



Le Congrès suisse de l'électricité de cette année a été effectué sous forme hybride.

La « gamification » à la place du contrôle social

Offres hybrides | Il y a un an, les mesures pour lutter contre la pandémie ont placé l'AES face à de grands défis : comment organiser les manifestations de formation continue et de réseautage conformément aux règles ? En un temps record, l'association a donc établi des formes hybrides permettant une participation aussi bien en ligne qu'en présentiel – avec grand succès.

RALPH MÖLL

Restez à la maison ! » À peine un peu plus d'un an que le Conseil fédéral Alain Berset a entonné son mantra. La pandémie venait d'atteindre la Suisse. La vie publique s'est éteinte dans tout le pays et la population suisse s'est vue tenue de restreindre massivement sa mobilité et ses contacts directs avec ses semblables. Le télétravail a été rendu obligatoire là où il était possible afin de ne pas faire la navette à travers tout le pays dans des trains bondés.

Les grands événements réunissant des milliers de visiteurs, tels que le Carnaval de Bâle, les championnats de hockey sur glace et de football, les foires grand public ou encore les concerts ont tous dû être annulés. Mais les plus petits événements étaient eux aussi concernés : pas de concerts de printemps des sociétés de musique, pas de soirées de divertissements des clubs de gymnastique, pas non plus de représentations des troupes de théâtre amateur. Sans oublier les élèves, bannis des écoles, et

qui ont dû suivre les cours depuis chez eux, dans des salles de classe virtuelles.

Passage aux manifestations en ligne d'un jour à l'autre

Les rencontres étant interdites, les manifestations planifiées par l'AES au printemps dernier n'ont pas pu avoir lieu comme prévu. Nadja Germann, responsable du département « Formation continue Énergie » et membre de la Direction de l'AES, et son équipe ont donc décidé, quasiment du jour au lendemain, d'organiser ces manifestations en ligne. Plus tard, alors que les mesures les plus strictes et les plus restrictives étaient peu à peu levées, l'AES s'est aussi lancée dans les manifestations hybrides. Celles-ci s'adressent à la fois à des participant(e)s sur place et à celles et ceux qui suivent la manifestation en distanciel.

« Dans le secteur de l'énergie, personne n'a réagi aussi vite que l'AES », s'enthousiasme Nadja Germann. Si l'AES a pu, il y a un an, proposer aussi rapidement des solutions alternatives, c'est aussi en

partie parce qu'elle avait en tête de lancer, à l'automne 2020, une phase de test proposant des manifestations hybrides. Les préparatifs étaient déjà si avancés que les manifestations prévues en présentiel ont pu être adaptées pour en créer une version en ligne en un temps record. Mais le passage aux manifestations en ligne et leur extension permanente avec une telle rapidité et un tel succès sont clairement le fruit du travail de l'équipe Formation continue de l'AES dans son ensemble. Nadja Germann n'a de cesse de louer ses collaboratrices et collaborateurs : « Ce genre de manifestations n'est réussi que grâce à une équipe compétente et bien rodée – comme la nôtre. »

« On s'est vite rendu compte qu'il fallait non seulement adapter la technologie aux nouveaux défis, mais aussi impliquer et entraîner les intervenant(e)s », complète Susan Mühlemeier, responsable Formation continue Suisse romande à l'AES. « Donner un cours en ligne, voire en hybride, est totalement différent d'un simple présentiel. Cela exige

des intervenant(e)s de toutes nouvelles compétences, qui doivent tout d'abord être acquises.» L'AES, en tant qu'organisatrice, a donc aussi la responsabilité de préparer ses chargé(e)s de cours à cette forme de présentation. «Jusqu'à présent, nous y sommes bien arrivés, et cela contribue à coup sûr à notre succès.»

Sans risque, depuis la périphérie ou depuis l'étranger

De telles manifestations hybrides présentent le grand avantage d'offrir de la flexibilité aux participant(e)s. En particulier, les personnes venant de régions périphériques du pays, ayant un long voyage à faire jusqu'à Zurich ou jusque sur le Plateau suisse et qui, de ce fait, auraient peut-être renoncé jusqu'à présent à telle ou telle manifestation, peuvent ainsi participer à l'offre de l'AES sans devoir faire le trajet. «Par exemple, quelqu'un du Val Poschiavo ou du Valais peut être présent au bureau le matin, comme d'habitude, et suivre l'après-midi un cours en ligne à l'AES», explique Nadja Germann. «Il économise non seulement du temps et des frais de transport, mais aussi les dépenses nécessaires pour se nourrir et se loger.» Quant aux personnes faisant partie des groupes à risque, dont la liberté de mouvement est actuellement très restreinte, elles ont ainsi la possibilité de participer à des cours et à des manifestations sans devoir pour cela prendre de risque pour leur santé.

Cette forme de tenue des cours facilite également les choses de l'autre côté du pupitre. «Organiser un événement en ligne ou en hybride ouvre de toutes nouvelles possibilités pour avoir accès à des intervenant(e)s de haut rang se trouvant à l'étranger», explique Susan Mühlemeier. «Lorsqu'un orateur peut tenir confortablement sa présentation depuis son bureau, il se montre souvent davantage prêt à intervenir à un événement de l'AES que quand il perd deux jours en voyages et en transferts pour tenir un exposé d'une heure en Suisse face à un public en chair et en os.»

En ligne, le rythme doit être plus soutenu qu'en présentiel

Toutefois, les ressources à investir pour préparer une manifestation hybride sont bien plus élevées que pour sa version en présentiel. «Avec ce format, il faut satisfaire en permanence les deux publics: celui qui se trouve chez lui et qui

nous suit par écran interposé, et celui qui s'est rendu sur place», détaille Nadja Germann. En distanciel, le rythme doit être plus soutenu que pour le public en présentiel afin de ne pas perdre en route les participant(e)s. «Et, en même temps, il faut impliquer les deux groupes de telle sorte qu'ils forment une seule classe.» Non seulement le temps à investir est plus élevé, mais cela nécessite aussi une planification et une préparation importantes, précise Susan Mühlemeier: «Nous devons réfléchir très précisément à la configuration des lieux, qui s'assoit où, comment est orientée telle ou telle caméra, comment les participant(e)s en ligne perçoivent ce qui leur est montré. Cela nécessite d'abord une grande capacité d'imagination, puis un scénario précis et, enfin, une responsabilité dans la réalisation.»

Mais avoir de l'imagination ne suffit pas. Même dans les manifestations en présentiel, il faudrait éviter les longues pauses, bien que cela ne soit pas toujours faisable. Si, pour les personnes présentes, vingt secondes pendant lesquelles un intervenant fouille dans son sac, cherche un fichier sur son ordinateur ou essaie d'allumer son pointeur laser peuvent paraître extrêmement longues, une telle interruption est ressentie par les participant(e)s assis chez eux derrière leur écran comme une éternité presque absurde. Dans le pire des cas, on «perd» alors son public en distanciel. En effet, le potentiel de distraction lorsqu'on est sur son écran, à la maison, est bien plus élevé que dans une salle de formation, d'autant plus qu'il n'y a alors pas de contrôle social exercé par les autres participants.

Mais alors, comment faire pour conserver l'attention des participants derrière leur écran? «Gamification», tel est le mot miracle lâché par Nadja Germann: «Nous intégrons des éléments ludiques, comme un quiz, pour savoir si les connaissances ont bien été assimilées.» Les sondages constituent une autre possibilité, ajoute Susan Mühlemeier: «Un sondage d'opinion auprès des participant(e)s génère immédiatement de l'interaction et des discussions, parce que l'on veut pouvoir s'expliquer pourquoi on a voté de telle ou telle façon.»

Les avantages l'emportent... sauf le réseautage

Que restera-t-il de cette évolution lorsque la société pourra à nouveau cir-

culer plus librement que maintenant et que davantage de gens auront le droit de se rassembler? Malgré les restrictions prolongées, un retour à moyen terme à la bonne vieille normalité ou, tout au moins, à une situation qui lui ressemble n'est pas un scénario totalement aberrant. «De nombreux aspects de cette évolution vont rester, et les deux formes coexisteront», selon Nadja Germann. «Le passage du physique au virtuel devient plus fluide. Il y aura même une exigence de pouvoir passer d'une forme à l'autre sans interruption afin de rester flexible au maximum.» Non seulement concevoir des manifestations devient plus complexe, mais cela doit aussi se faire de plus en plus à court terme. «L'année passée a tout accéléré. Les webinaires sont annoncés à plus court terme que les manifestations en présentiel, et les inscriptions nous parviennent souvent peu de temps avant qu'ils ne débutent. Un clic sur le lien suffit pour y participer, pas besoin de compter avec les temps de trajet.»

Les résultats de la dernière enquête de satisfaction auprès des membres de l'AES prouvent eux aussi que les participant(e)s sont conquis par ces nouvelles possibilités. Mais ils montrent également que le souhait de pouvoir assister à des manifestations en présentiel «pur» n'a pas disparu. «Il s'agit surtout des événements de réseautage. Ceux-là ne peuvent tout bonnement pas être transférés dans l'espace numérique», éclaire Susan Mühlemeier. Mais enthousiasmer les invité(e)s à participer à de tels événements n'en demeure pas moins un grand défi: «À l'avenir, nous devons démontrer encore plus clairement pourquoi il vaut la peine de venir à une manifestation.» En tant qu'association faitière de la branche disposant d'une multitude de contacts et pouvant ainsi mettre en relation les acteurs du secteur, l'AES possède à coup sûr un avantage inestimable. «Nous faisons se rencontrer des gens qui ont les mêmes intérêts et souhaitent échanger avec leurs homologues.» Et qui ne doivent plus rester à la maison.

Lien

www.electricite.ch/formationcontinue

Auteur

Ralph Möll est rédacteur en chef AES.

→ AES, 5000 Aarau

→ ralph.moell@strom.ch