

Articles du 22 juin 2006

Dans cette édition :

1. Briser l'isolement des professionnels pour mieux soutenir les jeunes
2. La bibliothèque : un espace d'innovation
3. Des hôpitaux canadiens implantent de la formation en ligne

1. Briser l'isolement des professionnels pour mieux soutenir les jeunes - Grâce aux nouvelles technologies, des spécialistes en interventions sociale et professionnelle des jeunes (ISPJ) partagent quotidiennement leur pratique professionnelle au sein de la communauté de pratique du Réseau québécois de l'ISPJ, une initiative du Centre de transfert pour la réussite éducative du Québec (CTREQ) réalisée en collaboration avec le CEFRIO.

Mais d'abord, qu'est-ce que l'ISPJ ? Il s'agit d'un cheminement particulier de formation au secondaire qui s'adresse à des élèves âgés de 16 à 18 ans ayant des difficultés importantes d'apprentissage. Cette voie permet à ces jeunes de poursuivre une formation académique adaptée à leur condition tout en développant leur employabilité par la réalisation de stages dans des entreprises. Bref, c'est offrir à des jeunes adultes en devenir l'opportunité de développer au maximum leur capacité pour qu'ils intègrent le marché du travail et deviennent des citoyens à part entière.

Cette clientèle représente, on s'en doute, un grand défi pour les intervenants. Au-delà des profils particuliers de ces jeunes, les enseignants disposent de très peu de matériel pédagogique adapté. De plus, il faut savoir que ces intervenants sont peu nombreux – souvent un seul répondant - dans les commissions scolaires du Québec.

Le CTREQ a fait le pari de briser l'isolement des intervenants en ISPJ et de les aider à mieux s'outiller en mettant sur pied, à l'automne 2004, le Réseau québécois de l'ISPJ et sa communauté de pratique. Le premier s'adresse à un réseau élargi de membres en lien avec l'ISPJ, alors que la seconde, plus restreinte, regroupe une quarantaine de personnes interpellées quotidiennement par des jeunes inscrits dans ce cheminement particulier. Les participants profitent de cette plateforme de collaboration pour partager leur pratique, développer des outils, résoudre des problèmes et innover.

Si les premiers pas de la communauté de pratique ont été incertains, nul doute aujourd'hui des bénéfices tirés de l'expérience. C'est le constat que font le CTREQ, l'équipe de chercheurs de l'Université Laval (sous la direction de Thérèse Laferrière, professeure et chercheuse associée au CEFRIO) et, surtout, les participants à la communauté de pratique comme en fait foi le témoignage de l'une d'entre eux lors d'une session de transfert : «C'est incroyable, je ne savais même pas qu'il y avait un autre intervenant comme moi dans ma propre commission scolaire. On s'est connus grâce au projet. On veut maintenant développer une collaboration plus étroite pour allier nos forces».

Ce succès, Isabelle Landry, chargée de projet au CTREQ, en est très fière. Présente dès la conception du projet, elle s'est investie passionnément dans l'animation de cette communauté de pratique : «Ce dont je suis le plus satisfaite, c'est d'avoir rassemblé des gens isolés, de les avoir initiés à un nouveau mode de travail et de les avoir aidés à enrichir leur pratique et leur coffre à outils». À cet effet, voici quelques exemples d'activités réalisées par les intervenants en ISPJ (1) :

- Partage de journaux de bord, de bulletins, de scénarios d'apprentissage ;
- Échanges sur le programme ISPJ, sur la façon de l'appliquer, sur l'avenir de l'ISPJ ;
- Appui aux projets de membres (ex : conception d'une échelle d'employabilité) ;
- Création et expérimentation d'un projet de magazine pour le site Web *Clicfrançais* ;
- Réalisation d'un répertoire de ressources pédagogiques en ISPJ.

Après une année et demie de fonctionnement, le Réseau de l'ISPJ et sa communauté de pratique ont démontré leur pertinence. « Nous dressons un bilan très positif de ce projet pilote qui a initié une nouvelle forme de perfectionnement continu des enseignants en insertion sociale et professionnelle des jeunes (ISPJ), contribuant ainsi à la réussite éducative des élèves en difficultés au secondaire. Le CTREQ a reçu des commentaires extrêmement positifs de la part des principaux acteurs du milieu de l'éducation, qui ont manifesté leur intérêt à soutenir le déploiement de cette pratique à plus large échelle », commente Michel Gauquelin, directeur général du CTREQ.

Après avoir bénéficié d'une subvention de Valorisation Recherche Québec (VRQ) pour sa mise en place, le CTREQ est actuellement à la recherche d'un financement qui lui permettrait de soutenir la communauté sur les plans de l'animation, de la coordination et de son déploiement et progressivement l'amener à voler de ses propres ailes.

Note :

1- Source : Présentation du CTREQ lors d'une session de transfert tenue le 22 février 2006.

Rédactrice : Gisèle Vachon, chargée de projet, CEFRIO

Pour en savoir plus :

Réseau québécois de l'ISPJ

www.ispj.qc.ca

Isabelle Landry, chargée de projets CTREQ et animatrice du Réseau québécois de l'ISPJ

Isabelle.landry@ctreq.qc.ca

Michel Gauquelin, directeur général, CTREQ

michel.gauquelin@ctreq.qc.ca

www.ctreq.qc.ca

Josée Beaudoin, directrice de projet, CEFRIO

Josee.beaudoin@cefrio.qc.ca

www.cefrio.qc.ca

Rapport de recherche du CEFRIO

«Une communauté de pratique en réseau (CoPeR) dans le domaine de l'insertion socioprofessionnelle des jeunes (ISPJ) : Nouvelles voies de transfert de connaissances et perspectives futures» (janvier 2006)

www.ctreq.qc.ca/medias/pdf-word-autres/CTREQ-CEFRIO2006-02-21.pdf

2. La bibliothèque : un espace d'innovation - Les bibliothèques ont-elles toujours une raison d'être à l'ère numérique? Là est certainement une grande question. Avec les développements des technologies de l'information (TI) et l'avènement de services Internet et de moteurs de recherche hautement performants, dont le plus célèbre est certainement Google, c'est en effet hors des murs des bibliothèques que se réalise la grande majorité des recherches d'information. La question de la pertinence de leur existence même représente ainsi aujourd'hui le plus grand défi des bibliothèques.

C'est dans la foulée de travaux réalisés pour le Réseau informatisé des bibliothèques gouvernementales (RIBG) du Centre de services partagés du Québec que le CEFRIO s'est intéressé à cette question de l'avenir des bibliothèques. Au Québec comme ailleurs dans le monde, le contexte budgétaire des dernières années a en effet conduit plusieurs ministères et organismes à réduire les ressources consenties aux bibliothèques. L'arrivée d'Internet, et notamment des grands moteurs de recherche, a aussi joué un rôle dans ces décisions, plusieurs y voyant un succédané acceptable aux bibliothèques. Considérant ce contexte, il apparaissait essentiel pour le RIBG d'actualiser la planification stratégique de cette fonction au sein de l'administration publique québécoise. L'organisme a donc sollicité les services du CEFRIO pour réaliser les travaux préalables à la tenue d'un tel exercice.

Les constats

Si les développements des technologies et la popularité grandissante des moteurs de recherche ne provoqueront pas l'extinction des bibliothèques, ils conduiront par contre celles-ci à se transformer et à se montrer innovantes pour répondre aux besoins des utilisateurs par ailleurs de plus en plus technophiles. À l'instar des autres organisations qui doivent se montrer agiles pour survivre, les bibliothèques n'ont donc d'autres choix que de s'approprier les technologies. Dans la foulée de la gestion des connaissances et de la société du savoir, elles doivent ainsi devenir de véritables espaces d'apprentissage et de collaboration, bien au-delà de leur vocation initiale de « dépositaire d'information ».

Or, cette bibliothèque transformée a un nom, celui de « bibliothèque 2.0 » (B2 ou « library 2.0 »). Le concept de B2 est inspiré de celui du Web 2.0, qui réfère à l'utilisation d'outils Web orientés vers l'interaction entre les internautes (1). Bien que le concept ne fasse pas l'unanimité, il est clair que la redéfinition de la bibliothèque qu'il sous-tend trace les grandes lignes de la bibliothèque du futur. Que ce soit de façon réelle ou virtuelle, celle-ci devra ainsi mettre en place des produits et services davantage axés sur la collaboration et les rendre disponibles au moment et à l'endroit où les usagers en ont véritablement besoin.

Et si la vocation et les services des bibliothèques doivent être renouvelés, leurs espaces réels aussi doivent être repensés. Comme l'aménagement classique des bibliothèques était le reflet du rôle qu'elles jouaient de façon traditionnelle, leurs nouveaux espaces doivent ainsi correspondre aujourd'hui à cette nouvelle vocation de lieu ouvert, invitant à l'innovation, à la collaboration et au partage de connaissances. Mais attention, les bibliothèques doivent se garder de faire un virage complet et d'enrayer totalement leur fonction traditionnelle de lieux empreints de calme où l'on peut travailler, lire ou simplement réfléchir en silence. Leur avenir réside en effet davantage dans un modèle « hybride » qui sache allier leurs caractéristiques plus classiques à de nouveaux services et à de nouveaux rôles davantage portés par les développements des technologies.

Par ailleurs, si les bibliothèques peuvent donc se renouveler en utilisant les technologies comme levier de transformation, elles peuvent aussi faire évoluer leur pratique grâce à la constitution d'alliances et de consortiums. L'une des voies de l'avenir des bibliothèques réside ainsi certainement dans la constitution de réseaux et la mise en commun de ressources.

Force est aussi de constater que, si on compare globalement les bibliothèques gouvernementales à certaines bibliothèques publiques et universitaires innovantes, la plupart d'entre elles ont encore du chemin à parcourir pour véritablement s'approprier les technologies et proposer une offre de service ainsi que des espaces transformés à leurs clientèles. Cependant, dans la foulée de la gestion des connaissances ainsi que du gouvernement électronique, il tombe sous le sens qu'elles devront bientôt leur emboîter le pas. Au-delà d'un simple rôle de soutien aux activités gouvernementales, leurs actions doivent en effet s'inscrire au cœur des stratégies d'affaires des organisations dont elles font partie.

En bref

À la lumière de l'examen du concept de « bibliothèque 2.0 » et de la nouvelle vision des bibliothèques qu'il propose, il est clair que la bibliothèque du futur doit offrir des produits et des services axés sur l'interactivité (création de blogs, de wiki, etc.) au moment et à l'endroit où ses usagers en ont besoin (accès à partir d'appareils mobiles et sans fil, etc.). Rappelons-le enfin, tout comme dans les autres organisations, l'utilisateur doit être au cœur des transformations mises de l'avant par les bibliothèques.

Note :

1- Pour plus de détails sur le Web 2.0, veuillez consulter les articles du bulletin SISTech suivants :

Web 2.0 : évolution ou révolution d'Internet,

<http://www.infometre.cefrio.qc.ca/loupe/sistech/0206.asp#1>

Le Web 2.0, les entreprises emboîtent le pas,

<http://www.infometre.cefrio.qc.ca/loupe/sistech/0606.asp#1>

Rédactrice : Catherine Lamy, directrice adjointe, Enquêtes et Veille stratégique, CEFRIO

La le [rapport complet](#) et la [présentation des résultats](#) sont disponibles sur le site du CEFRIO dans la section [Publications / Rapports de recherche](#).

3. Des hôpitaux canadiens implantent de la formation en ligne - La formation en ligne, déjà populaire dans plusieurs milieux professionnels, franchit maintenant les murs des centres hospitaliers. L'information et la mise à jour des connaissances sont le nerf de la guerre lorsqu'il est question de santé où la rapidité d'action est primordiale. De là l'importance de rendre accessible rapidement l'information en tout temps et à partir de plusieurs endroits simultanément. Disposant de peu de temps pour la formation, les professionnels de la santé pourraient trouver dans l'apprentissage en ligne de grands bénéfices : il diminue d'office les contraintes de temps et de lieu en permettant le transfert des connaissances à la maison comme à l'hôpital, et ce, à toute heure du jour. La formation en ligne offre notamment une alternative intéressante en ce qui concerne l'actualisation des connaissances du personnel hospitalier. Ces considérations faites, des hôpitaux canadiens ont pris l'initiative d'implanter de la formation en ligne spécifiquement destinée au personnel hospitalier.

Une réponse à des besoins

La formation en ligne convient davantage aux réalités du milieu hospitalier que l'enseignement traditionnel offert par un professeur dans une classe. Elle offre de surcroît plusieurs avantages. Par exemple, cette façon d'enseigner en libère les professeurs qui peuvent passer plus de temps sur le terrain avec le personnel et veiller à la bonne application des apprentissages. Ainsi, les connaissances sont mieux intégrées et la satisfaction des employés est plus élevée. Le format pratique et économique de la formation en ligne permet de certifier, éduquer, former et recruter le personnel, et ce, par Internet et de façon autonome. De plus, cette façon de faire représente un élément favorisant la rétention et le recrutement du personnel.

Prenant en compte le potentiel offert par la formation en ligne, trois hôpitaux de la région de Toronto, l'Hôpital Mount Sinai, l'University Health Network (UHN) et le Sunnybrook Health Sciences Centre, ont implanté un projet de formation en ligne. Cette initiative a débuté par une demande faite par la directrice en chef des soins infirmiers de l'UHN. Par le biais des technologies de l'information, elle souhaitait améliorer la formation de son personnel infirmier et trouver un moyen de les informer rapidement sur plusieurs sujets. Ainsi, elle voulait réduire les problèmes engendrés par le manque de partage de l'information. De plus, ce projet offrait une alternative intéressante aux répétitions des formations relatives à la certification et à la formation des nouveaux employés.

Trois hôpitaux de Toronto initient un projet de formation en ligne

Lancé en 1994, ce projet a été proposé à l'ensemble des hôpitaux de la région de Toronto. Plusieurs d'entre eux se sont montrés intéressés, mais seulement trois ont finalement mis en actions la proposition de formation en ligne, l'Hôpital Mount Sinai, l'UHN et le Sunnybrook Health Sciences Centre. C'est qu'en fait, le projet repose sur une base de partage des connaissances, des habiletés et des coûts, et plusieurs hôpitaux n'étaient pas prêts financièrement et techniquement à s'impliquer immédiatement dans le projet.

Les centres torontois participant se sont concertés pour identifier une plate-forme technique commune de système de gestion de l'apprentissage (learning management system - LMS). Par la suite, plusieurs étapes ont été franchies : former le personnel aux nouvelles applications, rendre accessible le contenu par la distribution de numéros d'accès et élaborer les premières formations communes aux trois partenaires. Le défi, de taille, s'est avéré l'harmonisation des nombreuses versions des formations similaires à l'intérieur d'un même hôpital, ainsi que la concordance de celles qui se dédoublent d'un établissement à l'autre. La mise en commun représentait la force de ce projet, mais aussi l'un des aspects les plus contraignants.

Conserver ses particularités à l'intérieur d'un projet commun

La notion de partage dans un tel projet est primordiale. La mise en commun se fait à plusieurs niveaux, autant en ce qui concerne les connaissances que les coûts. D'abord, le partage des coûts concerne, entre autres, l'acquisition des solutions technologiques et les licences d'utilisation, les coûts d'implantation puis les frais de gestion du projet. Ensuite, comme tous les hôpitaux font face aux mêmes infections, aux mêmes risques professionnels, aux mêmes besoins de sécurité, il devient possible et avantageux de concevoir des formations communes. Ainsi, ce projet s'est doté d'une base de données commune aux trois hôpitaux à partir de laquelle sont créées et partagées les formations. Cette pratique permet un partage des connaissances entre les pairs et évite les dédoublements.

Par contre, le besoin d'autonomie et les particularités de chacun des hôpitaux ont été respectés. L'application de gestion de l'apprentissage retenue permet à chacun des membres du projet de créer ses propres formations afin de répondre à ses besoins

spécifiques. De plus, une portion du serveur a été sécurisée et demeure réservée aux usages privés de chacun des hôpitaux.

Une approche mixte

Dans le cadre de cette initiative, l'hôpital Mount Sinai a opté pour une formule d'apprentissage mixte (ou hybride) qui se veut une utilisation conjointe de la formation en présence et de la formation en ligne. Cette façon de faire pallie aux lacunes associées aux deux approches en permettant d'évoluer à son rythme et dans un environnement flexible. Elle permet également des échanges et des discussions en face-à-face. Pour certains apprentissages concernant des techniques particulières, par exemple, rien ne peut remplacer l'enseignement en personne. Ce modèle mixte a été adopté par les trois acteurs du projet et semble l'approche qui correspond le mieux aux réalités du secteur de la santé.

Bref, il s'agit d'un projet des plus prometteurs permettant le partage des connaissances et l'accès rapide à une formation de qualité. Il reste maintenant à trouver les moyens favorisant l'adoption à large échelle de l'apprentissage en ligne au sein d'autres hôpitaux au pays.

Rédactrice : Sophie Poudrier, analyste-conseil, Direction des enquêtes et de la veille stratégique, CEFRIO

Sources :

Sunnybrook Health Sciences Centre
<http://www.sunnybrook.ca/>

Hôpital Mount Sinai
<http://www.mtsinai.on.ca/>

University Health Network
<http://www.uhn.ca/index.asp>

Shaw, Andy, *Toronto hospitals collaborate on ambitious e-learning initiative*
<http://www.canhealth.com/current%20issue.html>

Les Hôpitaux de Lyon utilisent le e-learning pour améliorer la maîtrise des outils du poste de travail informatique http://www.iprogress.com/fr/2_client/references/hcl_2004_BS.php

Formation du personnel: l'hôpital de Versailles reçoit un prix pour son expérience de e-learning <http://www.apmnews.com/depeche.php?Code=SNJF2001>

Ce bulletin est préparé par le CEFRIO :

Pour consulter les archives du bulletin : http://www.cefrio.qc.ca/pub_bul.cfm

Reproduction: les nouvelles du bulletin SISTech peuvent être reproduites à des fins non commerciales à la condition expresse d'indiquer la mention suivante: Bulletin SISTech, CEFRIO et de créer un hyperlien à l'adresse : <http://www.infometre.cefrio.qc.ca>