

Conseils pour la mise en place d'une communauté virtuelle de pratique



A. Définir une communauté de pratique (CdP)

Un CdP est un groupe de praticiens ou d'experts qui « partagent un intérêt, un ensemble de problèmes, ou une passion sur un sujet, et qui approfondissent leurs connaissances et leur expertise en interagissant de façon régulière. »¹ Elle facilite le partage des connaissances et le coaching entre pairs par le biais de rencontres récurrentes avec des participants actifs. Ce n'est pas une série de conférences.

Le site internet du Center for Disease Control and Prevention (CDC) dispose de ressources pour vous aider à déterminer si votre projet [pourrait être un CdP](#), et de nombreux outils pratiques pour aider à [créer](#) et à [maintenir](#) une CdP active.

Une CdP virtuelle a lieu entièrement dans un espace en ligne et se distingue par le fait que, dans certains cas, les participants et les facilitateurs ne se sont jamais rencontrés en personne, créant ainsi plusieurs défis à la fois pour construire la confiance mutuelle et pour maintenir l'engagement et l'interaction.



B. Se préparer pour le succès

Selon notre expérience, il y a des facteurs clés qui mènent à la création d'une CdP réussie, avec un engagement durable sur toute la période.

- **Des groupes de taille moyenne** de 15 à 25 personnes permettant une interaction équilibrée et un coaching par les pairs en temps réel
- **Des réunions régulières** qui ont lieu selon un calendrier prévisible
- **Des intérêts communs** :
 - › Tous les participants participent à un programme concret, ont des rôles similaires ou font face à des défis semblables.
 - › L'accès à des ressources partagées et à des experts favorise la participation.
- **Une animation efficace**
 - › Un facilitateur efficace connaît tous les membres, est à l'aise pour interpeller les participants, sait gérer les participants bavards, résume les points clés et sait gérer le temps.

Qui sommes-nous

Vital Strategies est une organisation mondiale de santé publique qui travaille dans plus de 70 pays pour renforcer les systèmes de santé publique. Resolve to Save Lives, une initiative de Vital Strategies, vise à prévenir au moins 100 millions de décès dus aux maladies cardiovasculaires et épidémiques. Dans le cadre de son programme « Prévenir les épidémies », Resolve to Save Lives a rapidement mis à profit les réseaux existants pour mettre en place un effort multidisciplinaire et soutenir les pays d'Afrique et d'ailleurs. Ce travail est soutenu par Bloomberg Philanthropies, la Fondation Bill & Melinda Gates et Gates Philanthropy Partners, qui est financé avec le soutien de l'Initiative Chan Zuckerberg.

- › Un facilitateur efficace est compétent, est capable de s'adapter et donne la priorité à la mise en valeur des connaissances et de l'expertise de chacun.
- **Des attentes et des normes claires**
 - › Le facilitateur guidera les participants dans la définition des [attentes de la communauté](#), des normes et de l'ordre du jour des séances.
 - › Par exemple, il rappellera que tous les participants sont encouragés à apporter leur contribution.
- **Gestion inventive du temps**
 - › La gestion du temps est souvent un défi lors de l'animation d'une communauté de pratique et il est courant de sous-estimer le temps nécessaire pour couvrir l'ordre du jour et tenir compte des difficultés techniques. Voici quelques astuces potentielles pour aborder de façon proactive la gestion du temps :
 - Planifiez 45 minutes d'échange pour une séance de 60 minutes
 - Planifiez 5 à 10 minutes pour un exercice de mise en pratique, son introduction et sa mise en œuvre dans l'espace virtuel.
 - › Établissez un emploi du temps précis pour chaque session afin de définir les attentes en matière de temps partagé.
 - › Utilisez « un agenda qui ne se termine jamais », ce qui fonctionne bien lors de mini-études de cas (voir la section D) : le facilitateur ajoute des propositions d'études de cas à l'ordre du jour en cours. La communauté participera à chaque discussion sur les mini-études de cas et s'arrêtera à la fin du temps attribué pour la session. La prochaine session commence par l'étude de cas suivante dans l'ordre du jour en cours.
- **Modes d'apprentissage sur mesure**
 - › L'apprentissage doit être spécifique aux expériences des experts de la communauté.
 - › Par exemple, les mini-études de cas devraient provenir des participants, aidés par le facilitateur dans leurs sélections et pour l'établissement des thèmes, ceci afin de s'assurer que les discussions ne portent pas sur des variations de mêmes études de cas à chaque session.



C. Promouvoir l'engagement virtuel

Les ingrédients essentiels (intérêts communs, calendrier régulier, facilitation efficace) à une CdP engageante sont mentionnés ci-dessus. Créer un environnement où [les participants sont à l'aise pour partager des idées sur un pied d'égalité](#) et avec des discussions substantielles nécessite du travail, surtout au début. Et c'est d'autant plus difficile dans un environnement virtuel.

- **Définissez des rôles.**
 - › Établissez des rôles clairs pour l'animation, le support technique et la gestion de la participation au chat.

- › Désignez un membre de l'équipe pour prendre des notes et résumer les idées principales, afin d'aider l'animateur qui aura beaucoup d'informations à traiter.
- **Promouvez l'usage de la vidéo.**
 - › Demandez aux participants d'allumer leur caméra. Cela devrait être obligatoire (sauf s'ils ne le peuvent absolument pas), surtout lorsque vous donnez et recevez des commentaires, car cela contribue à construire la confiance mutuelle.
 - › Demandez aux participants de mettre à jour leur nom d'utilisateur afin que tous les membres de la salle virtuelle soient à l'aise pour s'interpeller par leur nom.
 - › Communiquez les règles qui consistent à appeler à partir d'un endroit calme et à couper le micro lorsqu'on ne parle pas.
 - › Utilisez un format de réunion virtuelle où tous les participants sont visibles et peuvent voir qui d'autre est dans la salle.
- **Utilisez la technologie interactive.**
 - › Réalisez des sondages pour susciter des discussions sur le thème de la session ou pour solliciter rapidement des commentaires.
 - › Utilisez des salles virtuelles de petits groupes séparés pour réfléchir sur un sujet spécifique, avec la présentation des idées principales en plénière.
 - › Encouragez l'utilisation des icônes « lever la main » pour parler, et ceux des applaudissements et du pouce en l'air pour afficher le soutien aux idées et aux commentaires.



D. Utiliser des techniques créatives dans l'environnement virtuel

- **Uniformisez les approches efficaces pour l'engagement.** L'utilisation d'un format différent pour chaque réunion crée plus de travail pour le facilitateur et les participants. L'identification de 2 à 3 modes d'apprentissage aide les participants à savoir à quoi s'attendre et à être plus à l'aise pour participer. Le facilitateur peut faire des tests au cours des premières séances pour trouver l'approche qui fonctionne le mieux. Voici ci-dessous des exemples d'approche :
 - › **Un tour éclair.** Le facilitateur pose une question, telle que « Nous voulons entendre chacun d'entre vous : quel est le plus grand défi que vous rencontrez en ce moment dans la mise en œuvre de X ? ». Le participant doit y répondre en 30 secondes. Un tour éclair est un bon moyen pour établir cette norme et aider le facilitateur à apprendre à connaître chaque participant. Utilisée régulièrement depuis le début, cette approche aide tous les participants à se sentir à l'aise pour échanger.
 - › **Mini-études de cas.** Les participants à la CdP partagent à l'avance les mini-études de cas avec le facilitateur. Chaque mini-étude de cas comporte deux parties : 1. décrire le problème auquel vous faites face maintenant (2-3 phrases), et 2. décrire le contexte (plusieurs phrases). Le facilitateur reçoit les observations

des participants, puis sélectionne les études cas à ajouter à l'ordre du jour. Le but de l'utilisation de mini-études de cas est d'amener les participants à se parler et à partager leurs solutions. Les bonnes études de cas n'ont pas de réponses « justes » et elles provoquent beaucoup de discussions. [ECHO](#) utilise cette approche.

- › **Remue-méninges communautaires.** Des séances de remue-méninges structurées peuvent aider les membres de la communauté à obtenir des idées variées de leurs collègues experts lorsqu'ils sont bloqués sur un problème.
- › **Mini-conférences.** Les mini-conférences ont l'avantage d'être confortables et familières à certains présentateurs, en particulier ceux du milieu universitaire. C'est efficace pour fixer des limites strictes de temps (10-15 minutes) et pour animer une discussion structurée avec l'usage de la technologie interactive, afin d'aider les participants à s'intéresser à la thématique de la mini-conférence.
- › **Entretiens avec des experts.** Le facilitateur gère à l'avance la conception des questions et des discussions avec les experts pour s'assurer qu'ils comprennent le public et les points clés à transmettre. Cette approche fonctionne mieux lorsque l'expert est disponible pour une séance de questions / réponses ou une discussion de groupe. N'oubliez pas que les experts peuvent être internes ou externes à la communauté.
- › **Raconter des histoires.** Les membres de la communauté peuvent partager leurs connaissances en racontant les histoires de leurs succès et de leurs échecs. Lorsqu'elles sont délibérément rédigées pour éclairer des points clés, les histoires peuvent être un outil d'apprentissage très utile.
- **Créez des sessions thématiques.** Consacrez une session à un thème spécifique pour permettre au groupe d'approfondir le sujet. Écrivez 2-3 objectifs d'apprentissage pour ce thème. Partagez les objectifs à l'avance et utilisez-les pour guider la discussion et pour mieux les atteindre en fin de session. L'approche thématique fonctionne bien avec des entretiens d'experts et avec des documents définissant les thèmes et partagés avant la session.

Pour obtenir des informations détaillées sur l'établissement d'une communauté de pratique, consultez les [ressources des CDC](#).

1 Wenger, Etienne, McDermott, Richard, Snyder, William M. Cultivating Communities of Practice. Harvard Business School Press. Boston, MA. 2002.