

# Créer des événements en ligne plus inclusifs



**GUIDE LEARNING SOLUTIONS**





## **Division pour la Paix**

Publié par l'Institut des Nations Unies pour la formation et la recherche (UNITAR)

Le contenu de cette publication peut être cité librement, mais la reconnaissance est obligatoire. La reproduction non autorisée et l'utilisation commerciale ne sont pas permises.

Illustrations conçues par Freepik.

UNITAR 2020

# Pourquoi l'inclusion ?



L'épidémie de COVID-19 change la façon dont nous apprenons, car les événements, les ateliers et les réunions se déroulent en ligne. Bien que les participants semblent égaux à l'écran, divers facteurs, tant individuels que structurels, empêchent les gens **de bénéficier équitablement** des événements en ligne.

L'apprentissage **inclusif** consiste à répondre à la diversité des besoins de tous les apprenants et à réduire les **obstacles à la participation**, afin de garantir qu'**aucun apprenant n'est laissé de côté** alors que nous exploitons tout le potentiel de nos événements d'apprentissage.

En fin de compte, l'**impact** des espaces d'apprentissage dépend de leur degré d'inclusion. Les formateurs et les animateurs qui ne tiennent pas compte de l'inclusion risquent de compromettre l'**efficacité** de leurs événements et de **renforcer les inégalités et les stéréotypes nuisibles**.

Ces conseils sont destinés aux **formateurs, aux animateurs et aux organisations** qui transposent leurs événements en ligne. Ils visent à intégrer l'inclusion dans tous les aspects de la conception et de la mise en œuvre afin de rendre les événements en ligne (et hors ligne) plus **inclusifs, plus efficaces et plus percutants**.

[Learning Solutions](#)



Division pour la Paix

## 1. Connaître son public

- **Comprendre votre public** en termes de démographie, de besoins, de capacités et de limites peut vous aider à planifier et à concevoir des sessions en ligne plus efficaces.
- Les **évaluations des besoins** doivent désormais inclure une série de considérations liées à la technologie pour la formation en ligne, telles que la connectivité Internet des participants ou leur niveau de compétences numériques. Vous pouvez ainsi choisir un niveau de technologie qui permet à un plus grand nombre de personnes de participer à votre événement en ligne.
- Vérifiez l'**expérience** des participants en matière d'événements en ligne et de technologie utilisée, et dans quelle mesure ils se sentent à l'aise pour participer en ligne.
- Envisagez une **analyse intersectionnelle** : des facteurs tels que le sexe, l'âge, la situation géographique, le statut familial, les capacités, etc. qui limiteront et façonneront la capacité de vos participants à s'engager et à contribuer de manière significative.
- Demandez s'il existe d'**autres besoins** dont l'équipe de formation doit être consciente et essayez d'identifier les éventuels obstacles qui empêchent le public cible de participer sur un pied d'égalité.

## 2. Accessibilité

- **Accessibilité numérique** - Les personnes disposant de moins de ressources ont moins accès à certaines technologies numériques telles que des smartphones ou des ordinateurs portables performants. Ne supposez pas que tous les participants y ont facilement accès.
- **Stabilité de l'Internet** - Les participants peuvent rencontrer des difficultés à accéder à une connexion Internet solide et fiable. Envisagez d'organiser l'événement à des moments où la connectivité Internet sera plus fiable ou plus accessible pour eux ou reconsidérez les plans et les horaires de la session en conséquence.
- Veillez à ce que les personnes qui perdent leur connexion Internet pendant une réunion puissent **rattraper le manque**, par exemple en recevant une copie d'une présentation. Si vous avez un petit groupe et que les participants ont été déconnectés pendant un court instant, fournissez un résumé de ce qui a été manqué.
- **Coûts des données** - Il faut tenir compte du fait que tout le monde n'a pas accès à un réseau Wifi gratuit ou abordable et que certains participants doivent payer des données mobiles pour participer, ce qui peut devenir coûteux, notamment pour les appels vidéo de longue durée.
- Faites appel à un co-formateur ou à un **assistant technique**, qui pourra mettre à jour les participants qui ont perdu leur connexion Internet une fois qu'ils seront de nouveau en ligne.

## 3. Niveau de compétences numériques

- Les participants auront différents niveaux de **compétences et d'expérience** avec différents types de technologies, ce qui doit être pris en compte lors de la conception

des sessions et du choix des outils et des plateformes technologiques que vous utiliserez lors d'un événement.

- Veillez à ce que votre choix de technologie ne **distraine pas ou n'interfère pas** avec l'expérience d'apprentissage, dans la mesure du possible. Assurez-vous que la technologie est nécessaire et qu'elle **améliore l'expérience d'apprentissage** au lieu de l'inhiber.
- Parfois, les solutions de **basse technologie**, qui nécessitent une faible bande passante et sont faciles à utiliser, peuvent être les plus appropriées et les plus efficaces.
- Veillez à ce que les **niveaux avancés de technologie** ne donnent pas aux gens un sentiment d'inadéquation ou de mise à l'écart parce qu'ils ne comprennent pas comment s'y prendre. Envisagez d'organiser une "vérification des outils technologiques" avant l'événement en ligne, au cours de laquelle vous expliquerez comment utiliser la technologie et les outils nécessaires.

## 4. Limitations environnementales

- **Contraintes familiales** - Tenez compte des contraintes familiales et de la disponibilité des participants lors de l'établissement des ordres du jour et des horaires, ainsi que des moyens de les rendre plus flexibles. De nombreux participants peuvent avoir des obligations, comme la garde d'enfants, qui peuvent limiter leur participation.
- **Environnements imprévisibles** - Certains participants sont entourés de facteurs imprévisibles tels que la famille, les enfants ou les travaux de construction, qui sont souvent hors de leur contrôle. Soyez patient et compréhensif si de tels éléments perturbent légèrement votre session.
- **Bruit** - Certains participants peuvent se trouver dans des espaces où ils ne peuvent pas parler librement, par exemple s'ils partagent un espace avec d'autres personnes ou s'il y a du bruit en arrière-plan. Faites preuve de souplesse s'ils ne sont pas en mesure de participer ou de partager aussi activement de ce fait.
- Tenez compte des **fuseaux horaires** des participants et veillez à ce que l'accès à votre événement ne soit pas plus difficile pour certains participants en raison de l'heure que vous avez choisie. Vous pouvez planifier votre événement sur plusieurs jours pour répartir la charge ou répéter les sessions à différents moments.

## 5. Biais inconscients

- Nous avons tous des **biais inconscients**, d'une manière ou d'une autre. Considérez que vos propres biais peuvent affecter la manière dont vous concevez et animez les espaces en ligne, ainsi que la manière dont vous interagissez avec les différents participants. Vous pouvez en apprendre davantage sur vos biais [ici](#).
- Une fois que vous les avez explorés et identifiés, réfléchissez à des stratégies pour **atténuer et neutraliser** ces biais et leurs impacts potentiels sur les apprenants et l'environnement d'apprentissage.

## 6. Participation

- Envisagez d'utiliser les **règles de Chatham House** (les participants sont libres d'utiliser les informations reçues, mais ni l'identité ni l'affiliation des intervenants, ou des participants, ne peuvent être révélées sans autorisation).
- **Définissez les normes de la réunion** - un ensemble de directives créées conjointement par les formateurs et les participants, qui décrivent comment les individus doivent s'engager dans l'espace de réunion. Elles sont plus efficaces si elles sont acceptées par tous et si des mécanismes de responsabilité sont mis en place pour garantir que les participants respectent les accords du groupe.
- **Offrez différentes possibilités de participation** : écrire dans le chat, voter à un sondage, envoyer des contributions à l'avance, permettre aux gens de venir préparés si cela les met en confiance en leur envoyant des questions ou des instructions à l'avance.
- Tenez compte de toute **dynamique de pouvoir** qui pourrait exister entre les participants et qui pourrait avoir un impact sur la participation. Par exemple, certains participants peuvent être moins à l'aise pour partager des informations lorsque leurs superviseurs sont également présents.
- La **timidité** - ne supposez pas que seuls les communicateurs clairs et sûrs d'eux ont des idées valables. Les personnalités extraverties ont tendance à trouver plus facile de contribuer que les personnalités introverties.
- **Donnez suffisamment d'espace** aux participants pour qu'ils puissent contribuer. Le silence ne signifie pas nécessairement qu'il y a un manque de participation, car certains ont besoin de plus de temps que d'autres pour se sentir à l'aise pour partager.
- Dans le même temps, veillez à ne pas mettre trop de pression sur les participants plus silencieux en les forçant soudainement à parler. Créez des espaces qui permettent la contribution et sollicitez les voix qui ne se sont pas encore exprimées.
- Envisagez un **suivi** après la réunion pour donner une chance aux personnes qui se sont senties moins à l'aise de s'exprimer.
- Utilisez des **salles de discussion en groupe** qui peuvent permettre une participation plus active de certains participants. Lorsque vous créez des groupes plus petits, tenez compte de la composition des personnalités, de la démographie et de la diversité de ces groupes.
- **Participation physique** - tenez compte du fait que certains participants peuvent avoir des contraintes physiques qui affectent leur participation, en particulier si vous leur demandez de faire quelque chose avec leur corps comme, par exemple, effectuer un mouvement corporel.
- Demandez le **consentement des participants**, notamment pour les exercices qui peuvent se situer en dehors de leur zone de confort. Faites en sorte que l'utilisation d'une webcam soit facultative, sauf si elle est absolument nécessaire.
- Demandez-vous si l'**enregistrement vidéo** de vos sessions est approprié ou non. Si vous enregistrez, veillez à en informer les participants et sachez que certains d'entre eux pourraient se sentir moins à l'aise pour partager ou donner leur avis. Envisagez d'autres options d'enregistrement, comme un preneur de notes.

## 7. Communication

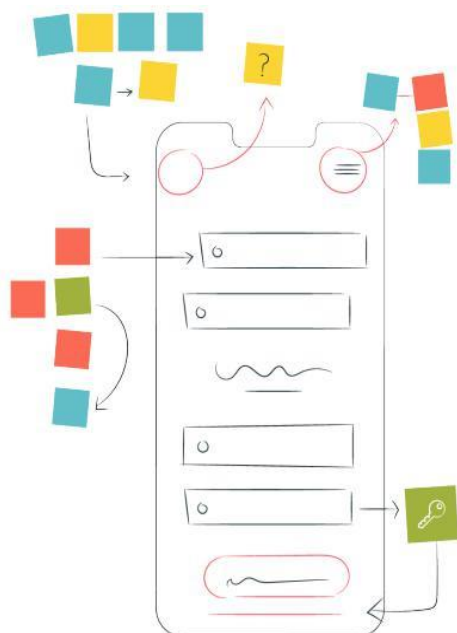
- Envisagez l'utilisation de ces "**cartes de facilitation**" ou d'autres outils similaires pour permettre une communication plus inclusive où les participants peuvent communiquer entre eux sans avoir à parler.
- Assurez-vous que les participants connaissent les **fonctions de chat** qui permettent un autre moyen de communication et de participation
- Veillez à ce que les participants sachent qu'ils peuvent **écrire directement aux animateurs**, et pas seulement dans l'espace de discussion commun où tout le monde peut voir.
- Utilisez des **systèmes** et des activités de **vote et de sondage** anonymes pour obtenir un retour d'information et une contribution du groupe, au lieu de demander aux gens de s'exprimer individuellement.
- Envisagez d'utiliser des **tableaux blancs virtuels partagés**. Cela peut aider les groupes à faire un brainstorming et à apporter leurs contributions sans avoir à parler.

## 8. Langue

- Tenez compte des **locuteurs non natifs** et des participants qui ont des niveaux de compétence linguistique différents. Réfléchissez à la manière dont ils peuvent être soutenus, par exemple en fournissant du matériel écrit.
- Prévoyez des **supports écrits dans les différentes langues** parlées par les participants (diapositives, fiches de travail) et envisagez l'utilisation de sous-titres.
- Pensez à utiliser l'**interprétation simultanée** pour permettre aux participants de s'exprimer dans une langue dans laquelle ils sont à l'aise.
- **Parlez clairement** et à un rythme que tout le monde est en mesure de comprendre. Vous devrez peut-être répéter souvent ce qui est dit et utiliser un vocabulaire accessible et pas trop technique.
- Fournissez aux participants un **outil/mécanisme de retour simple** (par exemple, un signal de la main ou un symbole numérique) pour indiquer si quelque chose n'est pas clair ou si vous devez ralentir.
- Évitez de commenter les caractéristiques personnelles des participants, comme le choix de leurs vêtements ou leur apparence.
- Soyez **sensible à la culture** et évitez d'utiliser un langage qui renforce les stéréotypes. Certains peuvent utiliser l'humour pour essayer de mettre les gens à l'aise, mais cela peut souvent aboutir au contraire.
- Au lieu de poser aux participants des questions telles que « d'où venez-vous ? », posez des questions telles que « d'où appelez-vous aujourd'hui ? ». Les participants ont ainsi la possibilité de révéler autant qu'ils le souhaitent leur identité.
- Si vous n'êtes pas sûr, vous pouvez demander aux participants comment ils aimeraient que l'on s'adresse à eux, ou vous pouvez trouver ces informations à l'avance lors d'une évaluation des besoins.
- Assurez-vous d'être à jour sur le **langage approprié** à utiliser pour parler des différents groupes sociaux et ethniques.
- Utilisez un **langage qui invite** les gens à participer aux activités et offrez-leur la possibilité d'adapter l'activité à leur propre niveau de confort.

## 9. Conception méthodologique

- Concevez une **variété de méthodes**, par exemple avec des groupes de taille différente, pour permettre aux gens de se sentir plus à l'aise pour partager. Certaines personnes brillent et s'ouvrent dans les discussions en petits groupes, d'autres dans le travail individuel et d'autres encore dans les activités en grand groupe.
- Veillez à tenir compte des **différents styles d'apprentissage** en concevant un programme d'apprentissage holistique et dynamique qui fait appel à l'apprentissage audio, visuel et kinesthésique.
- Réfléchissez également à **la manière de soutenir** les personnes souffrant d'une quelconque forme de handicap qui pourrait affecter leur capacité à participer. Par exemple, prévoyez un script pour les personnes ayant des difficultés d'audition ou des descriptions concises en texte alternatif du contenu présenté dans les images.



- Envisagez de fournir des **supports d'apprentissage** tels que des cahiers d'exercices ou des journaux d'apprentissage. Il peut s'agir d'un support numérique ou physique que les participants peuvent imprimer afin de les aider à vivre l'expérience numérique avec quelque chose de physique et de tangible.

- Anticipez le fait que les processus en ligne peuvent souvent **prendre plus de temps** que prévu. Le flux de la conversation a tendance à être plus lent dans les événements en ligne et faire participer tout le monde peut prendre plus de temps.

- Veillez à ce que **les sessions ne soient pas trop longues** afin d'éviter que seules les personnes ayant une excellente capacité d'attention soient en mesure de suivre.

- Voir nos "[Conseils méthodologiques](#)" pour plus de conseils.

## 10. Contenu

- Incluez **différents types d'exemples** et d'études de cas afin d'exposer différents points de vue sur des concepts ou des thèmes.
- Le cas échéant, **examinez vos références et vos sources** pour voir si elles représentent un large éventail de groupes d'identité sociale et de perspectives à travers les statuts privilégiés et marginalisés.
- Revoyez votre utilisation du **langage et de la terminologie** et demandez à d'autres personnes issues de milieux différents du vôtre de vous faire part de leurs commentaires sur votre contenu.
- Pensez à la **surcharge cognitive**. Laissez suffisamment de temps pour traiter les informations que vous présentez.
- Faites circuler un **résumé de la réunion** après un événement en ligne avec les principaux résultats et points d'action.



## 11. Gérer les situations difficiles

Avant que l'événement en ligne ait lieu, **préparez-vous** à faire face à des situations potentiellement difficiles, inconfortables ou sensibles :

- **Énumérez quelques scénarios** de situations difficiles qui peuvent survenir (commentaires grossiers ou insensibles, stéréotypes sexistes ou ethniques, participants agressifs ou résistants, etc.)
- Déterminez à l'avance votre **ligne rouge** : jusqu'à quel moment vous permettez aux participants de partager leurs propres opinions, et où vous intervenez.
- Préparez quelques **stratégies d'intervention** pour favoriser l'apprentissage sans aliéner un participant en particulier. Le silence ou les attitudes "tout est permis" risquent de compromettre la sécurité et l'inclusivité que vous essayez de créer dans l'espace en ligne.
- Réfléchissez à la manière dont vous pourriez **contacter** individuellement les participants après l'événement s'ils sont impliqués dans un tel incident. La responsabilité de l'hôte ne disparaît pas une fois que l'événement lui-même est terminé.

Faites appel à des **co-facilitateurs** qui sont attentifs à ces dynamiques d'inclusion à différents égards pendant l'événement afin que les problèmes puissent être abordés au fur et à mesure qu'ils se présentent.

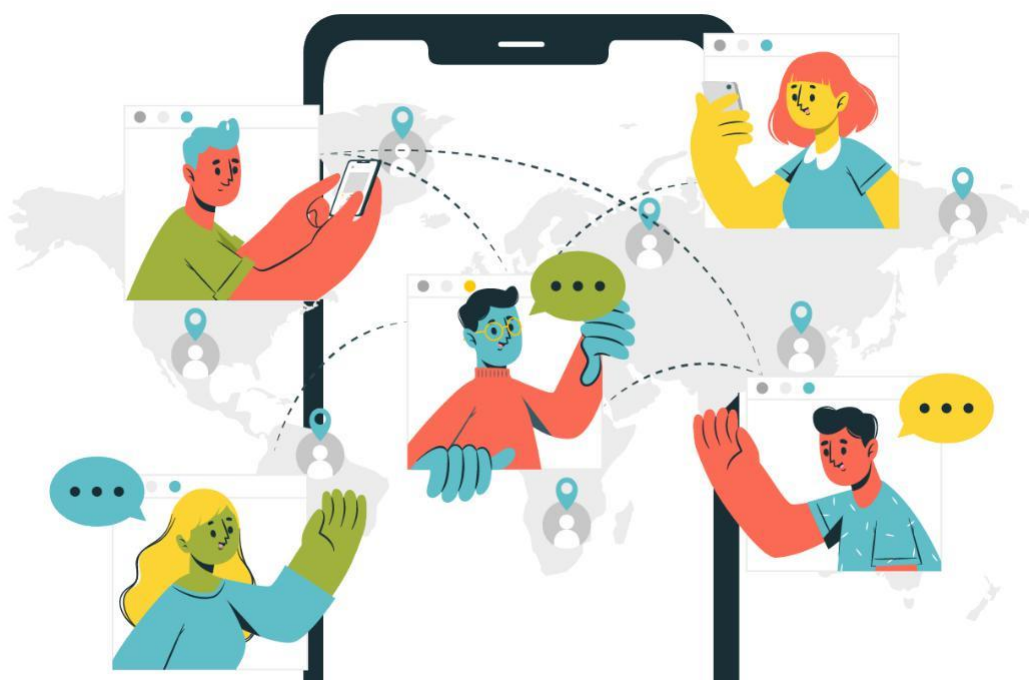
## 12. Imagerie visuelle

- Les images visuelles peuvent être discriminatoires si les personnes qu'elles représentent ne sont que des stéréotypes. Assurez-vous que les images que vous utilisez dans votre matériel de communication, avant, pendant ou après un événement, **ne renforcent pas les stéréotypes et les récits non constructifs**.
- Nous communiquons des idées sur le monde non seulement par notre langage, mais aussi par les images que nous choisissons d'utiliser. Les images ont le pouvoir de **transformer** notre façon de voir le monde et peuvent nous permettre d'**envisager des perspectives** auxquelles nous n'aurions pas nécessairement pensé. Choisissez des images qui soutiennent les récits constructifs des personnes et des problèmes que vous représentez.
- Examinez vos documents sous **différents angles** pour voir s'ils sont sensibles aux différentes cultures et identités.
- Réfléchissez à votre choix de **polices, de couleurs et de tailles de texte** afin qu'ils soient facilement lisibles.
- Soyez **visuellement concis**. Supprimez les éléments inutiles qui pourraient surcharger le processus cognitif.

## 13. Retours

- Évaluez l'inclusivité dans les **retours d'information et l'évaluation** de vos événements par le biais d'enquêtes, de sondages et d'appels de suivi.
- En cas d'évaluation, adoptez une **approche intersectionnelle** et collectez des données désagrégées pour déterminer si vous avez atteint vos objectifs d'apprentissage.

- Si vous vous rendez compte que tout le monde n'a pas été en mesure de participer, de s'engager et de bénéficier des mêmes avantages, réfléchissez à la manière dont vous allez y remédier par des **actions de suivi appropriées**.
- Utilisez les retours pour voir comment vous pouvez **améliorer vos événements** à l'avenir.
- Utilisez les conseils ci-dessus après votre événement comme une **liste de contrôle** pour évaluer l'inclusion sous différents angles.
- **Partagez avec d'autres** la façon dont ils peuvent rendre leurs propres événements plus inclusifs.



## Contactez-nous !

Découvrez d'autres astuces liées à la facilitation, la technologie, les énergisants et les d'autres outils !

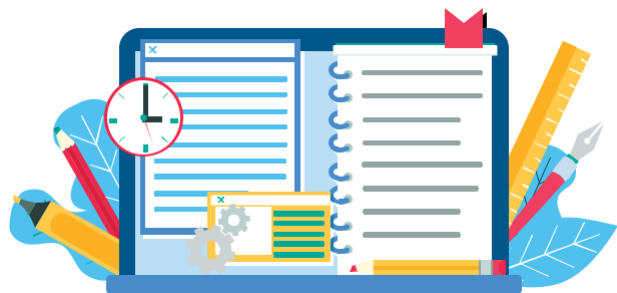
Suivez nos comptes de médias sociaux



pour rester à jour.



Contactez-nous à [learning.solutions@unitar.org](mailto:learning.solutions@unitar.org)



 **GUIDE LEARNING SOLUTIONS**