

# Instaurer un climat de confiance propice à l'apprentissage

Guide pour animer le café  
connectoo



Nous vous proposons ici un mini-guide pour animer vous-même un café connectoo auprès de vos collègues.

## I. Comment animer un café connectoo

### Qu'est-ce qu'un café connectoo ?

C'est un temps d'échange de pratiques et de mini-formation organisé et animé par une (ou plusieurs) personne qui a suivi la formation connectoo, et proposé à ses collègues.

### Comment s'organise-t-il ?

La personne qui anime le café le prépare à l'aide des slides du power point et des notes de ce guide. Les collègues s'engagent à participer activement. La réussite (ou l'utilité) d'un café connectoo réside tout autant dans les apports qui seront dispensés à l'aide du matériel d'animation, que dans les échanges qui seront nourris entre les participants.

### Quelles sont les modalités d'un café connectoo ?

Un café connectoo peut être organisé en présentiel ou en ligne via un outil de visioconférence. Note d'attention pour la modalité en ligne : nous proposons dans chaque café du travail en sous-groupes ; il faut donc utiliser un outil de visioconférence qui propose cette option. Pour fluidifier le travail en sous-groupes en ligne, il sera également nécessaire d'anticiper l'envoi des documents de travail, d'ajuster les règles de vie du café (préciser les règles pour le micro, la caméra...), et d'adapter les ice-breakers si nécessaire.

### Combien de temps faut-il prévoir ?

Les cafés connectoo ont été conçus pour une durée d'1h15. Ils peuvent cependant être (un peu) raccourcis ou allongés selon la disponibilité des participants et leurs connaissances préalables du sujet. Cette durée ne concerne que le temps stricto sensu d'animation. Il convient d'ajouter à cela le temps de préparation de la personne qui anime.

## Comment animer un café connectoo ?

Les personnes qui animeront ces cafés ne sont pas nécessairement des expertes du sujet, mais plutôt des facilitatrices qui permettront de faire le lien entre certains contenus/concepts et l'expérience des participants.

Au-delà du contenu du café en tant que tel, nous conseillons de prévoir 3 temps spécifiques :

- Un temps d'accueil et de brise-glace pour faire connaissance et lancer la dynamique autour de la thématique du café (au démarrage du café)
- Un temps de cadrage pour expliciter ou clarifier le cadre et les objectifs de ce rendez-vous (au démarrage du café)
- Un temps de clôture avec retour sur soi (qu'ai-je appris, qu'est-ce qui m'a surpris/questionné, qu'ai-je envie d'améliorer dans ma pratique, que pouvons-nous améliorer collectivement... ?) et discussion sur la suite (que faisons-nous des acquis et des échanges de ce café, que mettons-nous en place, de quoi avons-nous besoin pour continuer à avancer sur le sujet, comment nous assurer que nous avançons correctement... ?)

## Comment utiliser le power point et les notes associées ?

Chaque slide du power point est accompagnée d'un contenu explicatif dans ce guide, que vous pouvez utiliser comme support d'animation. Nous proposons une durée indicative pour chaque slide.

## II. Notes pour le café connectoo “Instaurer un climat de confiance propice à l’apprentissage”

→ Slide 2 (5 min)

1. Expliciter les **bonnes pratiques** lors du café :
  - Lever la main pour poser une question
  - Laisser le collègue terminer
  - Travail en groupe : un scribe et un médiateur identifiés
  - ...
2. Faire le tour des **présentations** : à tour de rôle, chacun dit son prénom (voire son organisation ou son service) et un mot qui évoque pour lui la confiance (d’autres types d’ice-breakers sont évidemment possibles). C’est également le moment de demander aux participants de dire en quelques mots la connaissance qu’ils ont du thème du café, ou les difficultés qu’ils rencontrent à ce sujet.
3. Evoquer le **déroulé** du café. Il s’articule autour de 3 grands axes :
  - À partir d’un petit quiz de lancement, définir un cadre théorique commun sur les liens entre émotions et apprentissage
  - Travail en sous-groupe sur les différentes façons d’instaurer un climat positif, retour collectif et bonnes pratiques à avoir en tête
  - Conclusion/questions et discussion sur la suite du travail ensemble

→ Slide 4 (3 min)



### Quiz

Lancer la 1ère question du **quiz** (à l’oral, à l’écran ou via un outil de sondage en ligne). Proposer aux participants d’expliquer leur choix, en quelques mots.

**Question.** Si une personne est en situation de stress, de peur ou de panique, on peut faire appel à sa raison.

1. Vrai
2. **Faux**



**Réponse.** Faux... Dans ces situations-là, le stress et les émotions associées prennent le dessus de façon quasi réflexe. C’est à dire que le tronc cérébral, siège des émotions et réactions en cas de stress, "prend le dessus" sur le cortex (qui nous permet de **raisonner, penser, décider**) et le cortex préfrontal (**siège des fonctions supérieures** du cerveau. Il régule les émotions, il permet la moralité, l’organisation, la logique, la prise de décision).

→ Slide 5 – 2'



### Quiz

Lancer la question 2ème du **quiz** (à l'oral, à l'écran ou via un outil de sondage en ligne). Proposer aux participant.es d'expliquer leur choix, en quelques mots.

**Question.** L'être humain réagit, en cas de danger ou de stress, de 3 façons différentes :

1. **Attaquer, s'immobiliser, fuir**
2. Réfléchir, attaquer, fuir
3. S'immobiliser, réguler son émotion, préparer sa réaction



**Réponse.** La bonne réponse est la numéro 1. En position de défense, la réflexion sera inhibée par le réflexe.

→ Slide 6 (3 min)



### Quiz

Lancer la question 3ème du **quiz** (à l'oral, à l'écran ou via un outil de sondage en ligne). Proposer aux participant.es d'expliquer leur choix, en quelques mots.

**Question.** Parmi ces apprentissages, lesquels seront stockés les plus durablement en mémoire ?

1. Une poésie apprise à l'école
2. Les étapes de la confection d'un gâteau qu'on aimait faire avec ses parents
3. Un mot d'anglais tiré d'une anecdote qui nous a fait beaucoup rire
4. La procédure pour calculer le montant de sa pension



**Réponse.** Les informations concrètes, qui font sens, qui sont rattachées à des épisodes de vie / à des émotions... sont stockées dans la mémoire épisodique, et celle-ci est très robuste dans le temps. Si vous assortissez vos explications d'un peu d'humour, si vous les rattachez à quelque chose que connaît la personne, les apprentissages seront plus faciles et mieux ancrés !

→ Slides 7 (3 min)



### Quiz

Lancer la question 3ème du **quiz** (à l'oral, à l'écran ou via un outil de sondage en ligne). Proposer aux participant.es d'expliquer leur choix, en quelques mots.

**Question.** Lorsque l'on est dans un environnement positif, joyeux, non menaçant...

1. **On envisage les choses de façon globale**
2. On s'attache plutôt aux détails



**Réponse.** C'est la première réponse 😊 Une expérience a été réalisée par une chercheuse qui s'appelle Barbara Fredrickson, qui travaille à l'université de Caroline du Nord aux États-Unis et qui a tenté d'observer la façon dont notre cerveau fonctionne par rapport à certaines tâches, selon que l'on a été baigné préalablement à la tâche dans un environnement plutôt positif pour générer chez nous des émotions plutôt positives, ou que l'on a été plongé dans un contexte plus négatif qui aurait pu générer des émotions plus négatives.

Résultat : un individu qui est plongé dans un environnement négatif et qui peut percevoir de manière plus ou moins consciente une certaine menace pour son intégrité aurait plutôt tendance à se focaliser plus sur des détails plutôt que d'envisager les choses de façon large en comparant des éléments par exemple, qui peuvent être très éloignés les uns des autres. Le fait de se retrouver dans un environnement positif, joyeux, non menaçant, permettrait d'envisager les choses sous leur aspect plus global.

Dans le contexte qui nous occupe : quand on cherche à permettre à des adultes de développer de nouvelles compétences numériques, on veut les aider à faire un maximum de liens entre les choses et donc idéalement de pouvoir avoir une vision relativement globale. D'où l'intérêt de mettre les personnes en confiance, d'autant plus que l'on sait que ça a d'autres impacts positifs sur leur capacité d'apprentissage !

→ Slides 9 (5 min)



### **Apport**

#### **Rôle négatif des émotions**

- Dans des contextes anxiogènes, de stress... l'humain perçoit la situation comme menaçante (être en difficulté pour réaliser une tâche par exemple, peut représenter une réelle menace symbolique) et ne peut pas raisonner convenablement (c'est-à-dire que "l'interrupteur" du cortex préfrontal, c'est à dire celui gère la capacité à raisonner, planifier, à être dans l'empathie, à être créatif..., ne va pas s'enclencher). Ce qui va s'enclencher, est de l'ordre du réflexe pour réagir face au danger. On dénombre 3 types de réflexes :
  - Fight : agresser
  - Flight : s'enfuir
  - Freeze : se figer
- Comme on vient de le faire avec l'expérience précédente, dans des situations anxiogènes, l'humain fixe son attention sur les détails, ce qui va lui poser un certain nombre de problèmes pour faire le lien entre différents éléments et construire un apprentissage

## Rôle positif des émotions

- Dans un environnement joyeux, positif, faisant sens... les individus sont donc au contraire dans un état d'esprit beaucoup plus ouvert à l'apprentissage (le fait d'être rassuré, que le climat soit dédramatisé, léger et compréhensif) ; le cortex préfrontal peut pleinement jouer son rôle.
- De plus, les informations que vous donnez vont pouvoir s'inscrire dans la mémoire épisodique. C'est une mémoire de long terme, très robuste et stable dans le temps (on en parlait dans le quiz au début). Si vous rattachez les informations à des notes d'humour, à des métaphores parlantes pour la personne, à des choses qui font du lien avec sa vie personnelle, ces informations ont beaucoup plus de chance de s'inscrire dans cette mémoire.
- Cela permet également de "penser global", comme on l'a vu dans l'expérience de Barbara Fredrickson.

→ Slides 10 (5 min)



### Discussion

Demander aux participant.es des **exemples de formulation** pour chaque proposition (bullet point). Proposer-leur de **compléter** la liste.

→ Slides 12 (20 min)

Présenter les consignes de l'exercice et demander aux participant.es de former des sous-groupes (si possible prévoir 3 ou 4 personnes par groupe).



### Exercice

#### Consignes de l'exercice

- **Chaque sous-groupe va choisir une situation** (les situations sont présentées dans les slides 13, 14 et 15, et compilées dans le document "Situations Café connectoo Instaurer un climat de confiance" à imprimer et à distribuer aux sous-groupes)
- Dans chaque sous-groupe, les participant.es devront **proposer des solutions pour rendre la situation/l'échange plus joyeux et positif** (attention, il ne s'agit pas de trouver une solution au problème technique !)

Situations listées ci-dessous et décrites dans les slides 13, 14 et 15

- Un usager arrive au guichet. Il est stressé car il a besoin d'une refaire sa carte d'identité très rapidement. Il arrive au guichet après avoir patienté un certain temps et expose son problème : il doit remplir un formulaire en ligne, le télécharger et le signer, mais il n'y arrive pas du tout. L'agent va l'aider à utiliser un PDF pour réaliser sa démarche... et pour les suivantes.

- Un usager appelle MyMinfin : il vient d'emménager en Belgique et demande comment remplir ses impôts. L'agent lui explique toutes les étapes : 1. Se connecter à MyMinfin, 2. Le code 1250 correspond aux traitements et salaires / 1286 Précompte professionnel / 1287 Cotisations spéciales sécurité sociale / 1361 Epargnes pensions.
- Un usager a reçu un mail de "my eBox" et a donné ses informations personnelles (numéro de registre national) car le message était alarmiste (sa carte eID allait expirer disait le mail). Mais il a peur. L'agent lui explique que c'est une tentative de phishing, et comment s'en prémunir par la suite.

## Organisation

- Un modérateur par groupe
- Un rapporteur par groupe qui note les propositions.

→ Slide 17 (10 min)



### Retours

C'est le temps de retour en grand groupe pendant lequel chaque sous-groupe va présenter son travail / sa réflexion.

Chacun est invité à participer à la discussion suite aux retours : que pensez-vous de la proposition ainsi formulée ? Auriez-vous fait d'autres types de propositions ? Qu'est-ce qui vous semble le plus important ici ?

→ Slide 18 (5 min)



### Conclusion

C'est un temps qui peut avoir plusieurs vocations :

- Poser des questions en suspens et y répondre
- Prendre du recul (où je me situe par rapport aux apports et discussions de ce café, qu'ai-je appris, qu'ai-je envie de changer dans ma pratique, qu'est-ce qui peut constituer un frein ... ?)
- Se questionner et s'organiser collectivement (où en sommes-nous sur le sujet aujourd'hui dans notre organisation, que souhaitons-nous améliorer, comment penser la suite, de quoi avons-nous besoin ... ?)