

1. Les principes pédagogiques retenus

1.1. Adapter le parcours à l'apprenant

1.1.1. Les principes de l'« adaptive learning »

L'adaptive learning permet d'ajuster le déroulement et/ou le contenu d'une formation pour proposer une meilleure expérience individuelle d'apprentissage sous les angles suivants :

- Parcours : en proposant une sélection et un ordre idéal de déroulement des contenus ;
- Contenus : en utilisant la ou les méthodes pédagogiques les plus adaptées aux préférences personnelles d'apprentissage ;
- Répétitions : en sélectionnant les contenus à réviser et en fixant le nombre, le rythme et le format des répétitions ;
- Compléments : en proposant des compléments de formation adaptés au niveau et aux objectifs individuels.

L'adaptation peut se construire à 2 niveaux

- Macro : on adapte le parcours ;
- Micro : on adapte la ressource (le contenu). Alors que le macro s'intéresse surtout au parcours, l'adaptive learning micro se concentre sur ce que l'on retrouve dans chaque brique (grain) de formation.

Par exemple pour un cours dont le sujet est le verbe être :

- En adaptive learning macro, les élèves passeront 20 minutes sur la même brique du verbe être en fonction des trois niveaux détectés en amont.
- En adaptive learning micro, en revanche, chaque exercice sur le verbe être va être différent d'un élève à l'autre.

1.1.2. Quels types de savoirs sont adaptés pour de l'adaptive learning ?

L'adaptive learning est utilisé principalement pour l'apprentissage de savoirs, et en particulier les caractéristiques et argumentaires produit.

L'adaptive learning peut également être utilisé pour l'apprentissage de comportements réflexes. Il faut alors créer suffisamment de répétition pour passer du savoir au réflexe. Avoir le bon geste au bon moment, éviter un danger, avoir la bonne maîtrise d'un outil... les savoir-faire et les savoir-être, pour être correctement assimilés, doivent devenir des réflexes. Sinon, ils ne sont pas mis en œuvre au quotidien : les gens sauront... mais n'appliqueront pas sur le terrain. La gestion de la relation client relève de ce type d'apprentissage.

1.1.3. En pratique, comment mettre en œuvre l'adaptive learning dans le programme de la CAT-Académie?

Pour chaque bloc de formation (introduction à l'art de la table, découverte des produits,...), le programme doit se dérouler en trois temps :

- évaluation initiale : il convient d'établir un test constitué d'une série de questions pour définir le niveau de connaissance de l'apprenant ;
- apprentissage adapté à l'apprenant : pratiquement, il peut être envisagé pour un même sujet d'avoir un module de formation « long » pour les apprenants novices et un module

« court » de rafraîchissement des connaissances pour un apprenant qui est déjà expérimenté ;

- évaluation finale à chaud après la phase d'apprentissage et/ou à froid après une semaine: permet de mesurer les différences avec l'évaluation initiale.

1.2. Faciliter la mémorisation

Statistiquement 80 % des informations délivrées lors d'une formation sont oubliées dans les 7 jours. Du coup, une grande attention doit être apportée aux principes de mémorisation : Plus on a mémorisé, mieux on apprend.

La formation doit créer et renforcer les liens avec les connaissances acquises afin d'optimiser les nouveaux apprentissages : une formation qui viserait à former des vendeurs débutants pourrait s'appuyer sur les expériences vécues des apprenants en tant que clients...

La mémorisation repose sur la capacité à capter l'attention. Voici, six pistes :

- Solliciter tous les sens ;
- Utiliser les émotions, pour captiver et ancrer ;
- Répéter ;
- Donner du rythme ;
- Impliquer ;
- Doser la difficulté.

1.2.1. Solliciter tous les sens

Tous les sens sont en permanence en compétition pour attirer l'attention, mais l'homme est d'abord un être visuel. En digital learning, seules l'ouïe et la vue sont stimulées.

Quelques astuces à utiliser :

- L'association de mots et d'images stimule davantage notre cerveau.
- L'introduction d'un mouvement est encore plus efficace pour attirer l'attention de l'apprenant, d'où l'intérêt des jeux, des animations et des vidéos. Mais attention, plus il y aura d'informations, plus le risque de se perdre dans l'information à mémoriser est important ! Tout est dans le dosage, la qualité de la scénarisation et le traitement de l'image...
- Plus il y a de sens stimulés, plus notre attention sera forte. On peut provoquer une réaction physiologique en faisant appel à l'imagination. Ainsi, par exemple, on pense à quelque chose que l'on aime manger et on produit de la salive automatiquement.

1.2.2. Utiliser les émotions pour captiver et ancrer

En formation en salle, le contact visuel entre l'apprenant et le formateur est la première source d'émotion. En ligne il faut utiliser des stratégies différentes :

- Porter un soin particulier à « l'accueil » ;
- Soigner l'ergonomie, les médias, la clarté des consignes, le design, la simplicité, etc.

Astuces :

- Stimuler les sensations et les émotions en racontant des histoires, en proposant des jeux, des ruptures, des effets de surprise, permettent de captiver.
- Varier les formats. Les formats possibles sont :

- Un mode formation, où le module sert à délivrer des connaissances aux apprenants (très utile dans un parcours d'accueil d'un nouveau collaborateur ou pour réaliser des fiches métiers) ;
- Un mode entraînement : le module sert ici à s'assurer que l'apprenant a bien compris les concepts clés. Dans ce mode, l'apprenant peut rejouer le module jusqu'à ce qu'il atteigne ou dépasse son score minimal de validation - très utile notamment pour de la formation réglementaire qui nécessite l'absorption d'une grande base de connaissances ;
- Un mode examen, pour mettre l'apprenant dans les conditions d'un examen réel. Ici, l'apprenant doit finir le module en une seule tentative - idéal pour obtenir une certification à la fin d'un parcours ;
- Un mode challenge : le mode challenge va vous permettre de réellement animer vos formations en ligne. Ici, vous mettez les apprenants en compétition : chacun dispose d'une seule tentative pour finir le module et celui qui obtient le meilleur score est sacré champion!

1.2.3. Répéter

La courbe de l'oubli montre que l'oubli s'installe très rapidement : si l'on ne fait rien pour «rafraîchir» l'information acquise, dès le lendemain plus de la moitié des connaissances transmises la veille se seront évaporées. Si l'on souhaite mémoriser plus durablement, il faut donc rappeler les données enregistrées, pour que la trace se renforce et que les données évitent de tomber dans les oubliettes de notre conscience.

Les conclusions des scientifiques sont qu'il convient de privilégier les répétitions fractionnées dans le temps pour une mémorisation à long terme :

- Immédiatement après l'apprentissage (récapitulation active par l'apprenant à la fin de chaque grain)
- Dans les 24 heures
- 2 ou 3 jours d'affilée
- Une semaine après
- Un mois après.
- Six mois après, etc.

Astuces :

- Varier les formats des répétitions (plutôt que de répéter à l'identique)
- Intercaler les sujets façon mille-feuilles plutôt que de les traiter en bloc (contre-intuitif mais démontré comme plus efficace)
- Susciter l'effort de récupération plutôt que la faciliter (mémoriser durablement nécessite un effort)

1.2.4. Maîtriser le rythme

À partir de 10 minutes, l'attention de tous faiblit. Il est ainsi conseillé de varier les techniques pédagogiques (pas forcément de changer de sujet), en suivant ce rythme des 10 minutes maximum.

Astuces :

- Un script de 800 mots correspond à environ 5 minutes de vidéo ;
- Deux modules successifs bâtis selon les mêmes principes font perdre de l'attention.

1.2.5. Impliquer

Pour faciliter la mémorisation, il faut impliquer l'apprenant. S'il est seulement passif en visionnant des cours, son taux de mémorisation ne sera pas optimum. En l'impliquant, on accroît sa concentration et ainsi sa mémorisation.

Quelques pistes :

- Ecrire des modules qui font appel à des situations probablement vécues par l'apprenant ;
- Poser des questions ou faire rédiger de courts commentaires entre deux modules pour accroître l'interactivité ;
- Gamifier (voir le chapitre suivant).

1.2.6. Doser la difficulté

Il existe un lien direct entre le challenge donné et la qualité de l'attention : pas assez de stress et c'est le décrochage par l'ennui ; trop de stress et c'est l'abandon par l'anxiété ou la panique !

Astuce :

- Respectez le principe "une idée = un module" pour ne pas risquer de brouiller le propos.

1.3. Motiver par la validation et le jeu

Pour accroître la motivation des apprenants, on peut retenir trois pistes :

- La validation des compétences ;
- L'obtention de badges ;
- Les microcapsules.

1.3.1. La validation des compétences

Le programme de formation s'inscrit dans le processus de validation du certificat de qualification professionnelle (CQP) Art de la table, attestant de la maîtrise de compétences liées à notre métier.

A l'instar des autres certifications professionnelles, le CQP s'appuie sur :

- Un référentiel d'activités qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés ;
- Un référentiel de compétences qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent ;
- Un référentiel d'évaluation qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis (ce référentiel comporte donc la description des épreuves d'évaluation).

Il convient chronologiquement :

- d'établir ces référentiels ;
- de définir les cours, leçons et modules qui permettent de valider les compétences.

Dans Moodle, la validation des compétences passe par les paramétrages suivants :

- pour chaque cours, définir les compétences qui doivent être acquises ;
- pour chaque compétence à acquérir, définir un ou plusieurs test(s) (un test est un jeu de questions).

Il convient de s'assurer que chaque compétence du référentiel de compétence est évaluée par au moins un test.

1.3.2. L'obtention de badges

Si la validation des compétences est le principal enjeu, les badges peuvent jouer un rôle complémentaire pour motiver certains apprenants à apprendre. Ces éléments ludiques, voire compétitifs, qui rappellent l'univers des jeux vidéo, sont en effet une bonne manière de générer de l'engagement, en incitant par exemple les apprenants à compléter le plus de formations ou à obtenir les meilleurs scores possibles.

L'apprenant visualise sur sa page de profil les badges obtenus.

- Les règles d'obtention des badges : plusieurs possibilités sont disponibles
 - Avoir achevé un ensemble de cours ;
 - Avoir achevé un cours ;
 - Avoir réussi un test.
 - Le script d'un module ou d'un test doit indiquer quel(s) badges sont validés.
- Le choix du nom des différents badges : débutant-intermédiaire-confirmé-avancé-expert, ou newbie-rookie-all stars ?

Dans l'avenir, on peut imaginer que certains badges aient une réalité physique, que l'apprenant peut arborer sur sa tenue afin d'indiquer aux clients qu'il a été formé.

1.3.3. Les microcapsules

Les microcapsules sont des questionnaires flash délivrés par mobiles. C'est un format particulièrement adapté car il permet la répétition en temps différé, dans un esprit de jeu, au moment souhaité.

Les microcapsules seront mises en œuvre dans un deuxième temps.