- Un aperçu des fonctionnalités participatives utilisées lors de l'événement virtuel, et comment se connecter à la plate-forme en ligne.
- Des recommandations techniques, comme se connecter à partir d'un endroit calme avec une bonne connexion internet, porter des écouteurs ou un casque pendant la session.
- Des options alternatives pour la connexion (comme par téléphone).

3. Partagez les responsabilités

Gérer plusieurs tâches peut être difficile lorsqu'on réalise des activités en ligne. Pensez à assigner différentes personnes à diverses tâches :

- Animation : pour surveiller le temps ; écouter ; poser des questions et présenter chaque activité
- Assistance technique : expliquer l'utilisation de la technologie comme le partage d'écran ; gérer l'enregistrement ; partager de liens dans la boîte de chat ; l'assistance pour les problèmes technologiques
- Surveillance : vérifier les mains levées ; lire le chat ; répondre à tous les messages en directs ; etc.

4. Limitez la longueur de la session et prévoyez des pauses

Se concentrer sur un écran est une charge mentale importante, ce qui peut rendre la session en ligne très fatigante. Les sessions ne devraient pas dépasser deux heures (90 minutes pour un grand groupe). Planifiez une pause de 5 minutes à mi-chemin.

5. Créez une atmosphère de confiance

Les adultes apprennent mieux s'ils font confiance aux animateurs et à leurs pairs.

- Apprendre à connaître les participants à l'avance vous aidera à communiquer avec le groupe pendant la séance. Prenez le temps, avant la session, d'examiner les profils et les expériences des participants, soit à l'aide de champs d'information dans le formulaire d'inscription, ou au début de la session avec un moment d'échanges.
- Préparez un brise-glace au début de la session pour que les participants se sentent plus à l'aise et pour qu'ils apprennent à se connaître les uns les autres.
- Planifiez des activités participatives de groupe, comme avec l'usage de salles de petits groupes pour la réflexion, ou le partage de tableaux blancs pour le travail collaboratif.

B. Animation

1. Présentez la technologie

- Au début de la session, rappelez aux participants l'usage de la technologie et les fonctionnalités que le groupe utilisera.
- Expliquez soigneusement les outils et vérifiez la compréhension générale.
- Offrez aux participants un moyen prédéterminé de demander de l'aide, comme utiliser la fonction de chat, lever la main, par téléphone ou par courriel.
- Aidez les participants à se sentir à l'aise avec le format en ligne. Reconnaissez qu'il est normal de ne pas maîtriser toute la technologie tout de suite.

2. Improvisez lors de problèmes techniques

- La plupart des participants comprennent que de nombreux facteurs incontrôlables peuvent avoir un impact sur les événements en ligne, comme un mauvais débit d'internet ou des déconnexions inattendues.
- L'improvisation est un excellent moyen de gérer les problèmes techniques quand ils se

produisent et pour garder les participants à l'aise et engagés. Alors que votre co-hôte essaiera de résoudre les problèmes, vous pouvez par exemple raconter une histoire liée au sujet de la formation, ou vérifier les sentiments des participants à l'aide du chat.

3. Encouragez l'usage de règles collaboratives

- Lorsque la formation commence, créez collaborativement des règles inclusives. Par exemple :
- « Restons ouvert aux opinions, aux pensées et aux expériences des autres »
- « Laissons tout le monde parler sans interruption »
- « C'est un environnement d'apprentissage, sentons-nous libre de prendre des risques et de faire des erreurs sans crainte de jugement »

4. Engagez les participants de manière variée

- Gardez à l'esprit les défis physiques et mentaux d'être ensemble en direct en ligne.
- Faites de votre mieux pour que les participants restent proactifs pour qu'ils restent engagés. Utilisez des activités sociales telles que la mise en pratique des compétences, la collaboration ou les prises de décisions, et utiliser la motivation et le soutien social.
- Engagez les participants directement toutes les 5 à 10 minutes pour réduire le sentiment de solitude et de fatigue, et faites-leur comprendre que vous les voyez :

« Il semble que seulement environ la moitié du groupe a participé aux échanges dans le chat. Si quelqu'un a des problèmes avec le chat, faites-le nous savoir, ou dites-le à voix-haute. »

« Je vois beaucoup de têtes penchées sur les caméras web, donc je vais donner un peu plus de temps pour la prise de note. »

« Tout le monde a échangé, sauf [nom] et [nom], qui sont au téléphone. Voulez-vous échanger aussi avec nous ? »

« On dirait que [le nom] et [le nom] se sont absentés, alors nous reviendrons à eux quand ils seront de retour. »

- Utilisez des activités variées pour intégrer les personnes ayant des styles de communication et d'apprentissage différents, par l'utilisation par exemple du partage de tableaux blancs collaboratifs :

Activités de groupe :	Activités auto-dirigées :
<ul style="list-style-type: none"> • Sondages • Chat • Salles de petits groupes • Echelles de valeurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Écriture • Dessin • Activités de mise en pratiques • Activités de réflexion

Voir la section C pour quelques exemples détaillés d'activités.

5. Préparez les participants pour le succès.

- Envisagez de ne pas utiliser des questions à réponse « oui / non », car elles ne reflètent pas clairement l'apprentissage. Plutôt que de demander « Ce principe peut-il être appliqué dans cette situation ? », demandez plutôt « Pourriez-vous expliquer comment ce principe pourrait (ou ne pourrait pas) être appliqué dans cette situation ? »
- Plutôt que de demander : « Qui ne comprend pas cela ? », demandez plutôt : « Que puis-je expliquer plus clairement ? »

Honorer l'état émotionnel des gens en temps de crise

- En temps de crise, les personnes sont plus pressées et attribuent un sentiment d'urgence à chaque tâche. Vous allez trouver dans vos séances en ligne des personnes qui sont fatiguées, en colère, impatientes, sur-stimulées, craintives ou réactives.
- Même si vous ne vous sentez pas bien préparé pour gérer les émotions fortes, vous pouvez :
 - Planifier du temps pendant la session pour laisser les participants reconnaître et partager leurs états émotionnels ;
 - Vérifier anonymement avec des questions de sondage leur état émotionnel, en demandant aux gens par exemple d'évaluer comment ils se portent sur une échelle de 1 à 10 ;
 - Envisagez d'accorder une attention particulière, pendant ou en dehors de la séance, à ceux qui expriment des émotions négatives ;
 - Prévoir des pauses fréquentes pour la fatigue et le stress ;
 - Dans un groupe soudé, organiser un forum permanent où les gens peuvent poster « Ce que j'ai à offrir » et « Les choses dont j'ai besoin » pour soutenir l'aide mutuelle.

6. Soyez conscient de la discrimination induite par la technologie

Les personnes marginalisées ont tendance à participer et à s'engager moins fréquemment en configuration de groupe. Ceci peut être aggravé par la technologie de trois façons :

- La marginalisation et la discrimination diminuent la confiance des participants, ainsi que l'évolution dans un nouvel environnement en ligne. La combinaison de ces deux facteurs peut réduire l'engagement des participants.
- Les personnes ayant moins de ressources ont plus de difficulté à accéder aux outils technologiques et à trouver un espace dédié pour une séance en ligne.
- Les personnes des communautés à faibles revenus peuvent avoir un accès internet moins fiable réduisant la qualité des échanges.

7. Encouragez le comportement et le langage inclusif

- Trouvez des moyens pour vous assurer que les personnes minoritaires ou marginalisées se sentent à l'aise pour parler et s'engager ouvertement :
 - La première réponse qui vient n'est pas toujours la meilleure. Un participant plus discret peut apporter des idées plus pertinentes. Essayez d'obtenir des réponses de plusieurs participants.
 - Donner la parole en premier à une personne d'un groupe minoritaire peut inciter les autres personnes de ce groupe à participer.
- Utilisez des mots non sexistes ou épicènes (sans genre) comme « les humains » et non « les hommes », « des gestionnaires » et non « des administrateurs » ; « le personnel soignant » et non « les infirmières ».
- Évitez d'utiliser des pronoms de genre lorsque vous faites référence aux participants. Utiliser la construction passive de phrases, par exemple, « la situation décrite » plutôt que « la situation qu'il décrit ».
- Évitez les stéréotypes sur le sexe, sur la religion ou sur d'autres caractéristiques personnelles.

C. Outils pour des activités en ligne

De nombreuses activités d'animation en présentiel peuvent également être effectuées en ligne. Voici deux exemples d'activités qui peuvent être effectuées dans un environnement virtuel. Préparez une diapositive pour chacune de ces activités avant la séance en ligne.

Faites le tour de table

Lorsque vous voulez entendre tout le monde dans un groupe, vous pouvez appeler chaque personne à sortir du mode « muet » et à partager à haute voix, jusqu'à ce que tout le monde se soit exprimé. Vous aurez besoin d'un moyen pour suivre l'ordre des prises de parole, comme par exemple la liste des participants ou le partage d'une diapositive à l'écran avec le nom de tout le monde autour d'un cercle.

CONSEIL : Ne faites pas cela avec de grands groupes (plus de 20), ou de nombreux participants risqueront de se taire. Au lieu de cela, utilisez le chat pour obtenir plusieurs réponses en une fois.

Exemple:

Faire le tour de table :

Comment envisagez-vous ce qui va se passer quand...

Préparez cette diapositive avant la session en ligne.

Evaluer sur une échelle

C'est l'une de nos activités préférées en animation en présentiel : les gens s'alignent le long d'une échelle de valeur selon leur réponse à une question. Vous pouvez voir rapidement ainsi une gamme de réactions personnelles. En ligne, vous pouvez le reproduire avec un sondage, demandant aux participants d'évaluer leurs réponses sur un axe numérotée.

CONSEILS : Pour l'accessibilité, résumez et décrivez à haute voix ce que vous voyez dans la boîte de chat pour ceux qui sont au téléphone. Répétez au besoin ce que les chiffres représentent.

Exemples:

