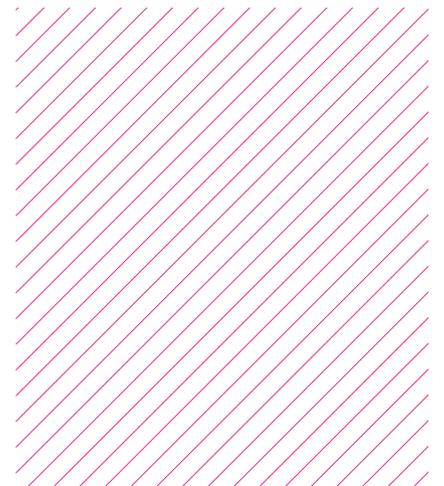


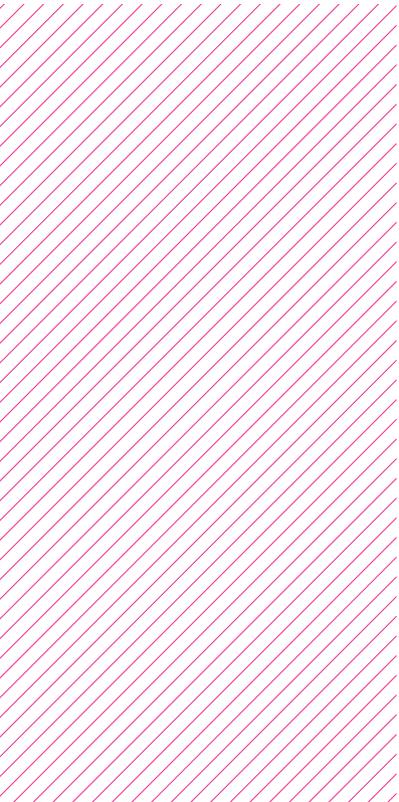
# 10 Pièges

**à éviter en  
classe virtuelle**

---

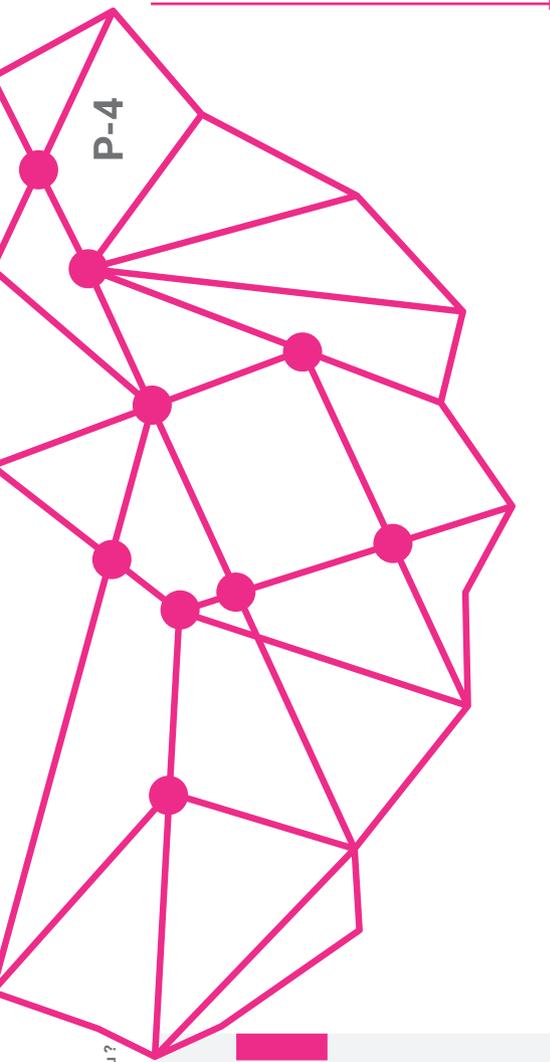
2020





**»» Les points  
à garder en  
tête pour  
concevoir  
une classe  
virtuelle  
à réelle  
valeur  
ajoutée**

- 
- P-4 / INTRODUCTION**  
LE CERVEAU, CET EXTRAORDINAIRE OUTIL
  - P-6 / PIÈGE N°1**  
LIMITER LA CHARGE COGNITIVE
  - P-7 / PIÈGE N°2**  
SOIGNER LA TAXONOMIE DE BLOOM
  - P-8 / PIÈGE N°3**  
SÉQUENCER VOTRE COURS
  - P-9 / PIÈGE N°4**  
AVOIR LE BON NOMBRE DE PARTICIPANTS
  - P-10 / PIÈGE N°5**  
CHOISIR LE BON OUTIL
  - P-12 / PIÈGE N°6**  
GÉRER LE RAPPORT AU TEMPS
  - P-13 / PIÈGE N°7**  
VÉRIFIER L'ATTENTION
  - P-14 / PIÈGE N°8**  
RYTHMER ENCORE ET TOUJOURS
  - P-15 / PIÈGE N°9**  
ADAPTER LE SUPPORT
  - P-16 / PIÈGE N°10**  
METTRE DE L'ÉMOTION
  - P-17**  
CONCLUSION ET SYNTHÈSE



Introduction  
comment fonctionne notre cerveau ?

10 pièges à éviter en classe virtuelle

# Introduction

## Comment fonctionne notre cerveau ?

**La classe virtuelle est un moyen pédagogique** de former en utilisant un outil digital. Il s'agit, en d'autres termes, de donner un cours ou une formation en direct par le biais d'un outil technologique. La finalité reste la même que la classe en présentiel mais la classe virtuelle fait appel à d'autres critères que nous allons aborder en détails.

Avant même la pandémie que nous connaissons actuellement, la notion de classe virtuelle était déjà plus ou moins répandue selon les pays. Aujourd'hui, force est de constater que la Covid-19 a donné un réel coup d'accélérateur à ce type d'outil

pédagogique qui peut être adapté à tous les secteurs d'activité.

Beaucoup de sociétés ont dû s'y mettre de gré ou de force alors que pour certaines ce n'était qu'un objectif à moyen ou long terme. Pourtant aujourd'hui, le digital learning n'est plus une option, il est devenu la solution.

Afin que cette modalité devienne votre « meilleure amie » et qu'elle soit parfaitement intégrée à votre stratégie de digital learning, sachez qu'il y a certaines règles à suivre pour qu'agilité professionnelle rime aussi avec bonnes pratiques.

Ce livre blanc a été réalisé dans cette optique. Le but étant que tous les acteurs de votre écosystème adhèrent à cette modalité qui est aussi passionnante qu'optimale quand elle est bien utilisée.

Depuis toujours, je suis passionné par le cerveau et son fonctionnement et de ce fait, la neuropédagogie est le socle de toutes les formations et les créations de contenus que nous proposons chez XOS. Je ne vais pas m'étendre ici sur le sujet mais s'il y a une règle que vous devez garder en tête pour la création de vos classes virtuelles, la voici : nous avons 3 différents types de mémoire.

## 01. LA MÉMOIRE SENSORIELLE

Celle-ci s'apparente à nos sens. Ainsi, le souvenir se crée car à un moment donné, on a senti, on a vu... Par conséquent, le cerveau se souvient et est à même d'associer une idée avec un souvenir.

## 02. LA MÉMOIRE À LONG TERME

À la différence de la mémoire à court terme, celle-ci s'occupe de stocker durablement les informations pour une longue période. On peut diviser cette mémoire en 3 sous-catégories réparties ainsi :

- La mémoire épisodique : elle désigne le processus par lequel l'humain se souvient des événements vécus dans leur contexte.
- La mémoire sémantique : il s'agit du système mnésique grâce auquel l'individu stocke ses connaissances générales comme les connaissances actuelles sur le monde, les définitions de concepts abstraits...
- La mémoire procédurale : celle-ci est la plus résistante de toutes les mémoires et regroupe donc tous nos savoir-faire, nos habitudes au quotidien et nos procédures répétitives.

## 03. LA MÉMOIRE À COURT TERME

La mémoire à court terme permet de retenir un certain nombre d'informations limité pendant un temps, lui aussi, déterminé temporellement. Il peut s'agir de chiffres, par exemple retenir un numéro de téléphone, ou bien une phrase, par exemple garder en mémoire un slogan plus ou moins long.

C'est principalement cette mémoire-ci qui nous intéresse car elle est la plus sollicitée notamment lors des classes virtuelles. Pour bien comprendre comment fonctionne le cerveau et comment parler aux autres, il faut se souvenir d'un point crucial, si ce n'est le point le plus important de tous : **le temps de stockage dans la mémoire à court terme est uniquement de 18 secondes.**

# Le piège n°1

## — limiter la charge cognitive

Même si l'on sait encore très peu de choses sur le cerveau et que celui-ci reste encore un grand mystère, il y a une chose qui est avérée : la capacité de stockage dans la mémoire à court terme est de 18 secondes et cette étape est préalable au passage de l'information dans la mémoire à long terme. Ou pas.

Pourquoi « Ou pas » ? Car tout l'enjeu réside justement dans ce système de vases communicants. Si l'information traitée en mémoire à court terme n'est pas pertinente, optimale et essentielle, elle est automatiquement rejetée, elle tombe tout bonnement aux oubliettes.

Fort de ce constat, la première règle à mettre en pratique dans la conception de votre classe est qu'il faut limiter la charge cognitive des e-participants. Cela nécessite donc de suivre ces quelques règles d'usage :

- Limiter le texte présent à l'écran : le cerveau se perd et divague sans se fixer quand il y a trop de contenu au même endroit ;
- Éviter les bullet points : il y a clairement d'autres moyens pour classer les idées. Des moyens qui sont beaucoup plus «brain-friendly» pour mémoriser les éléments importants du sujet.

Concrètement, l'erreur n°1 est de produire trop de contenus et de vouloir apporter trop d'informations pour sa classe. De fait, cela peut vite devenir un condensé trop lourd en ce qui concerne le déroulé de la séance.

Pour éviter ce piège, revenez à l'essentiel et ne gardez que cela ! Dès le départ **soyez clair sur l'objectif principal de votre classe virtuelle** : quel est le message que vous souhaitez porter ? Que voulez-vous que vos participants retiennent en priorité une fois qu'ils auront éteint leur écran ?

Cette étape est primordiale au moment de la préparation de votre classe virtuelle afin d'optimiser la charge mentale des participants. Vous devez absolument formuler des objectifs pédagogiques clairs lors de la préparation de votre classe. C'est le fil rouge qui va vous permettre de mieux structurer votre contenu.

N'oubliez jamais : «**Celui qui n'a pas d'objectifs ne risque pas de les atteindre**». (Sun Tzu)

## Le piège n°2

### Soigner la taxonomie de Bloom

La taxonomie de Benjamin Bloom, qui date de 1956, classe les objectifs d'apprentissage du domaine cognitif en six niveaux allant du plus simple (le bas de la pyramide), au plus complexe (le haut de la pyramide).

- **Connaissance : l'ingurgitation de l'information**

Il s'agit du premier niveau de la pyramide, celui qui constitue le socle. Ce premier étage consiste à la manipulation de l'information de façon basique. En pédagogie, cela s'apparentera à des termes comme : légèder, énumérer, citer, réciter...

- **Compréhension : le traitement des informations**

Ce deuxième niveau est l'étape suivante et il s'agit de comprendre de quoi on parle mais aussi d'être capable de le restituer. Les verbes se rapprochant le plus de ce niveau-là sont : expliquer, résumer, décrire, traduire, illustrer...

- **Application : la mobilisation de connaissances**

Ici, pour ce troisième niveau de l'information, il s'agira de mettre en pratique l'information dans une situation familière. En résumé, on la restitue en l'adaptant à une situation d'application. Les verbes d'action correspondant sont : réaliser, faire, exécuter...

- **Analyse : l'utilisation de méthodes**

A ce niveau-là, il s'agit d'utiliser des règles et des méthodes avérées pour analyser l'information qui est reçue. Il s'agira donc d'examiner, de tirer une conclusion, de structurer, de discerner ou encore de catégoriser.

- **Synthèse : la création en d'autres mots**

La synthèse est l'avant-dernier niveau de la taxonomie de Bloom. Ici, elle fait appel à l'imaginaire de l'apprenant car il va devoir créer pour concevoir de nouvelles choses. Les verbes d'action du 5e niveau sont donc : concevoir, imaginer, générer, produire, composer...

- **Évaluation : estimer une information**

Pour terminer, le sixième niveau fait appel à l'évaluation. Il s'agit donc d'estimer par rapport à des critères bien définis pour évaluer avec justesse. On parle donc de sélectionner, tester, faire des hypothèses, juger, débattre, persuader...

Toutes ces étapes de la taxonomie de Bloom sont définies pour vous faire comprendre que l'essentiel, lorsque vous préparez votre classe virtuelle, est de **ne pas tomber dans le syndrome de l'expert**. Il ne faut pas trop en faire et gardez en ligne de mire qu'il vaut mieux la qualité que la quantité. C'est le cas pour tout donc un seul mot d'ordre : **n'en dites pas trop !**

## Le piège n°3

### Ne pas séquencer votre cours

Si vous gardez à l'esprit que justement vous ne devez pas vous étendre sur les sujets, vous comprendrez aisément que de cela découle la notion de condensé et de séquençage. On a vu en quelques points comment préparer le fond, attelons-nous maintenant à la forme.

Une classe virtuelle n'est pas rythmée de la même manière qu'une classe en présentiel. La structure du cours doit absolument prendre en compte le tempo. Alors qu'une classe en physique articule les sujets entre 15 et 90 minutes s'il y a notamment des exercices à faire ou à corriger, les séquences-sujets d'une classe virtuelle doivent être bien plus courtes.

Preuve en est, chaque séquence thématique ne doit pas excéder les 15 minutes. C'est donc un vrai travail de résumer une idée essentielle en si peu de temps et si peu de mots, pour que le cœur du sujet soit intégré à 100% par les participants. Le scénario pédagogique doit être parfaitement réfléchi et exécuté.

Le formateur doit alors mettre son habit d'animateur. C'est son rôle, et il est même clé pour la classe virtuelle, d'animer la discussion, de changer de rythme, de donner la direction ou encore de choisir la bonne intention pour retenir l'attention et faire adhérer au message.

Dès le début de votre classe virtuelle, **n'hésitez pas à donner le timing** en expliquant comment le cours va se dérouler et comment celui-ci est structuré.

Enfin, gardez à l'esprit que les emplois du temps de chacun (participant comme animateur) sont hyper serrés, ce qui implique que :

1. Les retardataires ne sont pas attendus afin de commencer à l'heure ;
2. L'heure de fin ne doit jamais être dépassée : 1h de cours, c'est 60 minutes et non pas 65.

## Le piège n°4

### Ne pas avoir le bon nombre de participants

Qu'en est-il du nombre de participants ? Même s'il n'y a pas de règle avérée, il faut quand même distinguer 2 types de classes virtuelles pour se positionner intelligemment quant au nombre de participants acceptés.

On peut donc distinguer :

- Les classes virtuelles descendantes : celles-ci s'apparentent plus précisément à un cours magistral comme on en reçoit dans une université. Dans ce cas précis, l'information est descendante, c'est-à-dire que celui qui donne le cours, distribue l'information à ceux qui l'écoutent.

L'information est émise du haut et se diffuse à tous en direction du bas. Aussi, du fait qu'il n'y ait pas ou peu d'interactions de bas en haut et vice-versa, il n'y a donc pas de limite de nombre qui s'impose. La seule limite peut être la contrainte d'utiliser un outil adapté au plus grand nombre : il faut qu'ils puissent recevoir un certain nombre de connexions en même temps.

- Les classes virtuelles ascendantes : ici, par déduction, nous sommes sur un modèle de classe interactive. L'information va de bas en haut et vice-versa. La pédagogie est donc basée sur les échanges et la participation de chacun.

D'après notre expérience, nous avons tendance à dire qu'il ne faut pas dépasser 6 personnes pour ce genre de classe. Au-delà de ce nombre, les apprenants sont ceux qui vont pâtir d'un nombre élevé car la qualité du cours et la fluidité de ce dernier seront forcément altérées par les interventions de chacun.

Si vous choisissez d'animer une classe virtuelle ascendante, en plus d'animer la classe il vous faudra aussi parfaitement maîtriser le fil conducteur de celle-ci mais aussi améliorer vos techniques d'animation. Vous devrez trouver le bon équilibre entre la théorie et la pratique pour que chacun puisse participer et repartir avec l'essentiel du message pédagogique.

## P-10 Le piège n°5

### L'importance de choisir un outil adapté

On en vient à un élément central de la réussite d'une classe virtuelle : l'outil technique. Impossible de réussir une classe virtuelle sans un outil adapté et performant.

Vous connaissez peut-être cette angoisse de la vidéo qui ne démarre pas ou du son qui grésille. On l'a tous vécu un jour ou l'autre en tant que conférencier ou participant, cette peur de l'outil qui vous abandonne au pire moment.

Outre les écueils techniques, la règle principale en ce qui concerne le choix de l'outil est : **celui-ci dépend avant tout de votre auditoire**. Concentrez-vous donc sur le choix de son matériel qui doit avant tout être :

1. Adapté à votre cible et à votre contenu ;
2. Simple d'utilisation ;
3. Idéal pour tout le process en amont et en aval de la classe virtuelle (emailing, enregistrements, relances...)
4. Favorisant l'interaction.

Le matériel pédagogique que vous choisirez doit avoir un minimum de fonctionnalités sur lesquelles vous ne pouvez pas faire l'impasse comme :

1. Le partage de la webcam du formateur : l'idée étant d'humaniser au maximum la relation qui ne peut pas être en physique.
2. La fonctionnalité de chat et de sondage : même idée que le partage d'écran, cela favorise les interactions et permet d'animer.

En optionnel ou bien à définir en fonction de vos objectifs pédagogiques, vous pouvez aussi vous équiper d'un outil proposant :

1. La fonction de tableau blanc pour l'impression de cours magistral ;
2. La main levée ;
3. Le partage de salles ;
4. Le test de taux d'attention : il permet de visualiser combien de personnes ont la fenêtre du cours en ligne ouverte et active.



Le piège n°5  
Choisir le bon outil

Encore une fois, les outils dépendent majoritairement de la cible à qui vous vous adressez. Prenons l'exemple des grands groupes, ils ont des besoins plus importants en termes d'outils techniques et opteront pour des solutions comme *Go to Training* ou *Webex*.

Vous devez donc **définir votre outil en fonction des apprenants** en prenant en compte ce qui sera :

1. Nécessaire pour leur bonne compréhension pédagogique ;
2. Quelles sont leurs contraintes techniques ? (Support, bande passante...)

## Le piège n°6

### Avoir un mauvais rapport au temps

L'horloge qui tourne trop vite peut rapidement devenir un cauchemar pour l'intervenant formateur. Comme nous l'avons vu précédemment, les classes virtuelles sont cadencées et rythmées en fonction du temps imparti pour le cours. Et c'est bien cette durée qui est la plus difficile à définir quand on se lance dans ce type de classe.

Pour garder l'attention de tous, privilégiez la qualité à la quantité et pour aller à l'essentiel, une seule règle : la durée doit se situer entre 60 à 90 minutes maximum. Ne faites surtout pas comme certaines sociétés qui ont transformé leur formation présentielle en classe virtuelle sans rien modifier, ni le contenu ni la durée d'intervention.

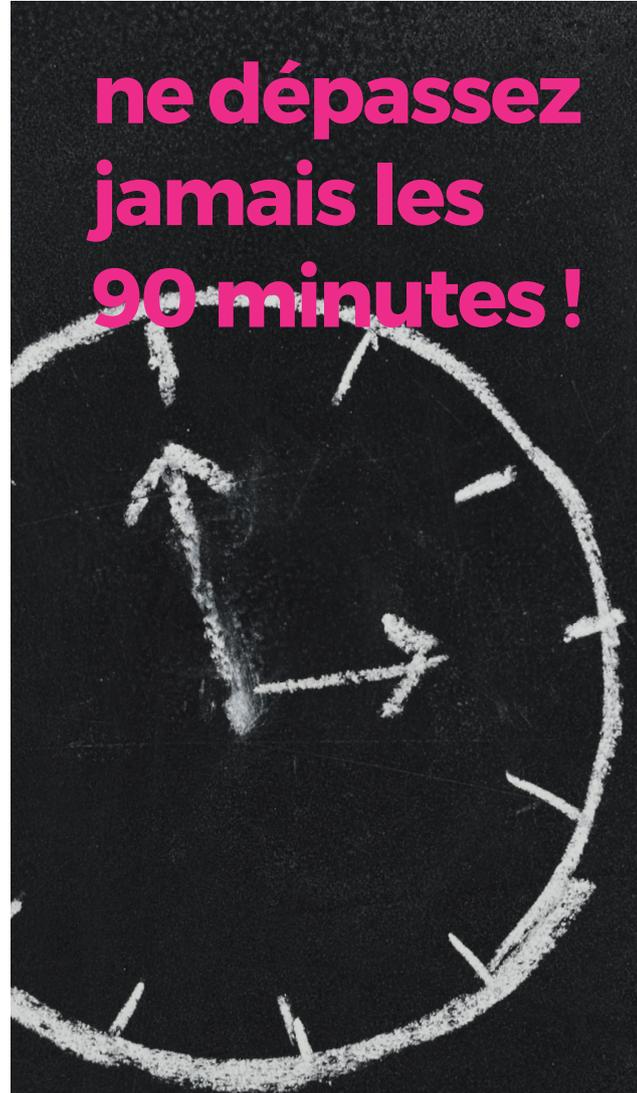
Les classes virtuelles ne sont pas des formations en physique, elles ne doivent donc pas durer 3h. On a tendance à dire qu'1h de classe virtuelle équivaut à 3h de classe en présence physique, classe qui n'est pas rythmée de la même manière car interrompue par des pauses, des exercices, des interventions externes ou internes...

Une classe virtuelle trop longue est une mauvaise chose pour toutes les raisons évoquées plus haut mais aussi parce-que cela demande :

1. Trop d'énergie ;
2. Trop de ressources.

En conclusion, d'un point de vue pédagogique, d'un point de vue de mémorisation, d'attention et d'efficacité,

**ne dépassez  
jamais les  
90 minutes !**



# 100%

## Le piège n°7

### Ne pas vérifier l'attention des apprenants

Comment garder l'attention des participants alors même qu'il est impossible de constater s'ils sont bel et bien derrière leur écran ? Le fait qu'il n'y ait pas de « eye contact » possible au moment du cours et lors des échanges est un vrai frein à la notion d'attention. Or, l'attention des apprenants est un prérequis essentiel à l'étape d'apprentissage.

On sait que l'attention d'un adulte ne dépasse pas 12 minutes, voire moins avec les sollicitations extérieures incessantes. Si le participant n'a pas la réelle volonté de « couper » avec le monde extérieur et d'être « présent » virtuellement à 100%, il peut facilement être dérangé toutes les 5 minutes (personnes, appels, sonneries, notifications...).

Fort heureusement, certains outils proposent des fonctionnalités qui permettent de tester l'attention des participants. La « main virtuelle » est une des solutions qui existent. Vous incitez ainsi à la participation en attendant des réponses à vos questions. Il ne faut pas hésiter à **poser régulièrement des questions** telles que :

- Comment allez-vous ?
- Est-ce-que ça va toujours ?

L'idéal est d'avoir un outil qui vous aide à définir le taux d'attention et cela peut être proposé optionnellement par la plateforme avec laquelle vous allez travailler.

P-14

## Le piège n°8

### Ne pas changer de rythme

Autre astuce ultra-importante pour conserver un taux d'attention élevé : la rythmique de votre cours. Pour atteindre une efficacité d'apprentissage maximale, c'est à vous, l'animateur, de savoir justement « animer ».

Qui dit animer dit donc **éviter le ton monocorde et linéaire**. Le cerveau est très sensible aux changements brusques, ce sont comme des petites piqures de réveil. L'exemple le plus probant étant certainement la publicité lancée en plein milieu d'un film avec un changement de décibels flagrant.

Il en est de même lors de l'animation d'une classe virtuelle. Pour atteindre son but pédagogique, il faut **savoir garder l'attention pour un apprentissage optimal**. Cela se fait en partie avec un rythme intelligemment joué comme vous pourriez suivre une partition de musique.

Pour ce faire, voici 3 techniques qui ont déjà fait leurs preuves :



### Savoir captiver grâce au storytelling

Dernier point et non des moindres, il faut humaniser la classe virtuelle. Les histoires sont le socle de nos civilisations depuis des millénaires. C'est quelque chose qui parle à tout le monde et dont il ne faut pas se priver. Racontez des histoires autour du savoir et du savoir-être, donnez votre point de vue, faites des retours d'expériences, cela contribuera à capter l'attention et à captiver l'auditoire.



### Jouer avec les sens

En stimulant les sens de vos participants, il est possible de multiplier leurs efforts de concentration et d'optimiser leur temps d'attention. En classe virtuelle, ceci est possible en synchronisant la vue et l'ouïe, c'est-à-dire en synchronisant votre support de cours et votre voix. Faites que votre texte et vos visuels soient parfaitement alignés, un peu comme dans un film.



### Changer les intonations de voix

Cela implique de jouer avec votre voix en montant et en descendant le niveau de vos paroles. La variation est clé pour garder l'attention.

## Le piège n°9

### Utiliser un support non adapté

Nous croulons sous l'information, les contenus sont le nerf de la guerre et par conséquent nous en sommes abreuvés matin, midi et soir. On parle même d'infobésité pour parler de surcharge informationnelle. Preuve en est, en à peine 10 ans, le nombre de contenus existants a doublé ! C'est bien plus que ce que notre cerveau peut assimiler.

Il faut voir la notion d'infobésité comme un point particulièrement intéressant car cela souligne le fait qu'il y a plus d'informations que ce que peut supporter une personne sans que cela lui nuise, d'une manière ou d'une autre. En d'autres termes, **trop d'information tue l'information**. Et tue le cerveau ? C'est un autre débat.

On en revient donc à l'un de nos premiers points abordés où l'on disait qu'il faut privilégier la qualité à la quantité pour aller à l'essentiel. Cela est donc aussi valable pour le format de votre support de cours. Dans un souci de simplification maximale, voici ce qu'il faut retenir pour la rédaction du support :

1. N'utilisez surtout pas un template powerpoint corporate ;
2. Ne mettez aucun logo ;
3. N'ajoutez pas de bannière en haut de l'écran ;
4. Ni copyright, ni date, ni pied de page ;
5. Ne rajoutez pas de message de confidentialité.

En d'autres mots, **le meilleur slide est blanc et épuré**. En revanche, n'hésitez pas à rajouter de temps en temps des icônes qui vont animer votre texte et qui sont aussi de très bons moyens mnémotechniques pour que le cerveau retienne votre message.



## Le piège n°10

### Créer un contenu non émotionnel

Le dernier conseil est majeur pour créer un contenu de qualité : il faut absolument jouer sur les émotions pour captiver votre auditoire. L'émotionnel est clé pour la compréhension et l'apprentissage. Lorsque l'on intègre de l'émotion à son contenu, cela vient jouer sur l'amygdale au niveau du cerveau.

C'est comme un vernis ou un papier cadeau qui viendrait colorer et donner du pep's au message. C'est aussi une vraie signature qui joue sur l'authenticité. Il y a donc plus de chances que le message s'inscrive durablement, qu'il passe donc de la mémoire courte à la mémoire longue.

Comment créer de l'émotion durant une classe virtuelle qui dure à peine 1 heure ?

### Comment créer des moments qui vont bousculer le cerveau ?

En misant sur la variété ! Boostez vos contenus, challengez les participants, créez de la compétitivité entre eux, proposez-leur des jeux pour qu'ils intègrent mieux le message ou encore provoquez l'urgence en jouant sur le timing pour les obliger à être pleinement présents durant la classe.



## Conclusion et synthèse

Vous avez maintenant une vision globale de ce qu'il faut faire et ne pas faire pour réussir à concevoir et animer votre classe virtuelle. En comprenant mieux comment fonctionne le cerveau et en prenant toujours en compte cela, vous avez les clés pour créer des contenus adaptés et garder l'attention de vos participants.

Dans tous les cas, la préparation de votre intervention est primordiale et le point de départ est avant tout de définir l'objectif pédagogique principal. Cela va vous permettre de créer une structure et le fil rouge de votre cours.

Une fois que vous avez votre squelette, gardez à l'esprit ces quelques points :

- ☑ **Faites simple et court ;**
- ☑ **Jouez sur les émotions et les sens ;**
- ☑ **Soyez naturel ;**
- ☑ **Soyez professionnel mais ne parlez pas comme un expert ;**
- ☑ **Changez régulièrement de rythme et gardez le tempo.**

Si vous souhaitez être accompagnés sur ces sujets, n'hésitez pas à nous solliciter pour avoir un premier échange sur vos besoins.

Les points à garder en tête pour concevoir une  
classe virtuelle à réelle valeur ajoutée

2020

10 pièges à éviter en classe virtuelle

XOS



### Adresse

110, esplanade du Général de Gaulle  
92 931 Paris  
La Défense cedex



### Téléphone

**Phone :** 01 84 16 17 79



### Web sites

[www.xos-learning.fr](http://www.xos-learning.fr)  
[info@xos-learning.fr](mailto:info@xos-learning.fr)

