

# COMPÉTENCES ORGANISATI- TIONNELLES, DE GESTION ET DE COMMUNICATION

FORMATION AUX OUTILS NUMÉRIQUES POUR LES  
FORMATEURS DANS LE SECTEUR DE LA  
CONSTRUCTION

(Project CONDAP)

*Elisa Peñalvo López<sup>1</sup>*  
*Javier Cárcel Carrasco<sup>1</sup>*  
*Luis Palmero Iglesias<sup>1</sup>*  
*Jaime Llinares Millán<sup>1</sup>*

*(<sup>1</sup>Universitat Politècnica de València)*



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

Ingeniería y Tecnología





# COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES, DE GESTION ET DE COMMUNICATION

## FORMATION AUX OUTILS NUMÉRIQUES POUR LES FORMATEURS DANS LE SECTEUR DE LA CONSTRUCTION

(Project CONDAP)

*Elisa Peñalvo López<sup>1</sup>*  
*Javier Cárcel Carrasco<sup>1</sup>*  
*Luis Palmero Iglesias<sup>1</sup>*  
*Jaime Llinares Millán<sup>1</sup>*

*(<sup>1</sup>Universitat Politècnica de València)*



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

Ces travaux ont été réalisés dans le cadre du projet CONDAP "Digital skills for workplace mentors in construction sector apprenticeships." financé par l'Union européenne au titre du programme Erasmus+ et de l'action clé 2 : Coopération pour l'innovation et l'échange de bonnes pratiques (partenariats stratégiques pour l'enseignement et la formation professionnels), Numéro de référence 2018-1-UK01-KA202-048122.

La réalisation de ce travail a été possible grâce aux contributions de toutes les personnes qui composent les différentes équipes du projet CONDAP (Instructus -UK; Vilniaus statybininku rengimo centras-Lituanie; Universitat Politècnica de València-Espagne; EXELIA-Grèce; EBC -Belgique), ainsi que les entreprises et organisations dont une partie du contenu de cet ouvrage a été extraite.



Editorial Área de Innovación y Desarrollo,S.L.

Quedan todos los derechos reservados. Esta publicación no puede ser reproducida, distribuida, comunicada públicamente o utilizada, total o parcialmente, sin previa autorización.

© del texto: **los autores**

ÁREA DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO, S.L.

C/Alzamora, 17 - 03802 - ALCOY (ALICANTE) [info@3ciencias.com](mailto:info@3ciencias.com)

Primera edición: **abril 2021**

ISBN: **978-84-123661-8-1**

DOI: <https://doi.org/10.17993/IngyTec.2021.76>

# PROLOGUE

## **Formation aux outils numériques pour le secteur de la construction (Projet CONDAP)**

Le présent est caractérisé par un changement sans précédent, connu sous le nom de Troisième Révolution Industrielle, où de nouvelles technologies telles que les énergies renouvelables ou les outils numériques de gestion et de transmission prennent forme et où le développement professionnel futur doit être ciblé, afin qu'il n'y ait pas de décalage entre l'offre et la demande d'emploi. En ce qui concerne le secteur de la construction, nous pourrions aborder l'introduction des nouvelles technologies sous trois aspects différents : la construction économe en énergie et durable, la numérisation et les compétences en matière d'organisation, de gestion et de communication.

D'une part, les mesures d'efficacité énergétique requises par les institutions sont de plus en plus exigeantes. Selon les objectifs de développement durable et les objectifs européens pour 2030, l'efficacité énergétique doit être augmentée de 35 %, les émissions de gaz à effet de serre doivent être réduites de 40 % et un taux d'énergie renouvelable de 35 % doit être atteint. Le nouveau défi pour le secteur du bâtiment est d'élargir encore les connaissances et d'intégrer les technologies environnementales modernes et de mettre en œuvre ces mesures d'efficacité énergétique dans ces dernières afin de réduire la consommation et de devenir plus durable avec l'environnement. À l'échelle mondiale, les bâtiments consomment plus d'un tiers de l'énergie totale utilisée dans les utilisations finales et sont à l'origine de près d'un cinquième des émissions totales de gaz à effet de serre. La réduction de la consommation d'énergie dans les bâtiments est un impératif en matière de changement climatique, mais c'est aussi une opportunité commerciale.

D'autre part, le secteur de la construction évolue également rapidement avec les technologies numériques. Récemment, le potentiel des systèmes BIM (Building Information Modeling) pour la gestion efficace des projets de construction commence à être exploité. Il s'agit d'un logiciel capable de représenter les propriétés physiques et fonctionnelles d'un bâtiment de telle sorte qu'une ressource de connaissances soit obtenue dans un environnement technologique commun où les informations sont partagées et constitue une base fiable pour les décisions pendant le cycle de vie du projet, depuis sa conception jusqu'à sa démolition. Ces types d'outils permettent de réaliser de nombreuses économies et de rationaliser les processus, ils seront donc essentiels dans un avenir imminent et il est important que les stagiaires actuels les connaissent bien.

Enfin, il faut souligner l'importance des compétences en matière de gestion et de communication au niveau de l'organisation. La manière dont l'information circule dans une organisation, entre les départements, entre les collègues de la direction, les formateurs et les stagiaires est cruciale. Il s'agit d'un processus complexe qui prend beaucoup de temps à construire, à entretenir et à améliorer en permanence. Une

communication efficace peut rendre la collaboration productive et mutuellement bénéfique, en particulier pour les formateurs. L'utilisation et la mise en œuvre des technologies numériques pour la communication, ainsi que les réseaux sociaux et les environnements virtuels peuvent également nous offrir très efficacement le soutien nécessaire à une bonne communication et à une bonne gestion dans le domaine des travaux de construction.

Le projet CONDAP vise à soutenir l'offre de formation professionnelle pour les formateurs dans le secteur de la construction en proposant un cours modulaire complet qui garantit un accès facile et gratuit au matériel et aux outils pédagogiques pertinents, répondant ainsi aux besoins des prestataires de formation professionnelle et des stagiaires du secteur. Après avoir recueilli les opinions des différents acteurs du secteur du bâtiment et de la formation au moyen de différentes enquêtes et études documentaires, les partenaires du projet ont élaboré trois unités thématiques différentes à cette fin:

- UD1: Efficacité énergétique et construction durable
- UD2: La numérisation dans la construction
- UD3: Compétences en matière d'organisation, de gestion et de communication

Ce livre contient une collection de la première unité didactique.

Le consortium de ce projet est formé par cinq partenaires de différents pays et avec des profils différents mais complémentaires afin de répondre aux objectifs du projet. Les différents partenaires sont issus du secteur de la formation professionnelle, de la recherche et du monde universitaire. Plus précisément, le consortium est composé des organisations suivantes:

- \* INSTRUCTUS ([www.instructus.org](http://www.instructus.org))- Royaume-Uni
- \* Vilniaus statybininku rengimo centras ([www.vsrc.lt](http://www.vsrc.lt))- Lituanie
- \* Universitat Politècnica de València (<http://www.upv.es/>)- Espagne
- \* EXELIA ([www.exelia.gr/en](http://www.exelia.gr/en))- Grèce
- \* EBC (<http://www.ebc-construction.eu/>)- Belgique

Ce travail a été possible grâce aux contributions de toutes les personnes qui forment les différentes équipes du projet CONDAP, ainsi que des entreprises et organisations dont ont été extraits certains contenus du présent travail.

Ces travaux ont été réalisés dans le cadre du projet CONDAP "Digital skills for workplace mentors in construction sector apprenticeships." financé par l'Union européenne au titre du programme Erasmus+ et de l'action clé 2 : Coopération pour l'innovation et l'échange de bonnes pratiques (partenariats stratégiques pour l'enseignement et la formation professionnels), Numéro de référence 2018-1-UK01-KA202-048122.



*Compétences organisationnelles, de gestion et de communication: formation aux outils numériques pour les formateurs dans le secteur de la construction (PROJECT CONDAP)*

# TABLE DES MATIÈRES

<b>PRÓLOGUE .....</b>	<b>5</b>
<b>CHAPITRE I: INTRODUCTION .....</b>	<b>11</b>
1.1. Antécédent du projet .....	13
1.2. Introduction à UD 3: Compétences organisationnelles, de gestion et de communication .....	31
<b>CHAPITRE II: UNITÉ DIDACTIQUE: COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES, DE GESTION ET DE COMMUNICATION.....</b>	<b>33</b>
Leçon 1: Introduction .....	35
Leçon 2: Méthodes de communication dans les environnements virtuels....	40
Leçon 3: Technologies numériques pour la communication .....	44
Leçon 4: Outils de collaboration et plateformes de communication .....	51
<b>CHAPITRE III: ÉTUDES DE CAS .....</b>	<b>57</b>
<b>CHAPITRE IV: EXERCICES .....</b>	<b>65</b>
4.1. Questions à choix multiples .....	66
4.2. Questions à réponse courte .....	71
4.3. Exercices de catégorisation .....	76
4.4. Questions fréquemment posées .....	84

*Compétences organisationnelles, de gestion et de communication: formation aux outils numériques pour les formateurs dans le secteur de la construction (PROJECT CONDAP)*

# **CHAPITRE I: INTRODUCTION**

*Compétences organisationnelles, de gestion et de communication: formation aux outils numériques pour les formateurs dans le secteur de la construction (PROJECT CONDAP)*

## 1.1. ANTÉCÉDENT DU PROJET

Dans la phase initiale du projet, des activités ont été menées pour identifier les priorités et les besoins des formateurs en termes de compétences numériques au sein de l'industrie de la construction. Pour ce faire, chaque partenaire devait réunir un large groupe d'acteurs de sa région ou de son pays, notamment des entreprises de construction, des prestataires de formation professionnelle, des travailleurs de la construction, des experts du secteur, des sociétés de logiciels de construction, des associations professionnelles, des étudiants, de nouveaux travailleurs, etc.

Une recherche a été menée sur la base de trois méthodes :

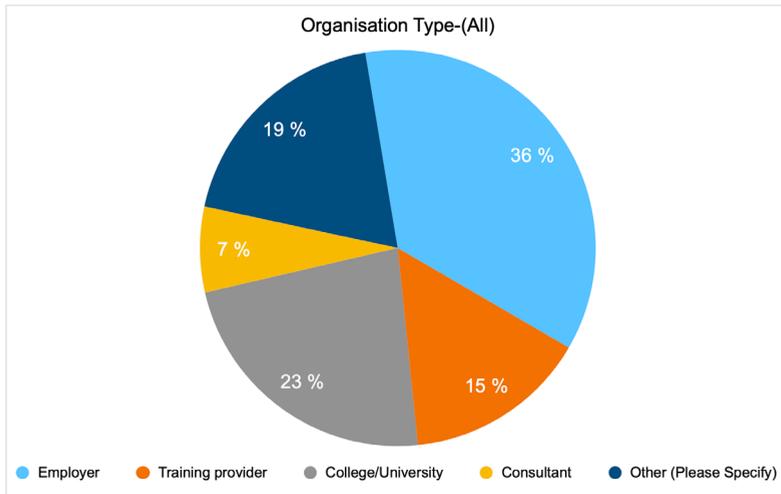
- **Études de terrain** par le biais d'enquêtes en ligne qui ont été distribuées aux contacts et aux parties intéressées de chaque partenaire de projet
- **Entretiens semi-structurés** et individuels avec des professionnels du secteur de la construction.
- **Recherche documentaire** menée par chaque partenaire pour connaître les exigences, les besoins, les technologies, les méthodologies d'enseignement et les nouveaux développements dans le secteur de la construction et de ses outils numériques.

Dans les études de terrain, les répondants ont été classés selon le type et la taille de l'organisation à laquelle ils appartiennent, leur fonction et leurs années d'expérience. Les enquêtes ont été divisées en deux parties :

- La partie A s'est attachée à déterminer quelles étaient les compétences numériques de base que les apprentis en bâtiment devraient posséder, comme le traitement des données numériques, la recherche d'informations sur Internet, la création de documents avec un bureau, l'utilisation des médias électroniques et la collaboration, la création de sites web, l'utilisation de logiciels spécifiques à l'entreprise, etc.
- La partie B visait à connaître l'importance que les géomètres accordaient à certains domaines du secteur de la construction tels que : les solutions numériques pour la construction durable et l'efficacité énergétique, la modélisation des informations sur les bâtiments (BIM), la réalité virtuelle et augmentée, l'internet des objets, la conception assistée par ordinateur, etc. En outre, ils ont eu la possibilité d'ajouter les domaines qui n'étaient pas indiqués et qu'ils jugeaient pertinents.

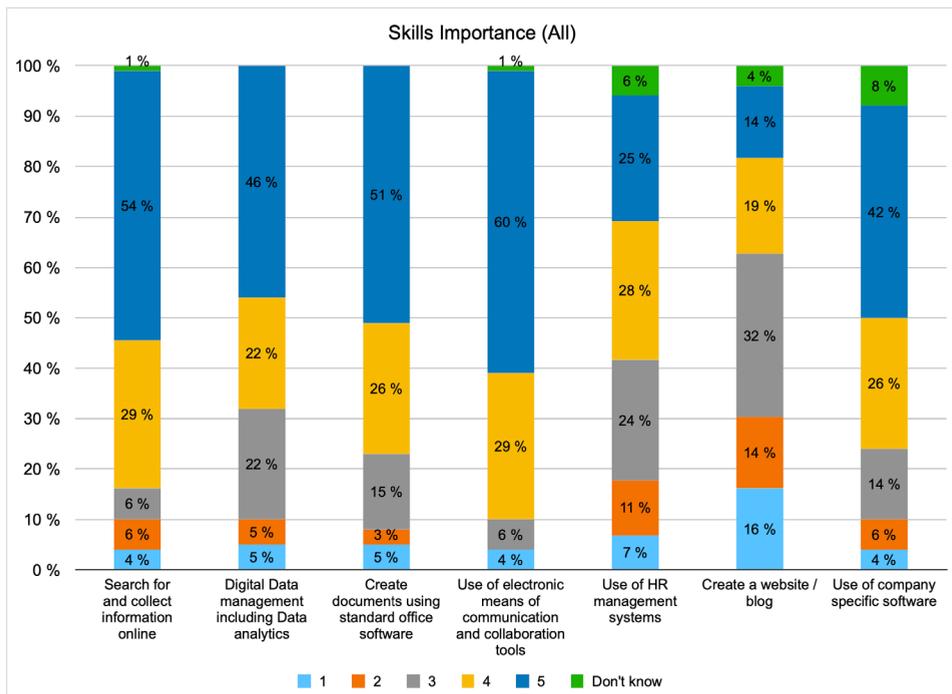
Les résultats des études de terrain sont les suivants :

- Classification des répondants par type d'organisation :



En outre, les répondants étaient presque également répartis en fonction de la taille de leur organisation ou entreprise (35 % de petites, 28 % de moyennes et 37 % de grandes entreprises) et 67 % d'entre eux avaient plus de 10 ans d'expérience dans le secteur de la construction.

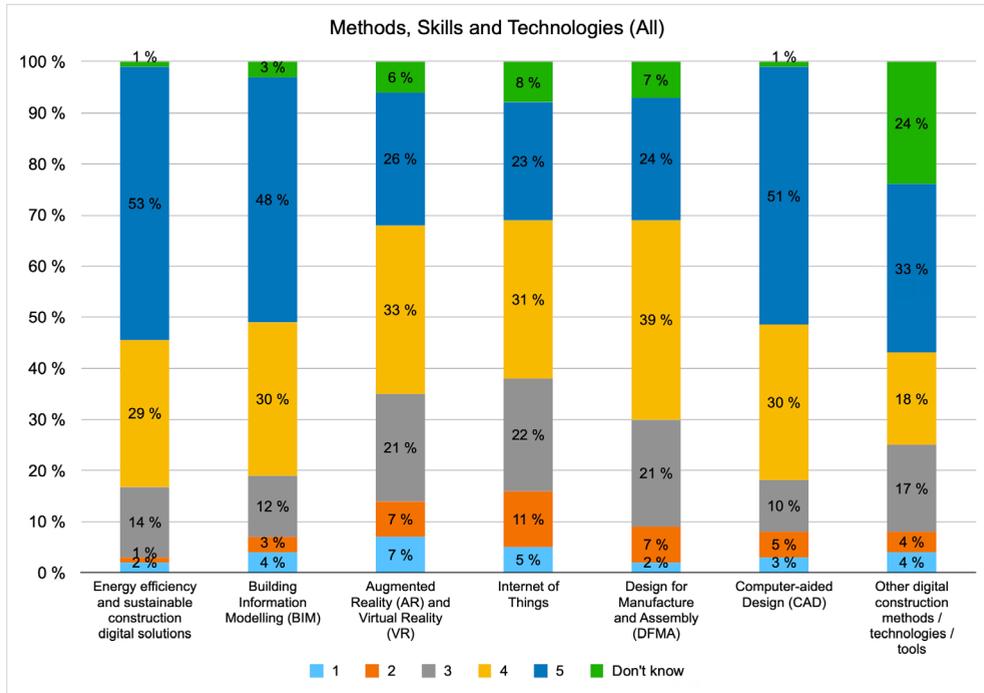
- Résultats de la partie A de l'enquête :



En outre, les répondants ont souligné l'importance d'utiliser des applications

de télécommunication telles que Skype, ZOOM, MS Teams, Mailbox, etc., des environnements collaboratifs virtuels pour le partage de documents en ligne tels que Google Drive ou Dropbox, et des plateformes numériques pour l'apprentissage à distance telles que Webex,

- Résultats de la partie B de l'enquête



Certains des commentaires ont indiqué que les domaines supplémentaires suivants étaient pertinents : l'intelligence artificielle, la sécurité au travail ou l'utilisation de drones pour éviter de travailler en hauteur.

En conclusion, après analyse des résultats de l'étude de terrain, les domaines et les compétences les plus pertinents pour les répondants étaient

- Utilisation des médias électroniques et des outils de collaboration numérique
- Solutions numériques pour la construction durable et l'efficacité énergétique
- Modélisation des informations sur les bâtiments (BIM)
- Conception assistée par ordinateur (CAO)
- Recherche et collecte de données sur Internet
- Création de documents avec le logiciel Office

Les **entretiens semi-structurés** ont été menés pour obtenir une opinion plus approfondie et plus élaborée sur les compétences considérées comme les plus nécessaires pour les stagiaires, grâce à un entretien personnel avec l'une des parties prenantes. Les questions suivantes ont été posées lors de cet entretien :

1. Quels types de compétences et d'outils numériques jugez-vous importants pour que les directeurs de la construction et les coordinateurs d'apprentissage/étudiants puissent efficacement enseigner de nouvelles compétences, notamment en termes de progrès dans le secteur de la construction ?
2. Lorsque vous réfléchissez à la numérisation du secteur de la construction et aux méthodes de construction numérique, quels sont les sujets suivants qui vous viennent le plus à l'esprit ?
3. Pouvez-vous décrire le profil de travail habituel/idéal du coordinateur de formation dans le secteur de la construction ?
4. Quels sont les principaux facteurs qui entravent l'efficacité des programmes de formation dans le secteur de la construction, entraînant une augmentation des taux d'abandon ?
5. Qui devrait être responsable de la formation des formateurs de travailleurs et de stagiaires dans le secteur de la construction (Question alternative - Quelle formation devrait, selon vous, être proposée aux coordinateurs/formateurs du secteur de la construction) ?

Les résultats des entretiens sont présentés ci-dessous :

En ce qui concerne la première et la deuxième question, les personnes interrogées ont souligné les compétences, outils, méthodologies et technologies numériques suivants et certains de leurs aspects les plus pertinents :

- Beaucoup sont d'accord sur l'importance de la modélisation des informations du bâtiment (BIM). Il s'agit d'une méthode de travail définie dans le cadre d'une culture de collaboration et d'une pratique intégrée, car elle intègre tous les agents impliqués dans le processus de construction (architectes, ingénieurs, constructeurs, promoteurs, gestionnaires d'installations, etc.) et établit un flux de communication croisé entre eux, générant un modèle virtuel qui contient toutes les informations relatives au bâtiment tout au long de son cycle de vie, depuis sa conception initiale, pendant sa construction et tout au long de sa vie utile, jusqu'à sa démolition. Les informations fournies au modèle BIM, proviennent de différents types de logiciels, programmes de modélisation, calcul structurel, MEP, logiciel de budgétisation, analyse des performances énergétiques, capteurs, etc. La connaissance de tous ces outils et de la capacité d'interopérabilité entre eux est fondamentale pour la mise en œuvre correcte du BIM.

- Certains logiciels de travail généraux ont été mis en évidence, tels que :
  - Logiciels pour élaborer des rapports ou des présentations : Word, Excel, PowerPoint, Adobe.
  - Manipulation des logiciels de base de données : Accès, CRM
  - Outils de travail internes à l'entreprise pour communiquer et collaborer avec les stagiaires.
- Des logiciels spécifiques dans les domaines de :
  - Efficacité énergétique et certification, construction durable, intégration des énergies renouvelables
  - Gestion des opérations (production allégée), fabrication à distance et machines à commande numérique (CNC)
  - Financier (ACCA) et administratif pour les appels d'offres, les factures, les rapports sur les outils, etc.
  - Conception numérique 2D et 3D (SEMA, Revit, AutoCAD, SolidWorks, WikiHouse).
  - Sécurité au travail
  - Économie circulaire
- Technologies et automates intelligents :
  - Simulation et jumeaux numériques pour surveiller des objets ou des systèmes et analyser leur comportement dans certaines situations et améliorer leur efficacité. La réalité augmentée et l'environnement virtuel sont des outils de simulation : Virtual Reality Headset
  - Les compteurs intelligents dans les bâtiments et l'Internet des choses
  - Intelligence artificielle
  - Villes intelligentes
  - Des drones pour accéder à des sites difficiles ou dangereux, des robots de travail
- Utilisation d'Internet pour la recherche d'informations, la gestion de sites web et de blogs et de réseaux sociaux (LinkedIn, Twitter, Facebook), le marketing numérique.
- Les outils de communication tels que Skype, Messenger, whatsapp, vibreur.

Concernant la troisième question, les qualités et attributs qu'un formateur devrait avoir selon les personnes interrogées sont résumés dans ce qui suit :

- Qualités et attributs généraux :

- Compréhension du commerce et utilisation compétente des technologies modernes et accès aux ressources et outils de formation numériques
- Renforcer la confiance de la nouvelle main-d'œuvre dans l'industrie et transmettre un sentiment de réalité et d'utilisation efficace des outils numériques pour relever de véritables défis, tels que la productivité dans l'industrie. Encourager les mentors à penser différemment et au-delà de leur secteur d'activité, en donnant un aperçu de ce qui peut être réalisé en utilisant des compétences et des perspectives différentes. Motivation.
- Connaissance pratique des technologies modernes de modélisation des informations du bâtiment (BIM) et des approches collaboratives de la conception et de l'exploitation des bâtiments ; établir une référence et des normes pour le travail organisationnel collaboratif. Mettre à jour l'évolution des nouvelles technologies dans la construction et actualiser les connaissances des stagiaires.
- Une psychologie humaine suffisante pour comprendre les groupes d'âge des travailleurs/apprentis et pour être capable d'interagir efficacement avec eux.
- Utiliser davantage l'interaction virtuelle dans le tutorat et utiliser des outils de connexion à distance pour accroître les formes de communication entre les stagiaires et les formateurs.
- Responsabilité, adaptabilité, compétences de gestion, écoute active, gestion des conflits et créativité.
- Soutien continu aux employés dans leur formation en vue de leur promotion dans d'autres catégories d'emploi.
- Connaissance des exigences du poste de l'apprenti et de la sécurité de l'emploi.
- Exigences:
  - Tutorats et réunions fréquentes (en face à face ou à distance).
  - Planification avec agenda structuré et mises à jour.
  - Conseil, évaluation, soutien et suivi. Forums de discussion avec le reste des étudiants
  - Activités enregistrées.
  - Fixer des objectifs et des défis. Proposer des activités de formation associées aux tâches quotidiennes de l'apprenant.
  - Capacité à s'attaquer aux problèmes.
- Méthodologie de formation:

- Modèle de travail en 6 étapes dans la formation des apprentis (1) Rapports, (2) Planification, (3) Décisions, (4) Conduite, (5) Contrôle et (6) Évaluation
- Conception centrée sur l'étudiant
- Application de méthodes innovantes et d'outils numériques pour la formation.
- Adopter le principe du "moins c'est plus" pour l'apprentissage en ligne
- Amélioration continue de la formation en proposant des cours avec des méthodes et des outils de construction numérique innovants.
- L'offre de compétences en fonction de la demande.

Quant à la quatrième question, elle expose les facteurs cachés qui, en son absence, pourraient entraver l'efficacité des programmes de formation dans le secteur de la construction et augmenter les taux d'abandon :

- Motivation. Développement de carrière ou valeur associée à la formation.
- Des formateurs ou coordinateurs qualifiés dans l'entreprise qui répondent aux attentes et à la motivation des stagiaires. Programme de formation des formateurs et soutien de l'entreprise sur le lieu de travail pour former les formateurs et les coordinateurs des apprentis. Intérêt accru des employés de l'entreprise pour devenir formateurs.
- Prise en compte des circonstances individuelles. Flexibilité et volonté des employés d'apprendre de nouvelles choses. Le facteur de l'âge, où l'utilisation des technologies est un peu réticente.
- Une vision claire. Qualité de l'offre de formation. Méthodes de formation modernes et innovantes adaptées à la formation aux compétences numériques. Cohérence des systèmes de travail. Une technologie qui doit être adaptée à son objectif. Promouvoir la confiance dans la technologie.
- Un cadre ou une infrastructure cohérente pour faciliter la médiation de l'offre et de la demande de compétences. Un système qui facilite une gestion des programmes d'études davantage axée sur les compétences et la demande.
- Des compétences clairement définies à intégrer sur le lieu de travail. Une compétence qui a une incidence sur l'innovation et la productivité.
- Comprendre le segment de l'industrie et la taille de l'entreprise. L'industrie de la construction peut être très segmentée, avec peu de capacités disponibles. D'autre part, l'industrie a ses particularités dans la mesure où la majorité de la main-d'œuvre n'est pas employée dans des bureaux. L'infrastructure numérique dans l'entreprise.

- Culture de collaboration et d'amélioration.
- Des flux financiers adéquats pour relever les défis actuels. Un soutien suffisant de l'État aux entreprises qui accueillent des apprentis.
- Les droits et les responsabilités des entreprises assurant une formation en apprentissage devraient être clairement définis dans des actes réglementaires.
- Communication et collaboration avec les centres de formation professionnelle. Recherche et développement, et investissement dans l'innovation. Modèle de formation fonctionnelle, de financement et de prestation de services.
- Identification et traitement des lacunes et des inadéquations des compétences existantes. Fournir des stratégies de gestion de l'information claires et cohérentes qui aident à trouver les informations nécessaires pour prendre des décisions en temps utile. Aider à l'interprétation des données pour influencer la prise de décision.
- Établir les paramètres appropriés pour éliminer les erreurs dues au facteur humain. Utiliser le bon logiciel pour éviter les problèmes techniques et la duplication des efforts dans le traitement des données qui repose sur des mesures générales.
- Accepter le changement. En moyenne, il faut environ 10 ans pour que le changement devienne un processus réalisable.
- Facteur de genre. L'industrie de la construction a été essentiellement masculine et doit changer. Les femmes peuvent jouer un rôle important dans la technologie BIM, elles doivent être largement encouragées et promues par des événements, des remises de prix, des conférences, des opportunités de mise en réseau.

Enfin, les réponses à la dernière question concernant la formation des coordinateurs/formateurs dans l'industrie de la construction et les personnes qui devraient la dispenser sont résumées ci-dessous :

- Entreprises / commerces (formation en entreprise):
  - Entreprise propre assistée par des experts individuels ou des centres de formation. Les grandes entreprises dispensent elles-mêmes ces cours, avec l'aide de leurs services de ressources humaines.
  - Cours spécialisés pour les coordinateurs/formateurs de l'EFP au niveau de l'État.
  - De nombreux employeurs estiment qu'au lieu d'une qualification pédagogique formelle, les formateurs devraient connaître les processus de l'industrie et de l'entreprise et être capables de les expliquer aux

stagiaires et de les instruire dans leurs tâches. L'instruction des stagiaires n'est pas différente de celle de tout autre nouvel employé et fait partie de la pratique quotidienne de nombre de leurs employés.

- Dans les PME, les formateurs sont pour la plupart autodidactes ou apprennent de leurs collègues.
- Encourager les formateurs à suivre des cours de courte durée ou des visites d'entreprises.
- Les centres de formation professionnelle :
  - Centres de formation spécialisés dans la construction.
  - Associations de formation.
  - Les employés des entreprises sont souvent incapables et/ou peu désireux de former d'autres personnes en raison de la charge de travail, de problèmes de confidentialité, du risque de dommages éventuels aux équipements ou de la crainte d'une éventuelle concurrence future. La principale raison pour laquelle les entreprises coopèrent avec les prestataires d'EFP pour offrir une formation en apprentissage est d'obtenir les travailleurs qualifiés dont elles ont besoin et la possibilité de se promouvoir en tant qu'employeurs potentiels.
- Cours en ligne :
  - Des cours en ligne courts et spécifiques pour que les formateurs aient la flexibilité nécessaire.
  - Cours en ligne de masse ouverts (MOOC) et ressources éducatives ouvertes.
- Initiatives financées par des projets nationaux et européens :
  - Des programmes spécifiques de formation des formateurs devraient être développés pour offrir des cours de courte durée aux enseignants de l'EFP, en mettant l'accent sur la numérisation.
  - La flexibilité et la réaction rapide aux changements dans l'industrie sont nécessaires dans la fourniture de services d'EFP, y compris la possibilité de développer de nouveaux programmes/modules de formation pour les professions à forte demande ou pour les nouvelles professions émergentes.
  - Des cours sur les aspects pédagogiques et psychologiques sont disponibles dans les instituts nationaux de formation des enseignants.
- Développement professionnel :
  - Possibilités de formation professionnelle continue.

- Le soutien d'un formateur doit également dépendre du niveau de formation. Par exemple, le niveau 4 du CEC peut être conseillé par un ingénieur agréé ou membre d'une association professionnelle qui sera en mesure d'évaluer les aptitudes et compétences de base.
- Participation à des formations et séminaires.

En ce qui concerne la recherche documentaire, elle a été menée comme une méthode complémentaire de collecte d'informations sur les besoins en compétences numériques des formateurs sur le lieu de travail et a examiné la disponibilité et le contenu des rapports, des cours existants et d'autres documents et sources d'information auxquels chaque partenaire pouvait accéder :

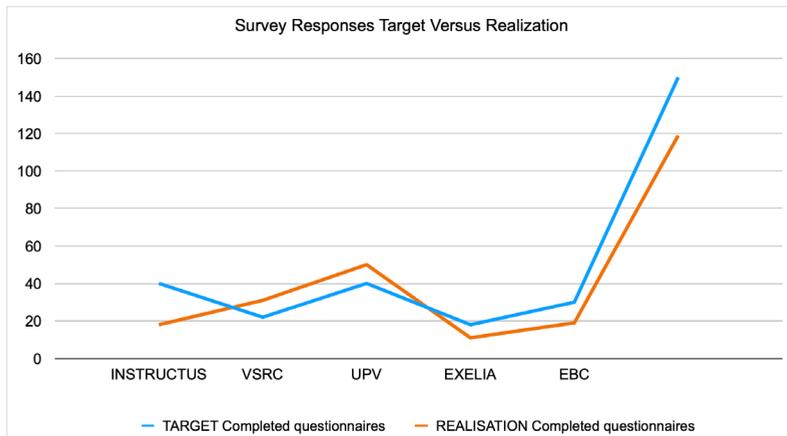
- Compétences numériques nécessaires aux apprentis formateurs et compétences numériques complémentaires pour les travailleurs de la construction
- Méthodes de construction, compétences et technologies numériques
- Le rôle des formateurs sur le lieu de travail et dans l'entreprise qui participent à l'apprentissage, pour tirer des conclusions sur les besoins de l'apprentissage en milieu professionnel.
- Cours de formation des formateurs existants, axés sur les compétences numériques et les méthodes de construction
- Les formations existantes sur les compétences numériques et les méthodes de construction.
- les lacunes et les insuffisances en matière de compétences dans le secteur de la construction (également par l'examen des informations sur la gestion des plans d'apprentissage)
- Les moyens par lesquels l'apprentissage en milieu professionnel peut soutenir le changement des compétences nécessaires à la modernisation de l'apprentissage.

Les résultats de la recherche documentaire devaient révéler les tendances dans l'industrie de la construction et le besoin de connaissances et de méthodes numériques de construction, et donc mettre en évidence les conclusions sur la manière dont la formation des mentors peut soutenir le changement de connaissances nécessaire pour appliquer les méthodes et les technologies numériques dans le contexte de l'apprentissage de la construction.

Chaque partenaire a apporté des preuves provenant de son pays en fournissant au moins 5 sources d'information (25 au total pour l'ensemble des partenaires). Les réponses obtenues ont permis de comprendre le contexte dans lequel chaque pays se trouve dans l'arène numérique dans le secteur de la construction.

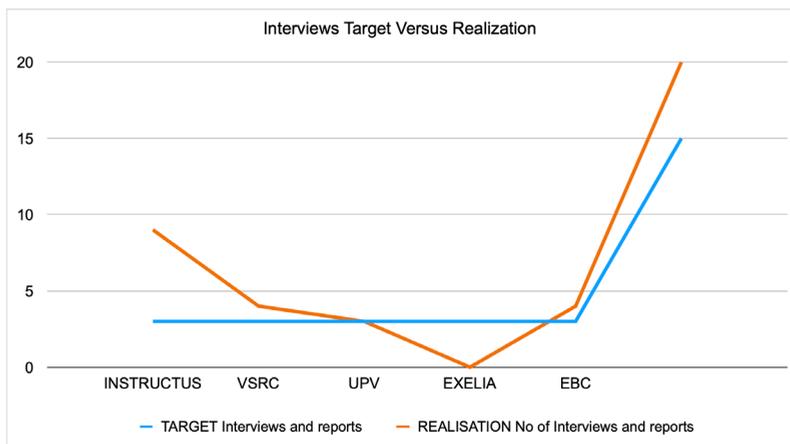
Le rapport final a analysé les trois types de méthodes de recherche en termes de contenu et a fixé des objectifs en rapport avec les bénéfices réels obtenus. Bien que le nombre de réponses au questionnaire soit inférieur à l'objectif de 150, le reste de la recherche fournit une couverture complémentaire par le biais d'entretiens et de recherches documentaires. Le total de toutes les réponses attendues était de 190, y compris les enquêtes, les entretiens et les recherches documentaires, fournissant une bonne étude et des informations sur les cours suivis dans les différents pays et les sujets les plus développés.

En ce qui concerne les **études de terrain**, en particulier les réponses obtenues dans l'enquête, le graphique suivant montre par partenaire quels résultats ont été obtenus (ligne orange) par rapport à ceux attendus (ligne bleue). Le VSRC et l'UPV ont obtenu un nombre de réponses plus élevé que l'objectif, obtenant ainsi une plus grande représentation des réponses des parties prenantes et du personnel associé à la construction.



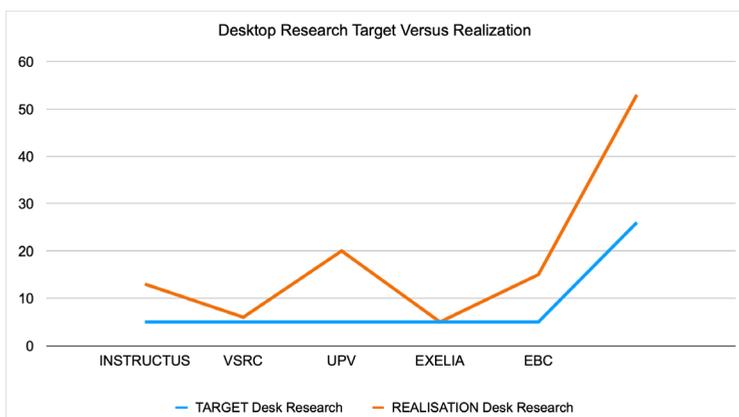
**Graphique 1.** Enquête : réponses obtenues et attendues par partenaire.

D'autre part, les **entretiens semi-structurés** sont une méthode très efficace pour obtenir des informations de première main, dont le temps investi rend difficile l'obtention d'un grand nombre d'entre elles. Toutefois, INSTRUCTUS et EBC ont obtenu plus de réponses que la valeur cible, ce qui a permis de compenser le manque d'informations concernant les études de terrain.



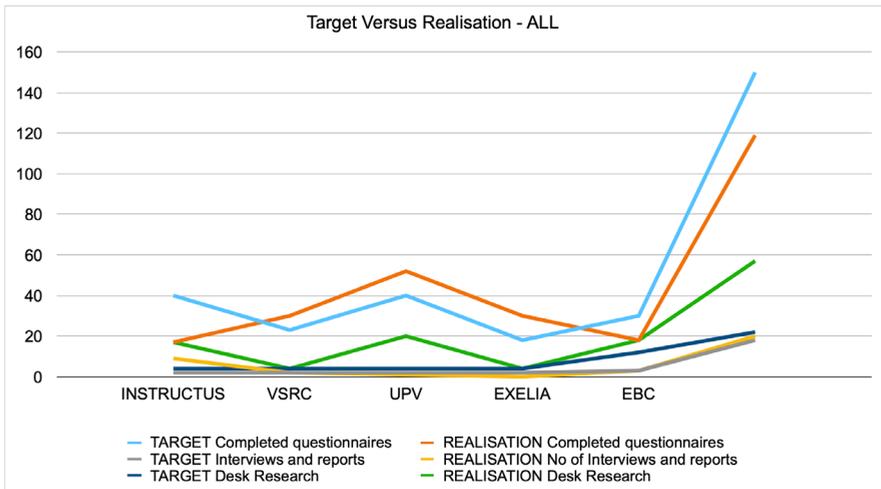
**Graphique 2.** Entretiens semi-structurés : réponses obtenues et attendues par partenaire.

La dernière méthode est la **recherche documentaire**, grâce à laquelle des informations suffisantes ont été obtenues pour compléter les données qui pourraient manquer dans les études de terrain et les entretiens semi-structurés. Nous fournissons des informations sur les exigences, les besoins, les technologies, les méthodologies d'enseignement et les nouveaux développements dans le secteur de la construction et ses outils numériques dans chaque pays. Tous les partenaires ont atteint la valeur cible et ont même dépassé les valeurs fixées. Cette méthode a eu un très bon écho et s'est révélée très utile.



**Graphique 3.** Recherche sur les entreprises : réponses obtenues et attendues par partenaire

En conclusion, le graphique suivant montre les différentes méthodes (questionnaires, entretiens et rapports, et recherche documentaire) comparant la valeur cible avec le nombre de réponses obtenues. Comme on peut le constater, le nombre général de réponses est très élevé, de sorte que les résultats obtenus sont bien contrastés et qu'il y a de la variété grâce à la réponse des différents partenaires.



**Graphique 4.** Méthodes de recherche : réponses et valeurs cibles par partenaire

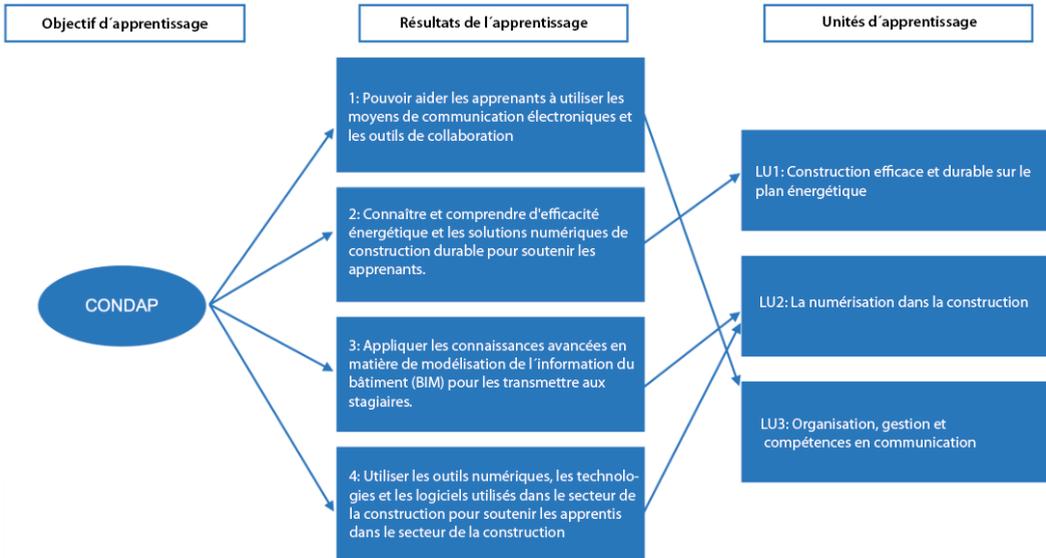
Grâce à ces trois types de recherches menées par les partenaires dans cinq pays, les objectifs d'apprentissage suivants ont été atteints, qui devraient définir le contenu du cours CONDAP :

- O1. Comprendre et appliquer les nouvelles technologies et les nouveaux logiciels pour la construction numérique
- O2. Partager des données et construire des modèles en utilisant des systèmes numériques intégrés.
- O3. Développer les compétences et les connaissances nécessaires aux formateurs dans l'application des méthodologies de construction numérique.
- O4. Développer les compétences et les connaissances nécessaires pour former les étudiants aux systèmes de gestion des connaissances et aux progrès des technologies numériques.
- O5. Développer les connaissances et la compréhension pour définir une méthodologie personnalisée afin de soutenir l'étudiant dans son développement et son amélioration dans l'utilisation des outils/technologies numériques.
- O6. Développer des outils d'apprentissage immersifs et des formations à la construction numérique pertinents pour leur entreprise et destinés à être utilisés par les étudiants.
- O7. Développer des méthodologies pour explorer et surmonter les obstacles à l'utilisation des progrès numériques dans la construction.

Une fois la recherche terminée, la deuxième étape du projet CONDAP est atteinte, qui vise à définir la structure d'un programme d'études avec des directives pédagogiques pour les formateurs et les prestataires d'EFP, afin de les former aux méthodes de construction numérique. À cette fin, trois activités ont été menées sur la base des résultats de la recherche. La première consiste à regrouper les objectifs d'apprentissage avec les domaines de connaissance qui se sont avérés les plus intéressants pour les répondants, en extrayant quelques résultats d'apprentissage qui constitueront plus tard les unités didactiques du projet CONDAP, qui sont celles présentées dans ce compendium.

Tout d'abord, il est important de définir le système dans lequel les unités didactiques seront encadrées, connu sous le nom de système européen de transfert de crédits pour l'enseignement et la formation professionnels (ECVET). Il s'agit d'un cadre méthodologique commun qui facilite la reconnaissance et le transfert des crédits d'apprentissage d'un système de certification à un autre au sein du système éducatif européen. L'ECVET travaille en partenariat avec le cadre européen des certifications (CEC) afin d'assurer une plus grande transparence des certifications européennes, de promouvoir la mobilité des travailleurs et des étudiants et de faciliter l'apprentissage. En particulier, la mise en œuvre de l'ECVET exige que les certifications soient décrites en termes d'acquis d'apprentissage, que les unités soient formées à partir des acquis d'apprentissage et que les unités soient souvent regroupées pour former la base des certifications. Le projet CONDAP s'inscrit donc dans cette démarche, en respectant la procédure ECVET, en définissant les acquis d'apprentissage et en formant des unités d'apprentissage à partir de ceux-ci. Il est important de préciser que les processus d'évaluation, de validation et de reconnaissance doivent également être convenus entre tous les participants et doivent respecter les pratiques nationales, régionales, sectorielles ou institutionnelles existantes. Cette initiative permet aux citoyens de l'Union européenne (UE) de faire reconnaître plus facilement leur éducation, leurs compétences et leurs connaissances dans un pays de l'UE autre que le leur. L'ECVET complète le système européen de transfert et d'accumulation de crédits (ECTS) en établissant un lien entre l'enseignement et la formation professionnels et l'enseignement supérieur.

Selon ECVET, une unité d'apprentissage ou d'enseignement est un élément de formation qui répond à un ensemble d'acquis d'apprentissage, définis en termes de connaissances, d'aptitudes et de compétences qui peuvent être évalués, validés et certifiés. Grâce à l'analyse effectuée dans le cadre du projet CONDAP, expliqué ci-dessus, des unités d'apprentissage basées sur les résultats d'apprentissage ont été créées, comme le montre la figure suivante:



**Illustration 1:** Regroupement des acquis de l'apprentissage CONDAP.

Enfin, les unités didactiques à réaliser dans le cadre du projet CONDAP obtenues à partir des résultats d'apprentissage, selon l'illustration ci-dessus, sont :

- UD1: **Efficacité énergétique et construction durable**; qui répond principalement au **résultat d'apprentissage 2**: "Connaître et comprendre l'efficacité énergétique et les solutions numériques de construction durable pour soutenir les apprenants".
- UD 2: **La numérisation dans la construction**; La numérisation dans la construction ; en rapport avec le **résultat d'apprentissage 3**: "Appliquer les connaissances avancées en matière de modélisation de l'information sur le bâtiment (BIM) pour les transmettre aux stagiaires" et l'acquis 4 : "Utiliser les outils, technologies et logiciels numériques utilisés dans le secteur de la construction pour aider les stagiaires dans ce secteur".
- UD 3: **Compétences en matière d'organisation, de gestion et de communication** ; correspond au **résultat d'apprentissage 1**: "Être capable d'aider les apprenants à utiliser les outils de communication et de collaboration électroniques".

D'autre part, les unités d'enseignement doivent également répondre à un certain nombre d'exigences, suggérées par les principes européens :

- Les unités d'acquis de l'apprentissage peuvent être complétées et évaluées indépendamment des autres unités d'acquis de l'apprentissage.

- Ils sont structurés de manière à ce que les résultats d'apprentissage pertinents puissent être atteints dans un délai précis. Par conséquent, ils ne doivent pas être trop longs.
- Ils comprennent tous les résultats d'apprentissage nécessaires pour atteindre les objectifs des unités et sont conçus pour être évaluables.

La deuxième activité de la deuxième production intellectuelle du CONDAP consiste à définir les spécifications des unités d'enseignement. C'est-à-dire la portée et les exigences essentielles auxquelles le programme de formation correspondant doit répondre. Le matériel de formation sera élaboré sur la base de la définition des spécifications du cours.

Les spécifications des unités d'apprentissage sont basées sur les principes de l'ECVET, qui indiquent que chaque unité peut comprendre les éléments suivants, ce qui permettra aux unités d'être acceptées dans le cadre de l'ECVET.

- Niveau de qualification du CEC
- Connaissances de base recommandées
- Durée du processus d'apprentissage
- Pondération comparative des unités d'apprentissage
- Allocation des crédits
- Conditions préalables à la participation à chaque unité d'apprentissage
- Contenu de la formation
- Méthodes d'évaluation

La durée des cours est également précisée, en fonction des heures accumulées dans les catégories suivantes :

- **Heures d'enseignement:** heures de contact entre l'instructeur et l'étudiant dans le cadre du plan de cours, y compris les conférences, les travaux dirigés, les séminaires, les ateliers et les séances de travaux pratiques en laboratoire.
- **Heures d'auto-apprentissage:** l'étude de quelque chose par soi-même sans supervision directe ni présence en classe.
- **Horaires sur place:** visites d'étude qui peuvent être organisées ensemble ou effectuées individuellement.
- **Heures d'évaluation:** le temps nécessaire à la préparation d'un document, y compris le temps alloué pour l'examen (le cas échéant).

Les heures d'apprentissage de chaque unité d'enseignement ont été attribuées en fonction des résultats obtenus lors de l'analyse du premier résultat intellectuel (O1). Les sujets les plus demandés étaient "Efficacité énergétique et construction durable" et "BIM et autres méthodes de construction numérique". Par conséquent, chacun de ces sujets représente 40 % de la durée du cours, tandis que l'unité d'apprentissage 3 "Compétences en matière d'organisation, de gestion et de communication" représente 20 % du poids de l'ensemble du cours.

Par conséquent, le cours CONDAP comprend les heures suivantes pour chaque unité d'apprentissage :

- **UD 1:** 12 heures de cours, 3 heures sur place, 3 heures d'autoformation, 2 heures d'évaluation.
- **UD 2:** 10 heures d'enseignement, 5 heures sur place, 3 heures d'autoformation, 2 heures d'évaluation.
- **UD3:** 5 heures d'enseignement, 2 heures sur place, 2 heures d'autoformation, 1 heure d'évaluation.

Au total, le cours comprendra les heures d'apprentissage suivantes associées à chaque unité d'enseignement afin de définir la durée de l'ensemble du cours :

- 27 heures d'enseignement, plus 3 heures sur place dans l'unité d'enseignement 1 et 7 heures pratiques requises pour les sessions pratiques des unités 2 et 3.
- 8 heures d'auto-apprentissage pour les apprenants pour le matériel pédagogique.
- 5 heures d'évaluation.

Le cours aura une durée totale de 50 heures réparties dans chaque unité didactique. Il est vrai que la durée de chaque unité d'enseignement ne doit pas être considérée comme strictement définie, mais comme un indicateur recommandé afin que l'intégration aux cours de formation professionnelle existants puisse être flexible.

En ce qui concerne la pondération et l'attribution des crédits, comme mentionné ci-dessus, le cours CONDAP est basé sur le système ECVET. Les crédits ECVET sont une représentation numérique du poids global des acquis d'apprentissage dans une certification et du poids relatif des unités par rapport à la certification. Ils permettent ainsi l'encadrement des compétences évaluées entre les partenaires, en essayant de faciliter le transfert des acquis de l'apprentissage d'un système de certification à l'autre. Il n'a pas pour but de remplacer les systèmes nationaux de qualification, mais de parvenir à une meilleure comparabilité et compatibilité entre eux ; il facilite la reconnaissance des formations, des compétences et des connaissances parmi les

citoyens de l'Union européenne (UE).

La pondération et la répartition des crédits ECVET suggérées pour le cours CONDAP, en tenant compte du fait que 10 heures correspondent à 1 crédit, sont les suivantes :

- UD 1 : 40% correspond à 2 crédits.
- UD 2 : 40% correspond à 2 crédits.
- UD 3 : 20% correspond à 1 crédit.

La durée totale du cours est de 50 heures, ce qui signifie 5 crédits ECTS.

Enfin, pour l'évaluation des unités d'enseignement, différentes méthodes d'évaluation seront utilisées, telles que des questions à réponse ouverte, des questions à choix multiples ou l'analyse d'études de cas.

Vous trouverez ci-dessous une brève introduction à l'unité d'enseignement 1, qui sera développée plus avant en incluant tout le matériel nécessaire pour compléter l'étude et son évaluation.

## 1.2. INTRODUCTION À UD 3: COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES, DE GESTION ET DE COMMUNICATION

Chaque type d'entreprise dépend largement de la façon dont elle est structurée en termes de culture organisationnelle et de moteurs stratégiques. Ce qui les lie, c'est la communication. C'est pourquoi les compétences en matière de communication sont essentielles à chaque opération et à chaque niveau de gestion. Cette unité aborde les principes de base de ce qu'est la communication, ses types et ses niveaux, les compétences et les technologies impliquées dans le contexte du mentorat.

La façon dont l'information circule dans une organisation est essentielle, tant entre les services qu'entre les gestionnaires, les formateurs et les stagiaires. Il s'agit d'un processus complexe qui prend beaucoup de temps à construire, à entretenir et à améliorer en permanence. Une communication efficace peut rendre la collaboration productive et mutuellement bénéfique, en particulier dans le cas du mentorat. L'étendue des responsabilités de mentorat peut varier considérablement en fonction du type et de la taille de l'entreprise.

À un niveau plus large, la formation est beaucoup plus diversifiée que l'interaction individuelle, en face à face, entre le mentor et le stagiaire. L'époque de la formation traditionnelle "montre-toi comment" est révolue depuis longtemps. Il s'agit aujourd'hui d'un parcours continu de soutien, de révision, de suivi et de progression qui implique un bon équilibre entre la supervision du mentor et l'autonomie de l'apprenti. L'utilisation et la mise en œuvre de technologies de pointe permettent d'apporter aux stagiaires le soutien dont ils ont besoin avec une efficacité maximale.

Cette unité vise à doter les mentors de compétences organisationnelles, managériales et technologiques afin que les stagiaires d'aujourd'hui deviennent les experts et les leaders professionnels de demain. L'unité se compose de quatre leçons avec un contenu théorique et des exercices pratiques à la fin de chaque leçon pour étayer les connaissances et les compétences.

### Résultats de l'apprentissage

Unité d'apprentissage 3 : Compétences en matière d'organisation, de gestion et de communication	
<b>Résultat d'apprentissage 1</b>	Pour savoir ce qu'est la communication, quels sont les différents types de communication qui existent, les compétences en matière de communication et les niveaux de communication
<b>Résultat d'apprentissage 2</b>	Connaître les avantages et les inconvénients de la communication virtuelle, savoir ce qu'est le leadership et l'organisation et comment cela affecte la communication.
<b>Résultat d'apprentissage 3</b>	Apprendre les différentes technologies de communication numérique, telles que les médias sociaux ou l'apprentissage en ligne

**Résultat d'apprentissage 4**

Connaître les différentes formes de collaboration entre le stagiaire et le mentor, les outils de catégorisation de la collaboration et les outils de communication

## **Résumé des leçons de l'unité d'enseignement**

### Leçon 1. Introduction

Cette leçon vous présente le concept de communication qui varie en fonction de son objectif, de son style et de son mode de diffusion. Qu'elle soit verbale ou non verbale, formelle ou informelle, écrite ou orale, la communication est le facteur clé du cycle d'activités entre le mentor, l'apprenti et le manager.

### Leçon 2. Méthodes de communication dans les environnements virtuels

Cette leçon vous emmène dans le monde virtuel de la communication et de la gestion de vos groupes et équipes.

### Leçon 3. Technologies numériques pour la communication

Cette leçon vous introduit au contexte des technologies numériques utilisées pour la communication, des possibilités d'apprentissage et l'interaction sur les réseaux sociaux. La leçon aborde également un aspect important des codes de communication dans l'environnement virtuel.

### Leçon 4. Outils de collaboration et plateformes de communication

Cette leçon vous introduit au concept de collaboration. Elle vous fournit des outils de communication et vous familiarise avec différentes plateformes de collaboration. Celles-ci sont classées en trois catégories : outils de communication, outils de gestion des ressources et outils de flux de travail.

**CHAPITRE II:**  
**UNITÉ DIDACTIQUE - COMPÉTENCES**  
**ORGANISATIONNELLES, DE GESTION ET DE**  
**COMMUNICATION**



  Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

## CE QUE VOUS APPRENDREZ DANS CETTE UNITÉ

L'unité se compose de quatre leçons, avec un contenu théorique et des exercices pratiques à la fin de chaque leçon pour étayer les connaissances et les compétences.

L'unité d'apprentissage est divisée en quatre leçons:

- ✓ Leçon 1. Introduction - Cette leçon vous présente le concept de communication qui varie en fonction de son objectif, de son style et de son mode de diffusion. Qu'elle soit verbale ou non verbale, formelle ou informelle, écrite ou orale, la communication est le facteur clé du cycle d'activités entre le mentor, l'apprenti et le manager.
- ✓ Leçon 2. Méthodes de communication dans les environnements virtuels - Cette leçon vous emmène dans le monde virtuel de la communication et de la gestion de groupes et équipes.
- ✓ Leçon 3. Technologies numériques pour la communication - Cette leçon vous introduit au contexte des technologies numériques utilisées pour la communication, des possibilités d'apprentissage et l'interaction sur les réseaux sociaux. La leçon aborde également un aspect important des codes de communication dans l'environnement virtuel.
- ✓ Leçon 4. Outils de collaboration et plateformes de communication - Cette leçon vous introduit au concept de collaboration. Elle vous fournit des outils de communication et vous familiarise avec différentes plateformes de collaboration. Celles-ci sont classées en trois catégories : outils de communication, outils de gestion des ressources et outils de flux de travail.

## INDEX

- Leçon 1. [Introduction](#)
- Leçon 2. [Méthodes de communication dans les environnements virtuels](#)
- Leçon 3. [Technologies numériques pour la communication](#)
- Leçon 4. [Outils de collaboration et plateformes de communication](#)

## LEÇON 1

### Introduction

## OBJECTIFS DE LA LEÇON

- La communication, c'est quoi ?
- Types de communication
- Compétences de communication
- Niveaux de communication
- Types de culture organisationnelle
- Processus de mentorat
- Aperçu du mentorat
- Exercices pratiques

## LA COMMUNICATION, C'EST QUOI ?

**Processus de partage d'informations, de pensées et de sensations entre les personnes par la parole, l'écoute, la compréhension, l'écriture ou le langage corporel.**

La communication diffère selon les styles et les objectifs.

Elle dépend de :

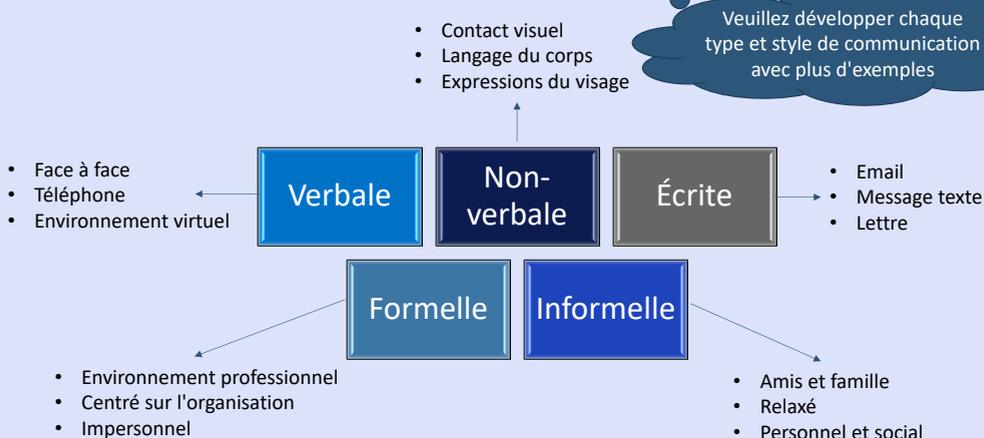
- Les environnements professionnels
- Cultures organisationnelles
- Audience
- Hiérarchie

Les canaux de communication:

- Technologies innovantes, outils et plateformes numériques
- Les méthodes traditionnelles



## TYPES DE COMMUNICATION



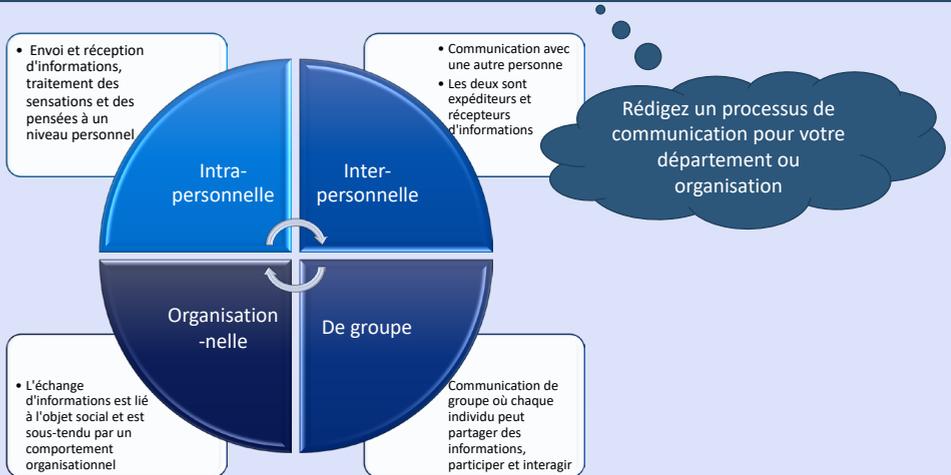
## COMPÉTENCES DE COMMUNICATION

- **Communication non verbale** – Contact visuel, signes de compréhension, respect de l'espace personnel
- **Communication verbale** - Parler clairement et à un niveau approprié, en utilisant un ton positif et un langage inclusif
- Capacité à écouter activement, à échanger des idées et des sensations
- Se succéder dans les discussions individuelles et de groupe
- Discuter, paraphraser les idées
- Questionnement efficace - questions ouvertes, fermées et approfondies
- Démontrer intérêt et compréhension

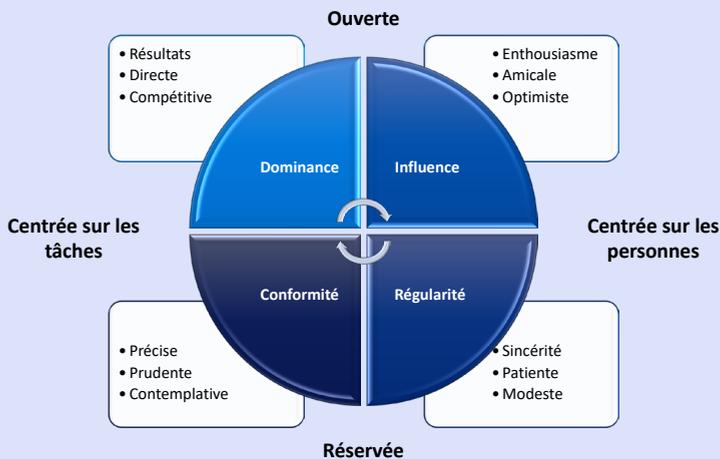
Pouvez-vous indiquer d'autres compétences de communication importantes en rapport avec vos activités ?



## NIVEAUX DE COMMUNICATION



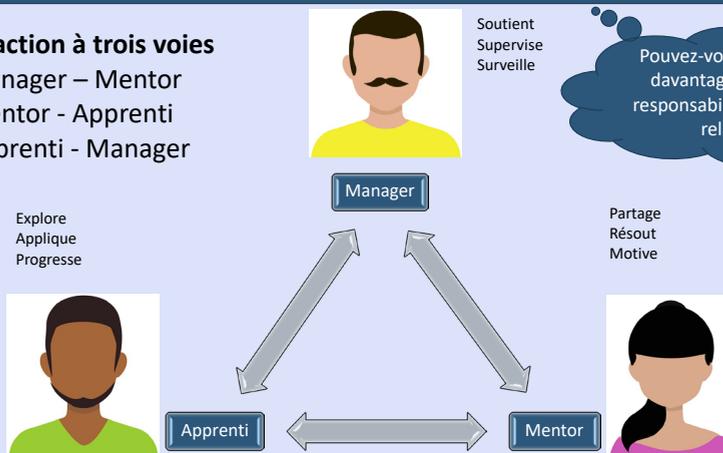
## TYPES DE CULTURE ORGANISATIONNELLE



## PROCESSUS DE MENTORAT

### Interaction à trois voies

- Manager – Mentor
- Mentor - Apprenti
- Apprenti - Manager



## APERÇU DU MENTORAT

### Modalités organisationnelles:

- Un à un
- Un à plusieurs
- Plusieurs à plusieurs

### Processus de mise en relation:

- Auto-concordance
- Mise en relation administrative
- Appariement de groupe

### Formation des mentors :

- Mentorat par les pairs
- Échange de bonnes pratiques
- Rôle du manager dans le processus



### Programme de mentorat:

- Rôles et responsabilités
- Activités de facilitation
- Méthodes et outils de communication

### Arrangements continus:

- Plans horaires
- Journaux d'avancement
- Bilans de progression

### Évaluation:

- Retours du mentor
- Retours de l'apprenti
- Analyse de satisfaction

## EXERCICES PRATIQUES



1 Évaluer le profil de l'apprenant en termes de:

- Connaissances et compétences préalables
- Connaissances et compétences actuelles
- Exigences supplémentaires

2. Sur la base des informations recueillies, rédigez le profil personnel du stagiaire et son plan de développement.

3. Élaborer un calendrier de communication indicatif avec des échéances et des activités.

13

## LEÇON 2

Méthodes de communication dans les environnements virtuels

## OBJECTIFS DE LA LEÇON

- Avantages et inconvénients de la communication dans un environnement virtuel
- Communication dans un environnement virtuel
- Collaboration en ligne
- Leadership et gestion
- Communication avec des équipes et des groupes
- Exercices pratiques

## COMMUNIQUER DANS UN ENVIRONNEMENT VIRTUEL

### Avantages:

- Il fait gagner du temps et évite les déplacements - plus de retard aux réunions !
- Rentable
- Canaux instantanés un à un ou avec plusieurs participants
- Accès à des environnements difficilement joignables grâce à la réalité virtuelle ou augmentée
- Possibilités d'apprentissage en ligne
- Augmentation de la productivité
- Suivi des activités
- Échange d'informations

### Inconvénients:

- Largement dépendant de la connectivité
- Défauts techniques des outils ou des logiciels
- Risque de mauvaise communication ou de malentendus
- Sentiment d'isolement et de détachement de l'équipe
- Défis en termes d'équilibre entre vie professionnelle et vie privée
- Perte de données
- Problèmes de sécurité potentiels

Dans vos propres mots, discutez des différences entre la communication virtuelle et la communication face à face



## COMMUNICATION DANS UN ENVIRONNEMENT VIRTUEL

### Modes de communication:

- En personne
- Téléphone
- E-mail
- Vidéoconférence
- Messagerie instantanée

Adaptez les tâches de votre département ou de votre organisation à chacun de ces modes et justifiez vos choix

### Stratégie de communication:

- Le bon choix du support de communication - plateformes en entreprise ou réseaux sociaux
- Politique de communication professionnelle
- Code de communication
- Objectifs réalistes
- Mises à jour régulières
- Programmation de réunions régulières
- Agendas électroniques



## COLLABORATION EN LIGNE

### Groupes

- Membres indépendants
- Guidés par un leader
- Responsabilité individuelle
- Partage l'objectif organisationnel
- Les objectifs sont définis en termes généraux
- Liés aux mêmes activités, intérêts ou qualités
- Fonctions similaires
- Produits de travaux individuels
- Partage d'informations et de perspectives
- Succès ou échecs individuels

### Outils, plateformes et systèmes virtuels



### Mentor

- Entretien un réseau de contacts virtuels
- Développe des relations de travail
- Dirige et motive des groupes ou des équipes
- Suit une stratégie de communication
- A un esprit de collaboration

### Équipes

- Membres interdépendants
- Les rôles de leadership sont partagés
- Responsabilité mutuelle
- Définis par des objectifs communs et des buts d'équipe
- Tous les individus sont associés à des activités liées au travail
- Des rôles et des responsabilités spécifiques sont attribués individuellement
- Produits du travail collectif
- Contribution collective aux objectifs de l'équipe
- Réalisations collectives

## LEADERSHIP ET GESTION

### Manager

- Favorise la stabilité
- A des subordonnés
- Fixe des objectifs à court terme
- Autorité formelle
- Contrôle
- Réactif
- Attend des résultats
- Suit les routes existantes

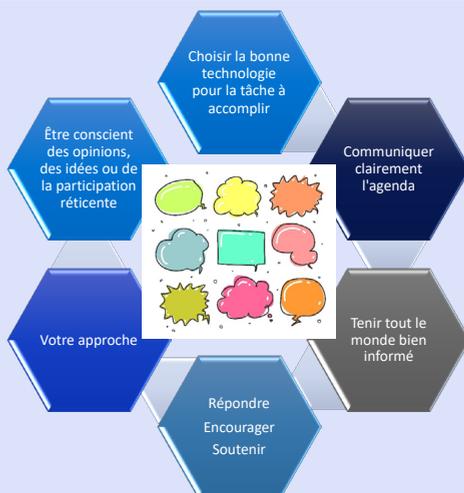


### Leader

- Favorise le changement
- A des adeptes
- Facilite la vision à long terme
- Charisme personnel
- Passion
- Proactif
- Encourage la réalisation
- Prend de nouvelles routes

## COMMUNICATION AVEC DES ÉQUIPES ET DES GROUPES VIRTUELS

Êtes-vous un leader ou un manager ?



Créez deux activités pour le groupe et pour l'équipe

Activité 1 : Groupe

Activité 2 : Équipe



## EXERCICES PRATIQUES



1. Vous considérez-vous davantage comme un manager, un leader, ou un peu des deux ?
2. Pour la communication avec les groupes, discutez de l'approche qui serait la plus bénéfique - s'agit-il de leadership, de gestion ou une combinaison des deux ?
3. Veuillez discuter de la même approche pour la communication avec les équipes.
4. Pour l'équipe ou le groupe, complétez les activités indicatives suivantes par des tâches pertinentes:
  - Discussion en petits groupes
  - Travail individuel avec des études de cas, des questions, etc.
  - Discussion en grand groupe
  - Jeu de rôle ou autres tâches
  - Présentation des résultats

## LEÇON 3

### Technologies numériques pour la communication

## OBJECTIFS DE LA LEÇON

- Technologies de communication numérique
- Exemples de technologies de communication numérique
- Réseaux sociaux
- E-learning / Apprentissage en ligne
- Codes de communication dans un environnement virtuel
- Exercices pratiques

## TECHNOLOGIES DE COMMUNICATION NUMÉRIQUE

### Avantages:

- Communication révolutionnée et transformée
- Vaste éventail d'informations et de connaissances
- Facilité de stockage des informations
- Vitesse et dynamique des échanges d'informations
- Réduction significative des coûts
- Style et langue
- Nouvelles façons d'apprendre
- Accessibilité instantanée
- Interaction accrue et inclusion d'un public plus large

### Inconvénients:

- Interprétation erronée et malentendus
- Déshumanisation et dépersonnalisation
- Mauvaise présentation de vous-même ou de quelqu'un
- Distraction fréquente
- Perte d'emphase émotionnelle
- Vol d'identité

Pouvez-vous compléter chaque liste avec vos opinions sur le sujet des technologies numériques ?



## TECHNOLOGIES DE COMMUNICATION NUMÉRIQUE

Les technologies de communication numérique (Digital Communication Technologies - DCTs) désignent les outils électroniques qui permettent aux personnes de communiquer entre elles, soit un à un, soit en groupe. Il peut s'agir de technologies d'usage courant ou d'outils de communication interne.

Décrivez brièvement la fonctionnalité des trois DCTs de votre choix

### Exemples:

- Intranet - système de communication et de collaboration interne à l'entreprise pour les utilisateurs autorisés.
- Messages texte et chat - messagerie individuelle et de groupe pour maintenir les équipes connectées et travailler ensemble - WhatsApp, Viber, SMS
- Wikis et forums Internet - technologies pour le partage, la publication d'informations, les discussions, les questions et les réponses
- Blogs internes - facilité interne de partage des connaissances et des expériences
- Vidéoconférences et webinaires - réunions en ligne en temps réel - Skype, MSN, G Talk, GoToMeeting, Zoom, WebEx
- Applications industrielles - systèmes de suivi budgétaire, de gestion de projets et de communication, GRC - PlanRadar, Viewpoint, Raken, Procore, BIM 360, PlanGrid

## RÉSEAUX SOCIAUX

### Définition :

"Sites web et programmes informatiques qui permettent aux gens de communiquer et de partager des informations sur Internet en utilisant un ordinateur ou un téléphone portable."

*Dictionnaire Cambridge*

Quels sont les sites de réseaux sociaux qui nécessitent une inscription et ceux qui peuvent être téléchargés ?

### Objet:

- Utilisation personnelle
- Au niveau commercial et des entreprises
- Partage de messages, d'images, de contenu vidéo et audio
- Outil de messagerie et communication

### Exemples:

- Sites de réseaux sociaux - Facebook, Twitter
- Sites de médias sociaux - YouTube, Flickr
- Sites commerciaux - eBay, Amazon



## E-LEARNING / APPRENTISSAGE EN LIGNE



### Technologies:

- [Ludification](#)
- [Réalité augmentée \(RA\)](#)
- [Réalité virtuelle \(RV\)](#)
- [Jumeaux numériques](#)
- [Intelligence artificielle](#)

Élargissez la liste des technologies pour votre rôle et votre spécialité

### Bénéfices :

- Environnement de travail sans risque et plus sûr
- Contenu et environnements interactifs
- Des possibilités plus larges de collaboration et de partage
- Accessibilité immédiate
- Flexibilité et rythme individuel qui se prête à différents styles d'apprentissage
- Enregistrement des progrès, rapports, suivi, évaluation comparative
- Apprentissage mixte

### Plateformes de design :

- [Kineo](#)
- [Articulate Storyline](#)
- [Whatfix](#)
- [Gomo Learning](#)
- [Kahoot](#)
- [Adobe Captivate](#)

## LUDIFICATION

### [Retour à E-Learning](#)

Le terme "gamification" désigne l'application d'éléments liés au jeu à diverses activités et contextes dans le but de résoudre le problème, de développer des connaissances, d'acquérir de nouvelles compétences et à bien d'autres fins

### Solutions basées sur le jeu:

- Environnements simulés
- Scénarios inspirés par le jeu

### Types de ludification:

- Ludification structurelle
- Ludification du contenu

### Objectifs:

- Apprendre quelque chose de nouveau
- Livrer une information utile
- Créer un produit du monde réel



### Avantages:

- Un moyen rapide et interactif d'apprendre
- Une sensation de réussite rapide
- Évaluation des progrès et feedback instantané

### Ludification dans l'environnement professionnel :

- Au service des objectifs de l'entreprise
- Améliore la productivité
- Augmente l'engagement des employés
- Évalue les processus, les produits et les systèmes
- Permet aux employés d'acquérir de nouvelles compétences et connaissances grâce à l'apprentissage par le jeu
- Rend les conditions de travail plus sûres
- Renforce le travail d'équipe et la collaboration

## RÉALITÉ AUGMENTÉE ET VIRTUELLE (RA / RV)

### [Retour à E-Learning](#)

**La réalité augmentée (RA)** est une expérience interactive d'un environnement réel dans lequel divers éléments numériques sont combinés. Il peut s'agir de superpositions visuelles, de projections sensorielles ou d'effets de couleur pour créer un environnement artificiel.

Voici quelques exemples de RA:

- L'application de l'aéroport de Gatwick qui aide les passagers à naviguer dans les terminaux.
- L'application Ikea Place qui permet aux acheteurs de faire correspondre le design avant l'achat.
- Dulux Visualiser qui permet de voir la chambre dans la couleur de votre choix.

### Différences entre RA et RV

La RV remplace l'environnement.  
La RA ajoute quelque chose de nouveau.



**La réalité virtuelle (RV)** est un environnement artificiel, tridimensionnel, généré par ordinateur, qui a un potentiel d'exploration et d'interaction. L'élément important de la RV est l'utilisateur qui s'engage et s'immerge dans cet environnement.

Voici quelques exemples de RV:

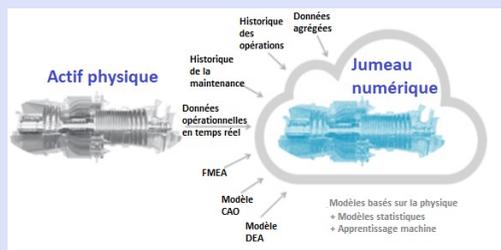
- Toms : Virtual Giving Trip permet aux acheteurs de faire l'expérience d'une opportunité de donner une paire de chaussures à un enfant dans le besoin.
- TopShop : Catwalk VR Experience permet aux utilisateurs de vivre l'expérience d'un défilé de mode.

## JUMENTS NUMÉRIQUES

### [Retour à E-Learning](#)

Le terme "jumeaux numérique" désigne une réplique numérique de biens physiques (jumeau physique), de processus, de personnes, de lieux, de systèmes et de dispositifs qui peuvent être utilisés à des fins diverses. La représentation numérique fournit les éléments et la dynamique du fonctionnement d'un dispositif de l'Internet des objets tout au long de son cycle de vie

Les Jumeaux numériques peuvent être très efficaces, car ils peuvent mettre en œuvre de nombreux outils. Cela peut avoir un impact sur de nombreux aspects, tels que la conception pour la fabrication, la conception d'un bâtiment entier, la fabrication hors site.



L'utilisation des technologies numériques est encore assez coûteuse, mais elle présente des avantages à long terme. En fin de compte, les technologies peuvent être très rentables en termes de gain de temps et peuvent réduire les coûts après projet. Le concept idéal pour l'avenir est d'avoir une plateforme commune qui peut être personnalisée avec différents éléments. Exemple : BMW série 3 qui a de nombreuses versions, car celles-ci sont basées sur une plateforme commune.

## INTELLIGENCE ARTIFICIELLE (IA)

[Retour à E-Learning](#)

**Intelligence artificielle (IA)** est une machine d'apprentissage qui imite l'intelligence humaine. L'ordinateur doit apprendre à répondre à certaines actions, il utilise donc des algorithmes et des données historiques pour créer ce qu'on appelle un modèle de propension.

Exemples d'IA:

- Siri - un assistant personnel proposé par Apple dans l'iPhone et l'iPad. Siri aide les utilisateurs à trouver des informations, à obtenir un itinéraire, à envoyer des messages, à effectuer des appels vocaux, à ouvrir des applications et à ajouter des événements au calendrier.
- Tesla – automobile avec de nombreuses caractéristiques innovantes, telles que l'auto-conduite, les capacités prédictives et l'innovation technologique.



Types d'IA:

- Intelligence étroite artificielle (ANI -Artificial Narrow Intelligence)
- Intelligence Générale Artificielle (AGI - Artificial General Intelligence)
- Super-intelligence artificielle (ASI -Artificial Super Intelligence)

- Netflix - service populaire de contenu à la demande qui utilise une technologie prédictive pour offrir des recommandations sur la base de la réaction, des intérêts, des choix et du comportement des consommateurs. La technologie examine ces activités et recommande des films en fonction de vos goûts antérieurs et d'autres réactions.

## CODE DE COMMUNICATION

La communication virtuelle n'est pas la même chose que le face à face. Il existe des règles et des considérations importantes qui ne peuvent être ignorées.

### Indications générales:

- Présentez-vous correctement
- Soyez poli, respectueux et professionnel
- Communiquez de manière amicale
- Soutenir et encourager
- S'en tenir au sujet
- Utilisez un langage correct - les abréviations de texte ne sont pas appropriées à un environnement professionnel
- Exercez votre devoir de surveillance - soyez attentifs à la cyber-intimidation, aux erreurs de dénomination et à la honte. Agissez là où il le faut !
- Questions éthiques et juridiques
- Droits d'auteur
- Confidentialité





## LEÇON 4

### Outils de collaboration et plateformes de communication

#### OBJECTIFS DE LA LEÇON

- La collaboration, c'est quoi ?
- Types de collaboration entre mentor et apprenti
- Outils de collaboration classés par catégories
- Les outils de communication en détail
- Les outils de gestion des ressources en détail
- Les outils de flux de travail en détail
- Exercices pratiques

## LA COLLABORATION, C'EST QUOI ?

**La collaboration** est un processus de travail productif en commun à des fins professionnelles.

Elle implique:

- Objectif clairement défini
- Engagement et délégation
- Résolution de problèmes
- Négociation
- Motivation
- Participation proactive
- Reconnaissance mutuelle
- Réflexion
- Partage des connaissances
- Responsabilité
- Effort collaboratif

### Collaboration synchronisée

Toutes les activités sont effectuées en même temps par le biais de:

- Vidéoconférences
- Réunions en ligne
- Activités d'apprentissage en ligne



### Collaboration non synchronisée

Les activités sont distribuées à des moments aléatoires:

- Partage de documents
- Réception de retours/feedback
- Contributions collaboratives individuelles

## COLLABORATION ENTRE MENTOR ET APPRENTI

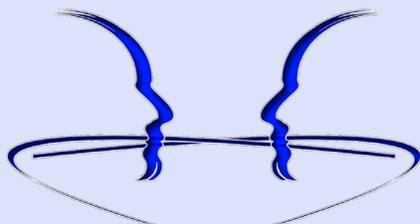
	Guidée par le mentor	Déléguée	Centrée sur l'apprenti
Le rôle de l'apprenti	Les apprentis sont dirigés, guidés et supervisés. Ils se concentrent sur les tâches qui leur sont assignées et travaillent ensemble selon les instructions.	Les apprentis peuvent planifier leurs responsabilités, concevoir des solutions et naviguer dans la dynamique d'équipe/groupe.	Les apprentis peuvent échanger leurs idées, structurer le projet, déléguer les rôles entre eux et élaborer des solutions.
Rôle du mentor	Le mentor dirige le processus, planifie la supervision et développe le parcours d'apprentissage.	Le mentor assigne une tâche ou une série de tâches, distribue des documents et demande des informations.	Le mentor fournit un soutien et des conseils lorsque cela est nécessaire ou demandé.

## OUTILS DE COLLABORATION CLASSÉS PAR CATÉGORIES

**Outils de communication** – vidéoconférence, communication interne, communication écrite par messages textuels

**Outils de gestion des ressources** – gestion des tâches, gestion du calendrier, outils de planification, planification stratégique, gestion de projet

**Outils de flux de travail** – délégation effective, répartition des rôles et des responsabilités, partage des idées, coopération structurée



## OUTILS DE COMMUNICATION

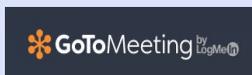
[GoToMeeting](#) – outil de conférence en ligne qui permet aux participants de programmer des réunions synchronisées et de partager des écrans

[Slack](#) – messagerie instantanée, transferts de fichiers, recherche de messages

[Iglou](#) – Intranet d'entreprise avec outils de communication, forums, calendriers, blogs et outils de collaboration

[WebEx](#) - collaboration en équipe, webinaires et formation par le biais de salles vidéo personnalisées

Pouvez-vous citer quelques-uns des outils, logiciels et plateformes de communication les plus populaires ?



## OUTILS DE GESTION DES RESSOURCES

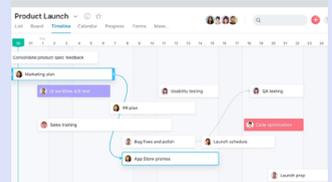
[Asana](#) – plateforme de gestion de projets. Les projets peuvent être divisés en étapes et les tâches peuvent être assignées à différents membres de l'équipe

[Monday.com](#) – cet outil de collaboration permet aux utilisateurs de fixer des objectifs et de répartir les tâches

[ProofHub](#) – outil de gestion qui offre des fonctions de collaboration et de gestion efficaces

[Quip](#) – une plateforme qui transforme la façon dont les entreprises travaillent ensemble, en offrant une collaboration moderne, sûre et simple sur n'importe quel appareil.

[Wimi](#) – des espaces de travail unifiés où les utilisateurs peuvent gérer leurs projets, partager des fichiers et des calendriers



Lease renewal		Done
Rental insurance		Working on it
Send contract		Done
Schedule inspection		Done
Open house		Stuck

## OUTILS DE FLUX DE TRAVAIL

[Flowdock](#) – plateforme de discussion de groupe et privée

[Google Docs](#) – rédaction, édition, collaboration pour un usage personnel et professionnel

[Redbooth](#) – les utilisateurs peuvent planifier leur flux de travail et collaborer grâce à une variété de fonctions

[Trello](#) – un système de tableaux, de listes et de fiches qui permet aux utilisateurs d'organiser leurs projets

Quelles fonctionnalités envisageriez-vous pour le choix de votre outil de collaboration ?

**Account Plan**

1. Executive Summary

2. Open Opportunities

Manager	Opportunity	Amount	Close Date
@Jan		\$41,000	
@Matt		\$75,000	
@Ann		\$16,000	
@Darren		\$33,000	
@April		\$150,000	



## EXERCICES PRATIQUES



1. Énumérez d'autres outils et plateformes de collaboration que vous connaissez.
2. Créez une liste de contrôle pour choisir votre outil ou plateforme de collaboration idéal.
3. Quelles sont les fonctionnalités de collaboration les plus importantes pour votre rôle et votre entreprise ?
4. Pour un outil ou une plateforme de collaboration que vous connaissez, discutez de ses avantages et inconvénients.
5. Discutez dans vos propres mots de ce qui, selon vous, aide les membres de l'équipe à mieux collaborer ensemble.

## 5. BIBLIOGRAPHIE

Affare, M. A. W. 2012. "An assessment of project communication management on construction projects in Ghana." Ph.D. thesis, Kwame Nkrumah Univ. of Science and Technology. <http://hdl.handle.net/123456789/4897>

Cheng, E. W. L., H. Li, P. Love, and Z. Irani. 2001. "Network communication in the construction industry." Corporate Commun. Int. J. 6 (2): 61–70. <https://doi.org/10.1108/13563280110390314>

Cook, S., and S. Macaulay. 2013. "Collaboration within teams." Training Journal. Accessed February 1, 2013. <http://www.trainingjournal.com>

Forcada, N., C. Serrat, S. Rodriguez, and R. Bortolini. 2017. "Communication key performance indicators for selecting construction project bidders." J. Manage. Eng. 33 (6): 04017033. [https://doi.org/10.1061/\(ASCE\)ME.1943-5479.0000552](https://doi.org/10.1061/(ASCE)ME.1943-5479.0000552)

Ochieng, E. G., and A. D. F. Price. 2010. "Managing cross-cultural communication in multicultural construction project teams: The case of Kenya and UK." Int. J. Project Manage. 28 (5): 449–460. <https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2009.08.001>

Mazzei, A. 2014. "Internal communications for employee enablement: Strategies in American and Italian companies." Corporate Commun. Int. J. 19 (1): 82–95. <https://doi.org/10.1108/CCIJ-08-2012-0060>



## **CHAPITRE III: ÉTUDES DE CAS**

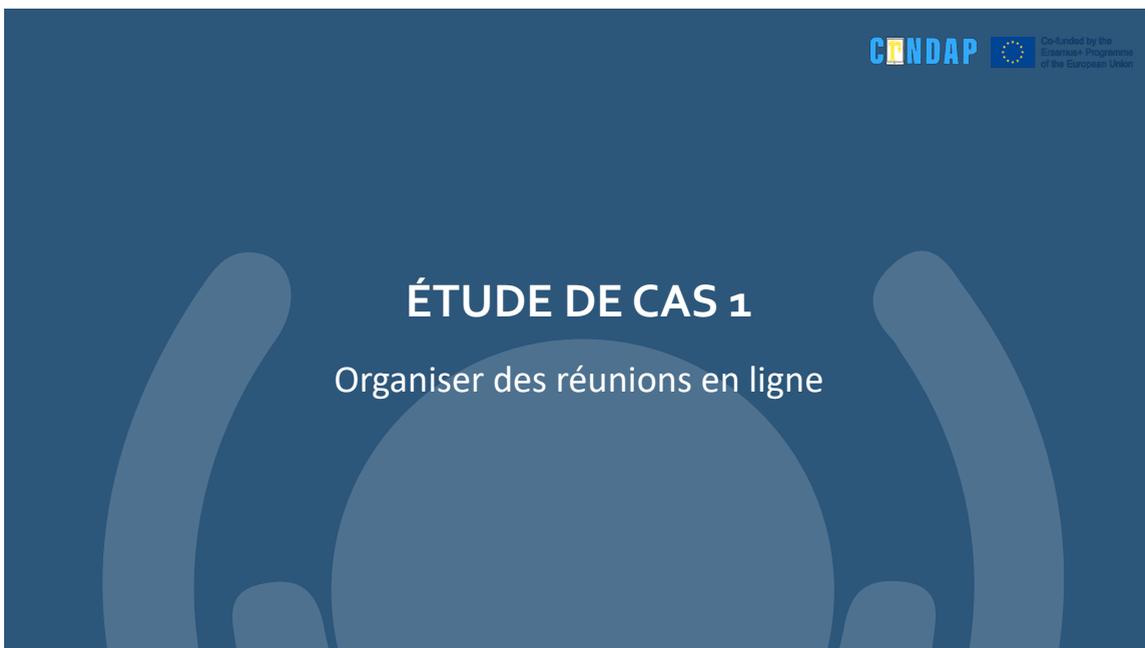


Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

**CONDAP**  
COMPÉTENCES  
ORGANISATIONNELLES,  
DE GESTION ET DE  
COMMUNICATION

RESSOURCES ÉDUCATIVES OUVERTES DE CONDAP

ÉTUDES DE CAS



**CONDAP** Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

**ÉTUDE DE CAS 1**  
Organiser des réunions en ligne

# ÉTUDE DE CAS 1- ORGANISER DES RÉUNIONS EN LIGNE



## "Arriver 10 % plus vite sur le marché est un avantage sur nos concurrents".



Toute personne travaillant dans une entreprise multi-site reconnaîtrait les maux de tête de la réunion chez BAUER. Des heures ont été perdues à voyager entre les sites pour des réunions en face à face, totalisant de nombreuses semaines de temps perdu. Aujourd'hui, une entreprise plus rapide et plus agile permet aux employés et aux clients d'avoir plus de contenu.

Présente dans le monde entier, BAUER construit des machines pour l'irrigation et le traitement des eaux usées. Jusqu'à récemment, les travailleurs de ses activités principales en Autriche et en Allemagne communiquaient à l'ancienne. Parfois, ils se parlaient au téléphone. Parfois, ils utilisaient de simples outils vidéo comme Skype. Le plus souvent, ils se rencontraient en personne, passant des heures à voyager en voiture ou en train.

Tant de temps mort était une corvée et ne faisait pas grand-chose pour l'entreprise. En empêchant les choses d'avancer rapidement, cela coûtait aussi horriblement cher. Lorsque l'ancien système téléphonique a expiré, Kapsch, le partenaire informatique du groupe, a proposé quelque chose de mieux : les solutions collaboratives de Cisco.

**Les outils de collaboration vidéo de Cisco ont eu un effet véritablement transformationnel sur la prise de décision et les méthodes de travail.**

Le fait qu'il est plus rapide et plus facile de se rencontrer par vidéo aide à faire avancer les projets.

Les gens travaillent mieux ensemble, en organisant des réunions virtuelles et en partageant des documents, des plans et des images, et en enregistrant les débats pour un examen plus tard.

Andreas Schitter, directeur financier de BAUER, déclare : "Il n'est pas nécessaire de passer six heures en voiture pour assister à une réunion. Lorsque les gens se réunissent, la discussion est interactive et efficace. Les frais de déplacement ont diminué de 50 %." La technologie de Cisco permet de réduire les dépenses d'une autre manière. Parce qu'elle est livrée depuis le cloud, BAUER ne paie ce qu'elle utilise.

BAUER est devenue une entreprise plus agile. "Arriver 10 % plus vite sur le marché est un avantage par rapport à nos concurrents", déclare M. Schitter. Ce n'est pas seulement l'entreprise qui gagne. La satisfaction des employés a augmenté de 10 %. Ils terminent leur travail plus rapidement et ne doivent pas passer autant de temps à déplacements.

"Vous pouvez organiser des réunions et partager des documents rapidement grâce à Cisco WebEx®", explique Christian Bucher, administrateur informatique. Les passerelles Cisco protègent le contenu et ne nécessitent pas d'unité de contrôle multipoint. Les communications en personne ont vu le nombre de courriels diminuer de 5 %. Les personnes qui se rencontrent par vidéo plutôt que de se voyager ont augmenté leur productivité de 30 %.

BAUER a introduit les outils de collaboration en Autriche et dans quatre filiales en Allemagne. Ensuite, elle souhaite étendre la solution au Brésil, à la Hongrie et à la Slovaquie, et l'intégrer à d'autres applications commerciales.

3

# ÉTUDE DE CAS 1- ORGANISER DES RÉUNIONS EN LIGNE



## Les réunions en ligne accélèrent le flux des affaires

### BAUER

#### Défis

- Balayer les méthodes de travail d'hier
- Améliorer le travail d'équipe et accroître la productivité
- Rendre l'entreprise plus agile et plus rapide à la mise sur le marché

#### Solutions

- Mise en place d'un système de collaboration basé sur le cloud
- Faciliter la tenue de réunions virtuelles
- Mettre en place des terminaux vidéo dans cinq sites

#### Résultats

- Réduction de 50 % des frais de voyage
- Augmentation de 30% de la productivité
- Réduction de 10 % le délai de mise sur le marché

### " Arriver 10 % plus vite sur le marché est un avantage sur nos concurrents "

Toute personne travaillant dans une entreprise multi-site reconnaîtrait les maux de tête de la réunion chez BAUER. Des heures ont été perdues à voyager entre les sites pour des réunions en face à face, totalisant de nombreuses semaines de temps perdu. Aujourd'hui, une entreprise plus rapide et plus agile permet aux employés et aux clients d'avoir plus de contenu.

Présent dans le monde entier, BAUER construit des machines pour l'irrigation et le traitement des eaux usées. Jusqu'à récemment, les travailleurs de ses activités principales en Autriche et en Allemagne communiquaient à l'ancienne. Parfois, ils parlaient au téléphone. Parfois, ils utilisaient de simples outils vidéo comme Skype. Le plus souvent, ils se rencontraient en personne, passant des heures à voyager en voiture ou en train.

Tant de temps mort était une corvée et ne faisait pas grand-chose pour l'entreprise. En empêchant les choses d'avancer rapidement, cela coûtait aussi horriblement cher. Lorsque l'ancien système téléphonique a expiré, Kapsch, le partenaire informatique du groupe, a proposé quelque chose de mieux : les solutions collaboratives de Cisco.

**Les outils de collaboration vidéo de Cisco ont eu un effet véritablement transformationnel sur la prise de décision et les méthodes de travail.**

Le fait qu'il est plus rapide et plus facile de se rencontrer par vidéo aide à faire avancer les projets.

Les gens travaillent mieux ensemble, en organisant des réunions virtuelles et en partageant des documents, des plans et des images, et en enregistrant les débats pour les examiner plus tard.

Andreas Schitter, directeur financier de BAUER, déclare : "Il n'est pas nécessaire de passer six heures en voiture pour assister à une réunion. Lorsque les gens se réunissent, la discussion est interactive et efficace. Les frais de déplacement ont diminué de 50 %." La technologie Cisco permet de réduire les dépenses d'une autre manière. Parce qu'elle est livrée depuis le cloud, BAUER ne paie ce qu'elle utilise.

BAUER est devenue une entreprise plus agile. "Arriver 10 % plus vite sur le marché est un avantage par rapport à nos concurrents", déclare M. Schitter. Ce n'est pas seulement l'entreprise qui gagne. La satisfaction des employés a augmenté de 10 %. Ils terminent leur travail plus rapidement et ne perdent plus autant de temps en déplacements.

"Vous pouvez organiser des réunions et partager des documents rapidement grâce à Cisco WebEx®", explique Christian Bucher, administrateur informatique. Les passerelles Cisco protègent le contenu et ne nécessitent pas d'unité de contrôle multipoint. Les communications en personne ont vu le nombre de courriels diminuer de 5 %. Les personnes qui se rencontrent par vidéo plutôt que de voyager ont augmenté leur productivité de 30 %.

BAUER a introduit les outils de collaboration en Autriche et dans quatre filiales en Allemagne. Ensuite, elle souhaite étendre la solution au Brésil, à la Hongrie et à la Slovaquie, et l'intégrer à d'autres applications commerciales.

## ÉTUDE DE CAS 1

Il ne fait aucun doute que la collaboration en ligne permet de réduire les coûts liés aux réunions en face à face. Cependant, les réunions virtuelles présentent encore certains défis.

Pour votre organisation, veuillez développer les points suivants:

- Problèmes rencontrés dans la gestion des réunions en ligne.
- Les solutions proposées pour chacun de ces problèmes.

Y a-t-il eu une amélioration dans la manière dont vos réunions en ligne sont menées ?

- Si oui, veuillez présenter en détail comment ces améliorations ont été réalisées.
- Si non, quelles sont, selon vous, les causes des réunions improductives ?

## ÉTUDE DE CAS 2

### Gestion des équipes en ligne

## ÉTUDE DE CAS 2 - GESTION DES ÉQUIPES EN LIGNE

### Coca-Cola Amérique latine - un programme virtuel pour développer la capacité organisationnelle et la capacité de gestion des équipes virtuelles

#### Contexte

En réponse à un impératif commercial visant à minimiser les coûts, à éviter la duplication et à renforcer la capacité d'action, Coca-Cola Amérique latine a commencé à mettre en place une structure d'équipe virtuelle pour des éléments de ses groupes techniques d'approvisionnement en produits commerciaux basés dans toute l'Amérique latine. Cette initiative a été considérée comme une priorité stratégique pour Coca-Cola. En 2005, un cadre et un plan triennal ont été élaborés pour soutenir la mise en place et la gestion d'équipes virtuelles dans des domaines convenus de l'organisation.

#### Aspects commerciaux

Deux ans plus tard, un ensemble de compétences de base pour travailler dans un environnement virtuel a été établi, et les équipes ont subi une série d'évaluations afin d'établir les éventuelles lacunes.

Les résultats de ces évaluations ont été très positifs, mais il y a des domaines qui pourraient être améliorés. Il a également été reconnu que l'entreprise n'avait jamais investi dans le développement de la capacité de ses dirigeants à travailler dans un environnement virtuel.

La fonction des ressources humaines, en collaboration avec un noyau de gestionnaires impliqués dans la mise en œuvre et la gestion des équipes virtuelles, a cherché à mettre en place un programme de formation. Le programme devait les aider à évaluer et à valider leurs pratiques et expériences actuelles en matière de direction d'équipes virtuelles, en les comparant aux meilleures pratiques mondiales, et à établir des plans d'action pour passer au niveau supérieur de performance en matière de travail et de gestion d'équipes virtuelles.



## ÉTUDE DE CAS 2

Pour votre environnement de travail, veuillez décrire la stratégie organisationnelle pour la gestion de l'équipe.

- Comment cette stratégie reflète-t-elle la gestion d'équipes virtuelles ?
- Comment vos équipes sont-elles structurées ?
- Quels sont les types de rôles dans les équipes virtuelles ?
- Quelles technologies utilisez-vous pour les équipes virtuelles ?

Veuillez décrire:

1. Toutes les difficultés rencontrées dans la gestion des équipes en ligne et les mesures prises pour résoudre ces problèmes.
2. Bonnes pratiques en matière de gestion d'équipes en ligne.
3. Comment les membres de l'équipe peuvent être motivés à distance.

## ÉTUDE DE CAS 3

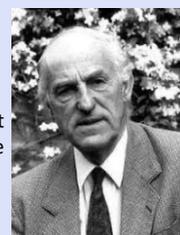
### Comprendre les rôles des équipes

## ÉTUDE DE CAS 3 – COMPRENDRE LES RÔLES DES ÉQUIPES

Il existe différentes catégories de rôles d'équipe.

Cette étude de cas est basée sur la catégorisation [BELBIN](#).

Raymond Meredith Belbin est un chercheur et consultant en gestion anglais, surtout connu pour ses travaux sur la gestion des équipes. Il est professeur invité et membre honoraire du Henley Management College dans l'Oxfordshire, en Angleterre.



- Neuf groupes de comportements
- Une meilleure compréhension des forces, des faiblesses et des informations supplémentaires, ce qui conduit à une communication plus efficace entre collègues et dirigeants.

## ÉTUDE DE CAS 3

 <h3>Promoteur</h3>	 <h3>Soutien</h3>	 <h3>Coordinateur</h3>
<p>Utilise sa nature curieuse pour trouver des idées à rapporter à l'équipe.</p> <p><b>Points forts :</b> Extraverti, enthousiaste. Explore les opportunités et développe les contacts.</p> <p><b>Points de vigilance:</b> Peut être trop optimiste et peut perdre son intérêt une fois que l'enthousiasme initial est passé.</p> <p><b>Pas de surprise si :</b> Ils peuvent oublier de suivre une piste.</p>	<p>Aide l'équipe à se consolider, en utilisant sa versatilité pour identifier le travail requis et le compléter au nom de l'équipe.</p> <p><b>Points forts :</b> Coopératif, perceptif et conciliant. Écoute et évite les frictions.</p> <p><b>Points de vigilance:</b> Peut être indécis dans les situations de crise et a tendance à éviter la confrontation.</p> <p><b>Pas de surprise si :</b> Il peut hésiter à prendre des décisions impopulaires.</p>	<p>Il se concentre sur les objectifs de l'équipe, fait émerger les membres de l'équipe et délègue le travail de manière appropriée.</p> <p><b>Points forts :</b> Mature, confiant, identifie les talents. Clarifie les objectifs.</p> <p><b>Points de vigilance:</b> Parfois perçu comme manipulateur et peut se décharger de sa propre part du travail.</p> <p><b>Pas de surprise si :</b> Ils peuvent déléguer trop de tâches, se laissant peu de travail à faire.</p>

## ÉTUDE DE CAS 3

 <h3>Concepteur</h3>	 <h3>Surveillant</h3>	 <h3>Expert</h3>
<p>Il a tendance à être très créatif et à savoir résoudre les problèmes de manière non conventionnelle.</p> <p><b>Points forts :</b> Créatif, imaginatif, libre-penseur, génère des idées et résout des problèmes difficiles.</p> <p><b>Points de vigilance:</b> Tend à négliger les détails pratiques. Trop absorbé pour se soucier de communiquer.</p> <p><b>Pas de surprise si :</b> Ils peuvent être distraits ou oublier.</p>	<p>Fournit un œil logique, fait des jugements impartiaux lorsque cela est nécessaire et évalue les options de l'équipe de manière impartiale.</p> <p><b>Points forts :</b> Sobriété, stratégie et discernement. Voit toutes les options et juge avec précision.</p> <p><b>Points de vigilance:</b> Manque parfois de dynamisme et de capacité à inspirer les autres et peut être excessivement critique.</p> <p><b>Pas de surprise si :</b> Ils peuvent être lents à prendre des décisions.</p>	<p>Apporte à l'équipe une connaissance approfondie d'un domaine clé.</p> <p><b>Points forts :</b> Détermination, esprit d'initiative et dévouement. Ils apportent des connaissances et des compétences spécialisées.</p> <p><b>Points de vigilance:</b> Ils ont tendance à contribuer sur un front étroit et peuvent s'attarder sur les aspects techniques.</p> <p><b>Pas de surprise si :</b> Ils vous surchargent d'informations.</p>

## ÉTUDE DE CAS 3



### Façonneur

Fournit l'impulsion nécessaire pour que l'équipe continue d'avancer et ne perde pas sa concentration ou son élan.

**Points forts :** Aime les défis, dynamique, travaille bien sous pression. A la volonté et le courage de surmonter les obstacles.

**Points de vigilance:** Peut être enclin à la provocation et peut parfois heurter les sentiments des autres.

**Pas de surprise si :** Ils pourraient risquer de devenir agressifs et de mauvaise humeur dans leurs tentatives de faire avancer les choses.



### Organisateur

Il doit planifier une stratégie réalisable et la mettre en œuvre aussi efficacement que possible.

**Points forts :** Pratique, fiable, efficace. Transforme les idées en actions et organise le travail qui doit être fait.

**Points de vigilance:** Peut être un peu inflexible et lent à réagir aux nouvelles opportunités.

**Pas de surprise si :** Ils peuvent être lents à renoncer à leurs plans en faveur de changements positifs.



### Perfectionniste

Utilisé le plus efficacement à la fin des tâches pour polir et examiner le travail à la recherche d'erreurs, en le soumettant aux plus hauts standards de contrôle de qualité.

**Points forts :** Meticuleux, consciencieux. À la recherche des erreurs, polir et perfectionne.

**Points de vigilance:** Peut être enclin à s'inquiéter indument et réticent à déléguer.

**Pas de surprise si :** Ils pourraient être accusés de pousser leur perfectionnisme à l'extrême.

## ÉTUDE DE CAS 3

Veuillez évaluer votre équipe en fonction des neuf groupes de comportement.

- Combien de types avez-vous ?
- Quels sont-ils ?

1. Veuillez décrire votre approche en matière de communication à l'ensemble de l'équipe.
2. Si vous pensez qu'une approche différente est nécessaire, veuillez préciser ce qu'elle devrait être et le groupe de comportement concerné.

**CHAPITRE IV:**  
**EXERCICES**

## 4.1. QUESTIONS À CHOIX MULTIPLES

Ces questions visent à évaluer les connaissances factuelles relatives aux compétences en matière d'organisation, de gestion et de communication des mentors dans le secteur de la construction.

### [1] Le processus de communication peut être identifié brièvement comme:

- a. S'attarder sur un objet de discussion
- b. Reconnaissance de l'intervention d'une personne
- c. Envoi et réception d'informations

### [2] Lequel est un exemple de communication verbale?

- a. Donner à quelqu'un la possibilité de parler
- b. L'écoute et la discussion en alternance
- c. Rédaction d'informations sur un morceau de papier

### [3] Laquelle de ces compétences fait partie de la communication verbale?

- a. Le contact visuel
- b. Le questionnement
- c. Les gestes

### [4] Lequel des éléments suivants fait partie de la communication non verbale?

- a. L'expression du visage
- b. La langue des signes
- c. La communication est impossible sans les mots

### [5] La communication interpersonnelle se fait par le biais de:

- a. Discussions de groupe
- b. Discussions un à un
- c. Réflexion sur soi

### [6] La communication dans un environnement virtuel:

- a. Dépend du choix de la technologie et de la stratégie
- b. Est limité à la taille du groupe ou au nombre d'équipes
- c. Peut remplacer entièrement les réunions en personne

**[7] Le mentor peut être décrit comme suit:**

- a. Quelqu'un qui apporte un soutien et une progression de carrière
- b. Quelqu'un qui est payé en plus pour être un mentor
- c. Quelqu'un qui doit être directeur de l'entreprise

**[8] Parmi les éléments suivants, lequel est un exemple de communication efficace dans le cadre d'un processus de mentorat?**

- a. Chat entre mentors et apprentis
- b. Discussions entre mentors
- c. Interaction mentor-manager-apprenti

**[9] Le mentorat à distance d'équipes ou de groupes virtuels fait référence à:**

- a. La gestion, la littératie et la numératie
- b. La gestion et l'utilisation des technologies
- c. La gestion et la direction

**[10] Le rôle principal d'un mentor est de:**

- a. Avoir une maîtrise dans un domaine de connaissance ou une spécialité choisie
- b. Fournir un avis d'expert en réponse à une demande
- c. Maintenir une relation mutuellement bénéfique et de soutenir sur le lieu de travail

**[11] Quelles sont les attentes habituelles à la fin d'un programme de mentorat?**

- a. L'échange des détails de contact
- b. Une augmentation de salaire et une promotion garanties
- c. Un bilan, des retours et évaluations

**[12] Pour la communication dans un environnement virtuel, il est important de:**

- a. Réduire autant que possible l'interaction en face à face
- b. Maintenir des interactions régulières pour suivre les progrès
- c. Effectuer d'autres tâches lorsque vous parlez à l'équipe pour gagner du temps

**[13] Il a été constaté qu'un apprenti travaille le moins possible. Quelle approche sera la plus efficace?**

- a. Parler à l'apprenti pour voir s'il a besoin de soutien ou de formation
- b. Faire travailler l'apprenti des heures supplémentaires
- c. Dire à l'apprenti qu'il doit accélérer

**[14] Parmi les éléments suivants, lequel est une caractéristique d'une équipe?**

- a. Les membres de l'équipe ont des fonctions similaires
- b. Les membres de l'équipe ont une responsabilité collective
- c. Les membres de l'équipe partagent les succès ou les échecs individuels

**[15] Un groupe se distingue d'une équipe par la caractéristique suivante:**

- a. Des buts et objectifs communs
- b. Produits du travail collectif
- c. Partage de l'objectif organisationnel

**[16] Parmi les éléments suivants, lesquels décrivent une réunion virtuelle?**

- a. Une interaction en temps réel par le biais d'Internet
- b. Une téléconférence avec plusieurs destinataires
- c. Une discussion par courrier électronique sur une réunion

**[17] Lorsque vous organisez une réunion virtuelle, il est important de:**

- a. Éviter de se présenter
- b. Être présent lors de la réunion
- c. Attacher une image de profil

**[18] Parmi les caractéristiques suivantes, lesquelles ne sont PAS récurrentes dans les Technologies de communication numérique (DTC):**

- a. Technologies d'usage courant
- b. Outils de communication interne
- c. Limitation au mode texte uniquement

**[19] Parmi les éléments suivants, lesquelles peuvent être utilisés comme outils de gestion des ressources?**

- a. Plateforme de gestion de projet
- b. Salles de réunion et vidéo synchronisées
- c. Moyens de communication écrite

**[20] Les outils de flux de travail sont conçus pour:**

- a. Les vidéoconférences, webinaires et formations
- b. Les outils de collaboration pour les équipes
- c. La délégation des rôles et des responsabilités

**[21] La collaboration non synchronisée implique:**

- a. Une conférence en ligne
- b. Le partage de documents
- c. Des activités en temps réel

**[22] Parmi ces compétences, lesquelles ne concernent PAS l'utilisation des technologies numériques?**

- a. Créer une chaîne YouTube
- b. Partager un post de blog
- c. Utilisation du catalogue des fiches de la bibliothèque

**[23] En ce qui concerne le code de la communication en ligne, quelle est l'infraction la plus grave parmi les suivantes?**

- a. Ne pas exercer son devoir de vigilance
- b. Violation du droit d'auteur et de la confidentialité
- c. Ignorer l'éthique professionnelle

**[24] Parmi les exemples suivants, lequel ne constitue pas une utilisation appropriée des réseaux sociaux pour des raisons professionnelles?**

- a. L'utilisation d'abréviations dans les messages textuels
- b. Des publications ou articles d'information longs
- c. Définir la confidentialité comme publique dans un poste partagé

**[25] Les outils de communication sont les mieux utilisés dans l'environnement professionnel pour:**

- a. Exprimer émotions et impressions

b. Des vidéoconférences, de l'apprentissage, la communication

c. Envoyer des blagues, des images drôles et des badinages

## 4.2. QUESTIONS À RÉPONSE COURTE

Ces questions visent à évaluer une combinaison de connaissance, de compréhension et de mise en œuvre en matière de compétences d'organisation, de gestion et de communication des mentors dans l'industrie de la construction. Les réponses peuvent prendre la forme de quelques mots, de tableaux ou de points.

### *Leçon 1. Introduction*

**[1] La communication, c'est quoi ? Veuillez décrire les facteurs dont dépend la communication.**

Réponse suggérée:

- *Les environnements professionnels*
- *Cultures organisationnelles*
- *Audience*
- *Hiérarchie*

*Tout autre exemple spécifique à un secteur ou à une entreprise est encouragé.*

**[2] Types de communication - Veuillez développer chaque type et style de communication avec plus d'exemples:**

- **Écrite**
- **Verbale**
- **Non-verbale**
- **Formelle**
- **Informelle**

Réponse suggérée:

*La réponse dépendra de l'environnement de travail et de l'expérience professionnelle.*

**[3] Compétences de communication : Pouvez-vous indiquer d'autres compétences de communication importantes en rapport avec vos activités?**

Réponse suggérée:

*La réponse dépendra de l'environnement de travail et de l'expérience professionnelle. Vous pouvez tenir compte de diverses priorités et facteurs spécifiques à votre rôle et*

à votre environnement de travail.

**[4] Niveaux de communication: Rédigez un processus de communication pour votre département ou organisation.**

Réponse suggérée:

- Organigramme montrant la structure de votre organisation
- Les types de structures organisationnelles sont les suivants :
  - o Fonctionnelle
  - o Divisionnaire
  - o Matricielle
  - o Horizontale
- Relations entre et au sein des départements
- Niveaux de subordination et procédures de rapport

*Leçon 2. Méthodes de communication dans les environnements virtuels*

**[5] Communication dans un environnement virtuel - Adaptez les tâches de votre département ou de votre organisation à chacun des modes de communication suivants et justifiez vos choix:**

- En personne
- Téléphone
- E-mail
- Vidéoconférence
- Messagerie instantanée

Réponse suggérée:

*La réponse dépendra de l'environnement de travail et de l'expérience professionnelle.*

*Leçon 3. Technologies de communication numérique*

**[6] Technologies de communication numérique : Pouvez-vous compléter chaque liste avec vos opinions sur le sujet des technologies numériques?**

Réponse suggérée:

*Vous êtes encouragé à inclure vos exemples d'expériences professionnelles en plus des exemples donnés dans les notes de cours:*

*Avantage :*

- *Communication révolutionnée et transformée*
- *Vaste éventail d'informations et de connaissances*
- *Facilité de stockage des informations*
- *Vitesse et dynamique des échanges d'informations*
- *Réduction significative des coûts*
- *Style et langue*
- *Nouvelles façons d'apprendre*
- *Accessibilité instantanée*
- *Interaction accrue et inclusion d'un public plus large*

*Inconvénients :*

- *Interprétation erronée et malentendus*
- *Déshumanisation et dépersonnalisation*
- *Mauvaise présentation de vous-même ou de quelqu'un*
- *Distractions fréquentes*
- *Perte d'emphase émotionnelle*
- *Vol d'identité*

**[7] Technologies de communication numérique (DCT): Décrivez brièvement la fonctionnalité des trois DCT de votre choix.**

Réponse suggérée:

*Vous êtes encouragé à inclure vos exemples d'expériences professionnelles en plus des exemples donnés dans les notes de cours :*

- *Intranet - système de communication et de collaboration interne à l'entreprise pour les utilisateurs autorisés.*
- *Messages texte et chat - messagerie individuelle et de groupe pour maintenir les équipes connectées et travailler ensemble - WhatsApp, Viber, SMS*

Compétences organisationnelles, de gestion et de communication: formation aux outils numériques pour les formateurs dans le secteur de la construction (PROJECT CONDAP)

- Wikis et forums Internet - technologies pour le partage, la publication d'informations, les discussions, les questions et les réponses
- Blogs internes - facilité interne de partage des connaissances et des expériences
- Vidéoconférences et webinaires - réunions en ligne en temps réel - Skype, MSN, G Talk, GoToMeeting, Zoom, WebEx
- Applications industrielles - systèmes de suivi budgétaire, de gestion de projets et de communication, GRC - PlanRadar, Viewpoint, Raken, Procore, BIM 360, PlanGrid

**[8] Réseaux sociaux : Quels sont les réseaux sociaux qui nécessitent une inscription et ceux qui peuvent être téléchargés?**

Réponse suggérée:

*L'inscription est obligatoire pour Facebook et Twitter. YouTube et Amazon sont accessibles sans inscription, bien qu'une inscription soit nécessaire pour des fonctions supplémentaires. Vous êtes encouragé à inclure vos exemples d'expériences professionnelles en plus des exemples donnés dans les notes de cours.*

**[9] E-learning / Apprentissage en ligne : Élargissez la liste des technologies pour votre rôle et votre spécialité.**

Réponse suggérée:

*Vous êtes encouragé à inclure vos exemples d'expériences professionnelles en plus des exemples donnés dans les notes de cours:*

*Technologies :*

- Ludification
- Réalité augmentée (RA)
- Réalité virtuelle (RV)
- Jumeaux numériques
- Intelligence artificielle

***Leçon 4. Outils de collaboration et plateformes de communication***

**[10] Outils de collaboration: Pouvez-vous citer quelques-uns des outils, logiciels et plateformes de communication les plus populaires?**

Réponse suggérée:

*Vous êtes encouragé à inclure vos exemples d'expériences professionnelles en plus des exemples donnés dans les notes de cours :*

- *GoToMeeting – outil de conférence en ligne qui permet aux participants de programmer des réunions synchronisées et de partager des écrans*
- *Slack – messagerie instantanée, transferts de fichiers, recherche de messages*
- *Igloo – Intranet d'entreprise avec outils de communication, forums, calendriers, blogs et outils de collaboration*
- *WebEx - collaboration en équipe, webinaires et formation par le biais de salles vidéo personnalisées*

**[11] Outils de flux de travail : Quelles fonctionnalités envisageriez-vous pour le choix de votre outil de collaboration?**

Réponse suggérée:

*Vous êtes encouragé à inclure vos exemples d'expériences professionnelles en plus des exemples donnés dans les notes de cours :*

- *Flowdock – plateforme de discussion de groupe et privée*
- *Google Docs – rédaction, édition, collaboration pour un usage personnel et professionnel*
- *Redbooth – les utilisateurs peuvent planifier leur flux de travail et collaborer grâce à une variété de fonctions*
- *Trello – un système de tableaux, de listes et de fiches qui permet aux utilisateurs d'organiser leurs projets*

### 4.3. EXERCICES DE CATÉGORISATION

Ces exercices consistent en des blocs thématiques qui abordent les principes de compréhension, d'application et de mise en œuvre en relation avec les compétences d'organisation, de gestion et de communication des mentors dans l'industrie de la construction. Il n'y a pas de limite de temps pour chaque bloc. Ces exercices peuvent être utilisés comme un récapitulatif des connaissances et des activités pratiques dans le cadre d'un cours d'auto-apprentissage ou peuvent être partagés avec le superviseur / manager pour une évaluation plus approfondie.

#### *Bloc I - La communication, c'est quoi?*

**1. Dans le contexte d'une culture organisationnelle que vous connaissez bien, veuillez décrire en quoi la communication différera selon les départements, la hiérarchie des rôles et les environnements de travail (internes et/ou externes).**

Réponse suggérée:

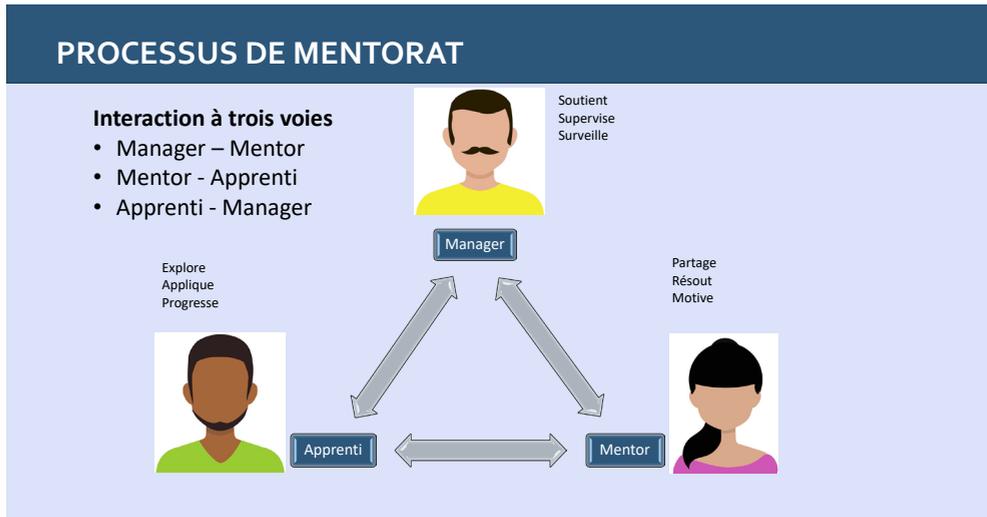
*Utilisez Internet pour étudier la culture organisationnelle et les types de cultures. Grâce à ces informations, vous pourrez approfondir le sujet des différences de communication au sein de votre entreprise ou organisation.*

*Vous devriez être en mesure d'identifier les différences de rôles et de responsabilités entre les différents départements, les facteurs internes et externes supplémentaires, la diversité des influences aux niveaux local, régional, national et international (si applicable).*

**2. Communication et interaction dans un processus de mentorat.**

**En vous basant sur le diagramme, veuillez développer davantage les rôles et responsabilités de chaque relation dans votre entreprise/organisation.**

- **Manager**
- **Mentor**
- **Apprenti**



### Questions à aborder :

- **Qui peut être un mentor?**
- **Le mentor d'un apprenti doit-il être son manager ? Si non, pourquoi pas.**
- **Qui gèrera un mentor?**
- **Quel est le rôle d'un manager dans une relation mentor-apprenti?**
- **Un apprenti est-il censé jouer un rôle inférieur à celui d'un mentor, ou les deux peuvent-ils se trouver au même niveau organisationnel?**

### Réponse suggérée:

*La réponse doit inclure une compréhension claire du programme de mentorat de votre organisation et de tous les processus impliqués. Si le programme de mentorat n'est pas élaboré, envisagez de le rédiger avant de vous lancer dans cet exercice.*

*Vous devez prendre en considération la taille de votre entreprise - petite, moyenne ou grande - et réfléchir à la manière dont les rôles et les responsabilités peuvent être répartis et impactés.*

## **Bloc II - Exercices pratiques pour les activités de mentorat**

**1. Décrivez comment vous évalueriez le profil de l'apprenti en termes de :**

- a. compétences actuelles**
- b. connaissances préalables**
- c. autres besoins.**

**2. Sur la base des informations recueillies, rédigez un profil personnel et un bref plan de développement pour un apprenti.**

**3. Rédigez un calendrier indicatif de communication avec des échelles de temps et des activités.**

Réponse suggérée:

*Les réponses dépendront de l'environnement de travail et de l'expérience professionnelle. Vous pouvez tenir compte de diverses priorités et de facteurs spécifiques à votre rôle et à votre environnement de travail.*

*Pour faciliter ces exercices, vous pouvez prendre en considération les points suivants*

*Détails de l'apprenti :*

- *Nom/Prénom*
- *Société/département*
- *Rôle ou titre du poste*
- *Déclaration personnelle et résumé du parcours professionnel avec les points clés et l'expérience*

*Domaines d'expérience (qui peuvent inclure des exemples liés à un secteur particulier et des exemples plus génériques) :*

- *Service à la clientèle et fidélisation des clients*
- *Questions environnementales*
- *Ressources humaines et recrutement*
- *Ventes et développement commercial*
- *Publicité et relations publiques*
- *Activités et stratégies de marketing*

- *Conception de sites web et optimisation pour les moteurs de recherche (SEO)*
- *Réseaux sociaux et marketing numérique*
- *Technologies de l'information et de la communication (TIC)*
- *Efficacité personnelle et gestion du temps*
- *Gérer le changement*
- *Résolution de problèmes et prise de décision*
- *Compétences en matière de communication*

*Expérience dans le secteur :*

*Demandez aux apprentis d'énumérer leurs expériences dans les domaines de votre entreprise.*

*Résumé des compétences et des points forts :*

*Il peut s'agir d'une liste des compétences et des points forts de l'apprenti qui peuvent aider dans la relation de mentorat.*

*Résumé des points faibles :*

*Laisser les apprentis procéder à leur auto-évaluation et l'utiliser plus tard comme un outil de référence pour l'analyse et l'identification de nouveaux besoins.*

*Qualifications et accréditations :*

*Demandez aux apprentis de résumer leurs qualifications et les accréditations qu'ils détiennent jusqu'à présent.*

*Poursuite des discussions et des actions :*

*L'identification de ces points clés aidera à établir des échelles de temps, un programme de communication et des activités.*

### **Bloc III - Collaboration en ligne**

- 1. Sur la base des définitions des groupes et des équipes, établissez une liste d'apprentis et identifiez leurs rôles, fonctions, buts, activités, produits connexes, objectifs, qualités et autres attributs.**
- 2. Vos apprentis formeront-ils une équipe, un groupe ou les deux?**
- 3. Pour l'équipe ou le groupe, complétez les activités indicatives suivantes avec des tâches pertinentes:**
  - a. Discussion en petits groupes**
  - b. Travail individuel avec des études de cas, des questions, etc.**
  - c. Discussion en grand groupe**
  - d. Jeu de rôle**
  - e. Présentation des résultats.**
- 4. En quoi votre style de gestion pour une équipe diffère-t-il de celui d'un groupe?**
- 5. En utilisant l'outil approprié ou un logiciel interne à l'entreprise:**
  - a. Créez un groupe ou une équipe virtuelle**
  - b. Invitez un nouveau participant à rejoindre le groupe ou l'équipe**
  - c. Commencez un nouveau chat avec trois personnes**
  - d. Partagez un fichier avec quelqu'un**
  - e. Donnez à un membre un rôle de "administrateur" dans votre équipe**
  - f. Pour ceux qui le peuvent, passez un appel vidéo avec deux personnes**
  - g. Mentionnez quelqu'un dans un chat**
- 6. Communiquer dans un environnement virtuel : Dans vos propres mots, discutez des différences entre la communication virtuelle et la communication en face à face.**

Réponse suggérée:

*Les réponses dépendront de l'environnement de travail et de l'expérience professionnelle. Vous pouvez tenir compte de diverses priorités et de facteurs spécifiques à votre rôle et à votre environnement de travail.*

### Bloc IV - Leadership et gestion

**1. Vous considérez-vous plutôt comme un manager, un leader, ou un peu des deux ? Veuillez justifier votre réponse à l'aide d'exemples.**

**2. Pour la communication avec les groupes, discutez de l'approche qui serait la plus bénéfique - est-ce le leadership ou la gestion ? Justifiez vos réponses.**

**3. Veuillez discuter de la même approche pour la communication avec les équipes. Justifiez vos réponses.**

Réponse suggérée:

*Il n'y a pas de réponse définitive, bonne ou mauvaise. Les réponses dépendront de l'environnement de travail et de l'expérience professionnelle. Vous pouvez tenir compte de diverses priorités et de facteurs spécifiques à votre rôle et à votre environnement de travail. Veuillez vous référer à la diapositive "Leadership et gestion" dans les notes du cours.*



### Bloc V - Collaboration mentor - apprenti

1. En vous basant sur le tableau ci-dessous, veuillez attribuer les niveaux d'implication de chaque apprenti en fonction de votre rôle.

	Mentor-led	Delegated	Apprentice-focused
Apprentice's Role	Apprentices are directed, guided and supervised. They focus on assigned tasks and work together as instructed.	Apprentices can plan their responsibilities, devise solutions and navigate team/group dynamics.	Apprentices can exchange their ideas, structure the project, delegate the roles between each other and work out solutions.
Mentor's Role	Mentor leads the process, plans the supervision and develops the learning process.	Mentor assigns a task or series of tasks, disseminates materials and requests the information.	Mentor provides support and guidance where required or requested.

2. Comment voyez-vous l'évolution de ces niveaux d'implication après:

- a. Un mois
- b. Trois mois
- c. Six mois
- d. Un an (si applicable)

3. Veuillez examiner les prévisions de progression par rapport à la situation réelle à chacune des étapes ci-dessus. En l'absence de progression, quels sont les défis que vous pouvez voir ? Quelles mesures devraient être prises ?

*Bloc VI - Outils et plateformes de collaboration*

- 1. Énumérez d'autres outils et plateformes de collaboration que vous connaissez.**
- 2. Créez une liste de contrôle pour choisir votre outil ou plateforme de collaboration idéal.**
- 3. Quelles sont les fonctionnalités de collaboration les plus importantes pour votre rôle et votre entreprise ?**
- 4. Pour un outil ou une plateforme de collaboration que vous connaissez, discutez de ses avantages et de ses inconvénients.**
- 5. Discutez dans vos propres mots de ce qui, selon vous, aide les membres de l'équipe à mieux collaborer ensemble.**

## 4.4 QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES

### [1] Pourquoi la communication sur le lieu de travail est-elle importante?

*"La communication sur le lieu de travail est le processus d'échange d'informations et d'idées, tant verbales que non verbales, entre une personne/un groupe et une autre personne/un autre groupe au sein d'une organisation. Elle comprend les courriels, les messages textuels, les notes, les appels, etc." . Une communication efficace est essentielle pour accomplir le travail, ainsi que pour créer un sentiment de confiance et accroître la productivité des employés. Ceux-ci peuvent avoir des cultures et des antécédents différents et peuvent être habitués à des normes différentes. La communication est essentielle pour unir les activités de tous les employés et éviter tout dépassement de délai ou toute activité susceptible d'avoir un impact négatif sur l'entreprise. Une communication efficace sur le lieu de travail garantit que tous les objectifs de l'organisation sont atteints. La communication sur le lieu de travail est extrêmement importante pour l'organisation car elle permet d'accroître la productivité et l'efficacité. Une communication inefficace sur le lieu de travail entraîne des lacunes dans la communication entre les employés, ce qui provoque la confusion, fait perdre du temps et réduit la productivité. Les malentendus qui provoquent des frictions entre les personnes peuvent être évités grâce à une communication efficace sur le lieu de travail. Une communication efficace, également appelée communication ouverte, empêche la formation de barrières entre les individus au sein des entreprises qui pourraient entraver les progrès dans la poursuite d'un objectif commun. Pour que les entreprises fonctionnent comme souhaité, les cadres et les employés de niveau inférieur doivent être en mesure d'interagir clairement et efficacement les uns avec les autres par une communication verbale et non verbale pour atteindre des objectifs commerciaux spécifiques. Une communication efficace avec les clients joue un rôle essentiel dans le développement d'une organisation et le succès de toute entreprise. Lors de la communication, la communication non verbale doit également être prise en considération. La manière dont une personne transmet un message a beaucoup d'influence sur la signification de celui-ci.*

*Un autre aspect important pour avoir une communication efficace sur le lieu de travail est la prise en considération des différents antécédents des employés. "Si la diversité enrichit l'environnement, elle peut aussi causer des obstacles à la communication" . Des difficultés surgissent lorsque l'origine culturelle d'un collègue l'amène à penser différemment d'un autre. C'est pour cette raison que le fait de connaître la communication interculturelle au travail et d'apprendre à traiter les autres sans les offenser peut apporter plusieurs avantages à l'entreprise.*

Source: Wikipédia

## [2] Qu'est-ce que la collaboration virtuelle?

*La collaboration virtuelle est la méthode de collaboration entre les membres d'une équipe virtuelle qui s'effectue par le biais d'une communication médiée par la technologie. La collaboration virtuelle suit le même processus que la collaboration, mais les parties impliquées communiquent exclusivement par des canaux technologiques. Les équipes distribuées utilisent la collaboration virtuelle pour simuler le transfert d'informations présent dans les réunions en face à face, en communiquant virtuellement par des moyens verbaux, visuels, écrits et numériques.*

Source: [Wikipédia](#)

## [3] Pourquoi le mentorat est-il important?

*Le mentorat sur le lieu de travail est important, car il permet une socialisation professionnelle et un soutien personnel en plus des connaissances et des compétences acquises tout au long de la carrière de l'apprenti. Une bonne qualité de mentorat augmente considérablement les chances de réussite et de développement de la carrière de l'apprenti.*

## [4] Quel est le rôle du mentor?

*L'étendue du rôle du mentor dépend du secteur d'activité et de l'environnement de travail. En termes généraux, un mentor est une figure d'expérience professionnelle et de confiance qui guide, soutient, fixe des objectifs, fait régulièrement le point sur les progrès réalisés, enregistre les accomplissements. Le mentorat est un processus à double sens, qui repose sur le respect mutuel et qui est très enrichissant.*

## [5] Quels sont les modes de mentorat existants?

*Le mentorat peut être très personnalisé et flexible et peut être offert par une combinaison de styles de prestation. Les plus courants sont les suivants :*

- **Face à face** – C'est le type de mentorat le plus courant. Il est recommandé pour la première rencontre, afin d'apprendre à se connaître et de fixer les objectifs.
- **À distance** – C'est un moyen très moderne et économique de rester en contact par le biais d'appels téléphoniques, de textes, de vidéos, d'appels/conférences, d'applications de messagerie et de plateformes de collaboration. Ce type de mentorat est très bon pour assurer un soutien et des révisions réguliers et continus.
- **Le mentorat inversé** – C'est lorsqu'un apprenti devient un mentor et offre

à ses mentors un aperçu des différences générationnelles, des attentes, des méthodes de communication, des nouvelles tendances et d'autres domaines d'intérêt. Cette méthode peut être utilisée pour une relation à moyen terme ou à la fin pour évaluer le programme de mentorat.

- **Le mentorat par les pairs** – Obtenir le soutien d'une personne qui a été un mentor pendant une période plus longue pour partager l'expérience et les bonnes pratiques.

#### [6] Quels avantages un apprenti peut-il obtenir grâce au mentorat?

Cela dépend vraiment des buts, des objectifs et du plan d'action convenu. Ces exemples sont des éléments indicatifs qui peuvent être pris en considération:

<b>Actualisations technologiques</b>	<b>Identification des besoins</b>	<b>Gestion du temps</b>
<b>Développement de carrière</b>	<b>Compétences en matière de résolution de problèmes</b>	<b>Équilibre entre vie professionnelle et vie privée</b>
<b>Communication efficace</b>	<b>Objectifs et sens des priorités</b>	<b>Conseils et soutien d'experts</b>

#### [7] Quels avantages un mentor peut-il obtenir grâce au mentorat?

Les avantages d'un mentor peuvent être nombreux. En voici quelques exemples:

<b>Satisfaction professionnelle</b>	<b>Aider les apprentis à atteindre leurs objectifs</b>	<b>Espace de réflexion sur le développement personnel</b>
<b>Partager les connaissances et l'expérience</b>	<b>Compétences pratiques</b>	<b>Développer les compétences de communication</b>
<b>Compétences en matière de formation</b>	<b>Nouvelles idées et technologies</b>	<b>Possibilité de former de futurs leaders</b>

#### [8] Quels sont les aspects les plus importants d'une relation de mentorat?

La communication fait partie intégrante de la relation mentor-apprenti, car la capacité à communiquer efficacement est essentielle pour assurer la continuité du processus, avec des révisions et des feedbacks réguliers sur les progrès réalisés. La collaboration

entre le mentor et l'apprenti doit avoir un objectif et un centre d'intérêt clairement définis. L'engagement entre le mentor et l'apprenti repose sur le respect mutuel, la confiance et la confidentialité tout en maintenant une relation cordiale et productive.

**[9] Combien de temps doit durer une session de mentorat?**

Il est recommandé que les rencontres durent environ deux heures, mais c'est au mentor et à l'apprenti de décider. La fréquence des rencontres doit être au moins une fois par mois pendant les six premiers mois. Les relations de mentorat durent généralement environ un an, mais peuvent être beaucoup plus longues.

**[10] Quels sont les choses à faire et les choses à éviter dans le cadre d'un mentorat?**

À faire	À éviter
Soyez un modèle exemplaire pour vos apprentis	Ne pas influencer les décisions professionnelles de l'apprenti
Priorité à votre relation de travail	Ne pas poursuivre une relation qui n'est pas transparente ou qui manque de clarté et d'objectifs
Encourager les apprentis	Ne pas agir pour les apprentis
Veiller à ce que les apprentis ne soient pas « mentorés » (dans la mesure du possible) par leur superviseur ou leur responsable	Ne pas faire de l'ombre au travail de l'apprenti
Examiner la diversité des voies, des approches et des scénarios	Ne pas être trop prescriptif dans les méthodes et approches

Ingeniería y Tecnología

