



Le dernier défi relevé

Une formation à distance
d'une durée de trois jours

Régie des rentes
Québec 

Sébastien Bédard et Nicolas Pelletier

Avril 2007



Plan de la présentation

- **Coup d'œil sur la Régie**
- Formation à la RRO
 - Formation traditionnelle
 - Définition de l'apprentissage en ligne
 - Apprentissage en ligne synchrone, asynchrone et hybride
- Formation à distance (3 jours)
 - Contexte de la formation
 - Pourquoi l'apprentissage en ligne?
 - Facteurs de succès
 - Ce que nous avons développé/Démonstration
- Transfert des apprentissages



La Régie en chiffres...

□ Régime de rentes du Québec

- 3 700 000 cotisants - **8,9 milliards perçus**
- 1 400 000 bénéficiaires - **7,9 milliards versés**
- **Réserve de 28,5 milliards** administrée par la CDP

□ Régimes complémentaires de retraite

- 1670 régimes surveillés pour 1,200,000 participants et bénéficiaires
- **77,8 milliards d'actifs sous surveillance**

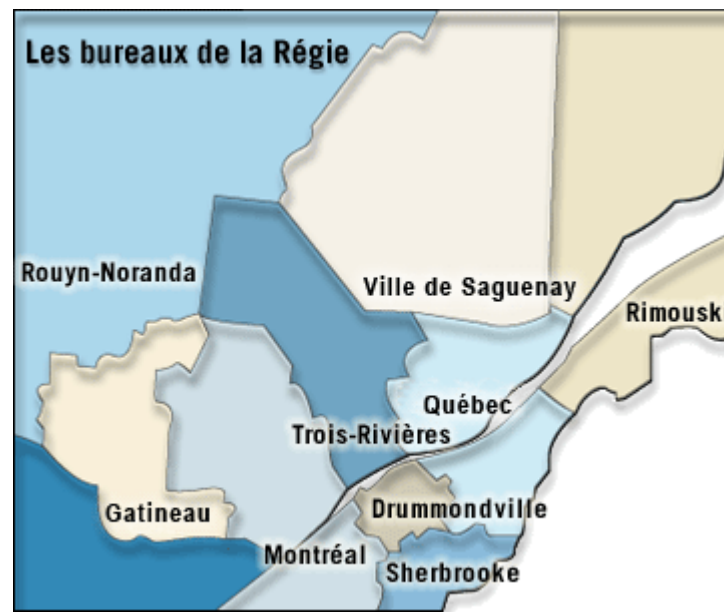
□ Soutien aux enfants

- 856 000 familles - **1,98 milliards versés**
- 30 000 familles bénéficiaires du supplément pour enfant handicapé - **47 Millions versés**



L'organisation

- 1200 employés
- Un siège social à Québec
- 9 centres de services à la clientèle à travers la province





Plan de la présentation

- Coup d'œil sur la Régie
- **Formation à la RRO**
 - Formation traditionnelle
 - Définition de l'apprentissage en ligne
 - Apprentissage en ligne synchrone, asynchrone et hybride
- Formation à distance (3 jours)
 - Contexte de la formation
 - Pourquoi l'apprentissage en ligne?
 - Facteurs de succès
 - Ce que nous avons développé/Démonstration
- Transfert des apprentissages



Formation traditionnelle





Définition de l'apprentissage en ligne

- Utilisation des nouvelles technologies multimédias ou de l'Internet pour améliorer la qualité de l'apprentissage en facilitant l'accès à des ressources et des services, ainsi que les échanges et la collaboration à distance.

Bouthry, Anne et Jourdan, Christophe (2003).
Construire son projet de formation en ligne
Paris, Éditions d'Organisation.



Apprentissage en ligne asynchrone

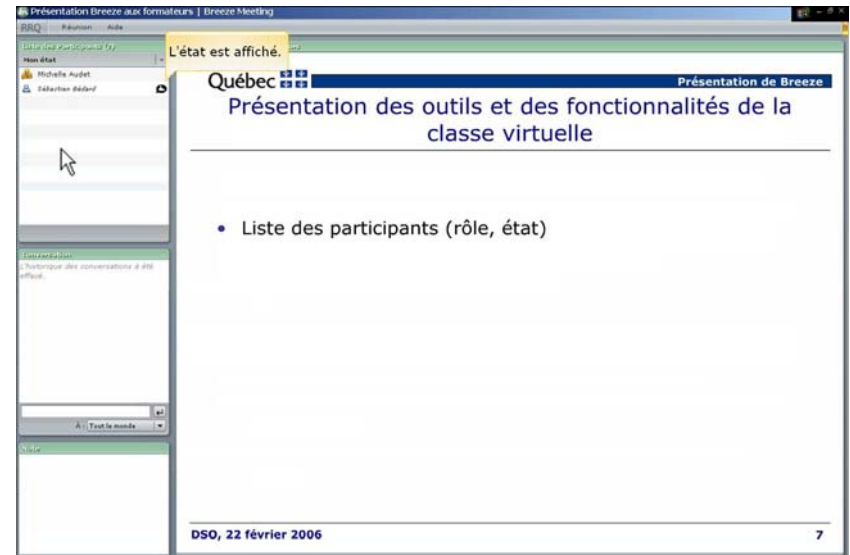
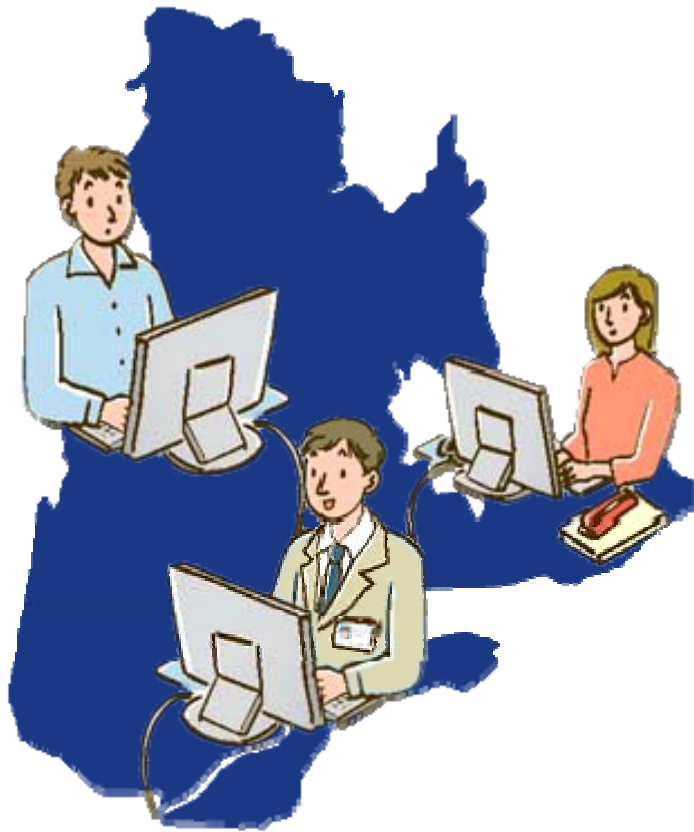
- Au service des employés
 - Plus de 25 formations en ligne
 - Analyses d'appel simulé
 - Plus de 450 objets d'apprentissage
 - Réutilisation d'objets d'apprentissage dans le SEAP
- Au service des citoyens
 - EducRetraite
 - Plus de 10 500 utilisateurs





Apprentissage en ligne synchrone

□ Classe virtuelle



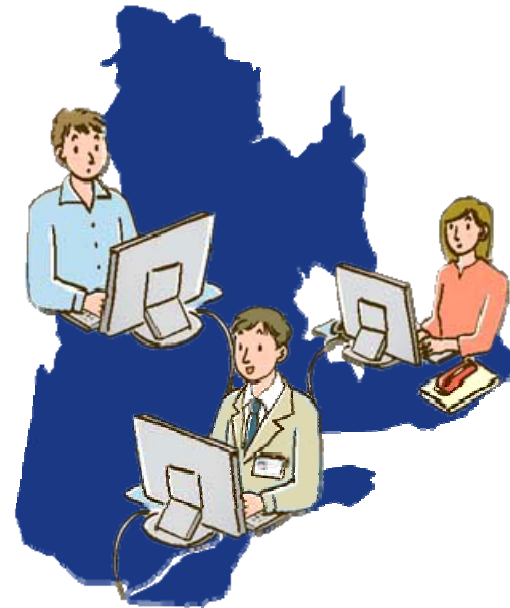


Journées de formation hybride

Salle et
autoformation



Classe virtuelle et
autoformation





Plan de la présentation

- Coup d'œil sur la Régie
- Formation à la RRO
 - Formation traditionnelle
 - Définition de l'apprentissage en ligne
 - Apprentissage en ligne synchrone, asynchrone et hybride
- **Formation à distance (3 jours)**
 - Contexte de la formation
 - Pourquoi l'apprentissage en ligne?
 - Facteurs de succès
 - Ce que nous avons développé/Démonstration
- Transfert des apprentissages



Contexte de la formation à distance

- Mise à niveau
- Gestion autonome de l'admissibilité (GAA)
 - Formation de trois jours
 - Préposés et agents SAE
 - Diffusion de la formation
 - Octobre à décembre 2006
 - Changements en vigueur
 - À partir du 1^{er} janvier 2007



Pourquoi l'apprentissage en ligne?

- Préposés SAE
 - Répartis dans les 9 centres de services
- Contenu en partie réutilisable
 - Pour la mise à niveau des agents SAE
 - Dans le programme de formation initiale SAE (préposés et agents)
 - Pour la formation en salle (Québec et Montréal)
- Coûts de développement en partie absorbés
 - Par les économies réalisées pour la formation des employés des régions
 - Par le fait que les formateurs étaient déjà libérés pour préparer le contenu



Facteurs de succès

- Projet pilote d'une journée à distance pour les nouveaux employés de Trois-Rivières
- Vidéo de motivation (directeur)
- Rencontre de sensibilisation auprès des employés des régions
- Salles d'entrevue pour isoler les participants lors de la formation
- Clientèle cible
 - Maîtrise les connaissances de base
 - Possède les connaissances informatiques requises
 - A déjà participé à une classe virtuelle synchrone et complété des modules d'apprentissage en ligne



Ce qui a été développé

Vidéos de mise en contexte et de conclusion - Douanier

Normes

1,5 jour

Classe virtuelle

Admissibilité PSE

Demande PSE

Bénéficiaire PSE

Mot croisé sur l'admissibilité, quiz sur le bénéficiaire PSE, exercice de recherche dans les PO, test récapitulatif et tableau résumé à compléter

Systèmes

1,5 jour

Classe virtuelle

Cheminement d'une demande initiale de PSE

Fenêtre citoyennetés et résidences

Exercices récapitulatifs - Normes et à la tâche

Rappel des notions importantes (2 heures)

Questionnaire - Activité de rafraîchissement GAA



Plan de la présentation

- Coup d'œil sur la Régie
- Formation à la RRO
 - Formation traditionnelle
 - Définition de l'apprentissage en ligne
 - Apprentissage en ligne synchrone, asynchrone et hybride
- Formation à distance (3 jours)
 - Contexte de la formation
 - Pourquoi l'apprentissage en ligne?
 - Facteurs de succès
 - Ce que nous avons développé/Démonstration
- **Transfert des apprentissages**



Transfert des apprentissages

Niveau 1 : Évaluer l'appréciation de l'apprentissage en ligne

Niveau 2 : Évaluer l'apprentissage

Niveau 3 : Évaluer le comportement

Niveau 4 : Évaluer les résultats (ROI)



Quelques commentaires obtenus

- Interactif, intéressant, divertissant
- Activités très variées
 - Interactions, modules, exercices, documents
- « J'ai grandement apprécié ce nouveau mode de formation à distance »
- « Me concernant je crois en avoir retenu et retiré plus qu'une formation en salle »
- « Je pense bien avoir atteint les objectifs et la compréhension du GAA »
- « Félicitations aux formateurs et à l'équipe d'apprentissage en ligne »



Quelques pistes d'amélioration

- Absence du contact visuel avec le formateur et les participants
 - Caméra Web
- Demande beaucoup de concentration
 - Idéalement, découper le contenu en demi-journées
- Beaucoup de matière et manque de temps
 - Constat identique lors de la formation en salle
- Importance d'être isolé
- Nécessité de reformuler les questions



Efficacité de l'apprentissage en ligne

- Deux grandes conclusions selon les études
 - Il n'existe aucune différence entre toutes formes d'apprentissage médiatisé par la technologie et l'enseignement traditionnel face à face
 - Les technologies sous différentes formes ont des effets positifs sur l'apprentissage

- À diplôme équivalent, des entreprises se sont dites plus satisfaites des personnes ayant étudié à distance comparativement à d'autres ayant reçu une formation traditionnelle
 - Mainguy, Claire, Université Laval (Les affaires, 20 mai 2006)



L'avenir proposé à la RRO

- Élaborer des stratégies de formation hybride (mixte)
 - Formation en classe
 - Classe virtuelle
 - Modules d'apprentissage en ligne
 - Exercices en ligne ou sur papier
 - Aide à la tâche