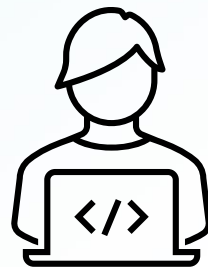


Transformation de la formation à la RAMQ-VPSPA

Du mode hybride au mode
asynchrone

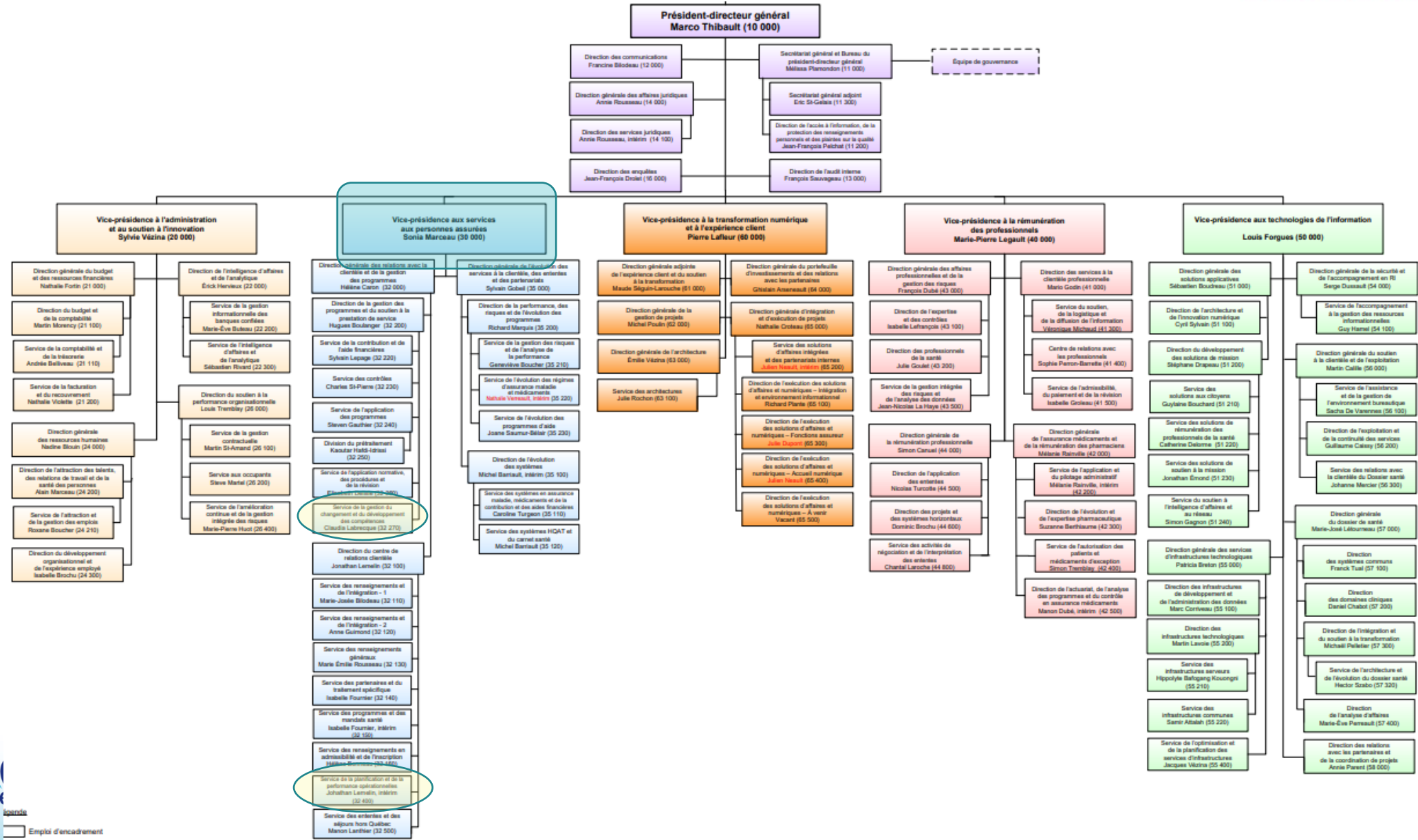


Contenu de la présentation

- Contexte de formation à la VPSPA
- Étapes franchies avant la transformation asynchrone
- Les origines de la transformation asynchrone
- Présentation de la solution et du matériel
- Les résultats
- Les conditions de succès
- Nos réflexions et les suites



Contexte de formation à la VPSPA



Contexte de formation à la VPSPA (suite)

L'offre de formation s'adresse majoritairement à la Direction du centre de relations clientèle (DCRC):

- 300 agents (préposés et techniciens) approximativement
- Possibilité de télétravail à temps plein pour les préposés et les techniciens
- Embauches à Québec et Montréal de même qu'en région
- 13 nouvelles cohortes pour l'année financière 2022-2023

Étapes franchies avant la transformation asynchrone



Avant mars 2020, 100% des formations sont diffusées en mode présentiel et synchrone



Entre mars 2020 et janvier 2021:

- Transformation de 60% du portefeuille de formation en mode hybride
- Diffusion en ligne et synchrone pour les autres formations



Les origines de la transformation asynchrone

La DCRC souhaite...

- **Être plus agile :**
 - dans le recrutement de son personnel en embauchant régulièrement de façon individuelle ou par petites cohortes
 - dans la diffusion de ses formations
- **Améliorer l'expérience de formation de ses employés**

Présentation de la solution et du matériel

Transformation d'une formation en 100% asynchrone

- Accompagnement d'une firme de consultants.
 - Constat : La réussite d'une formation totalement asynchrone repose sur l'accompagnement et l'encadrement des participants.
- Choix du contenu à transformer pour la réalisation d'un projet pilote - Assurance médicaments:
 - Diffusion fréquente, tronc commun avec d'autres secteurs de la VPSPA, formation en cours d'emploi.
- Logiciel de création de contenu : Articulate 360

Mode asynchrone : processus d'apprentissage dans lequel formateur, apprenant et autres participants ne sont pas impliqués simultanément.

Chaque apprenant réalise les activités d'apprentissage à son rythme à l'aide d'activités autonomes en ligne.

À la RAMQ : Avec accompagnement individualisé



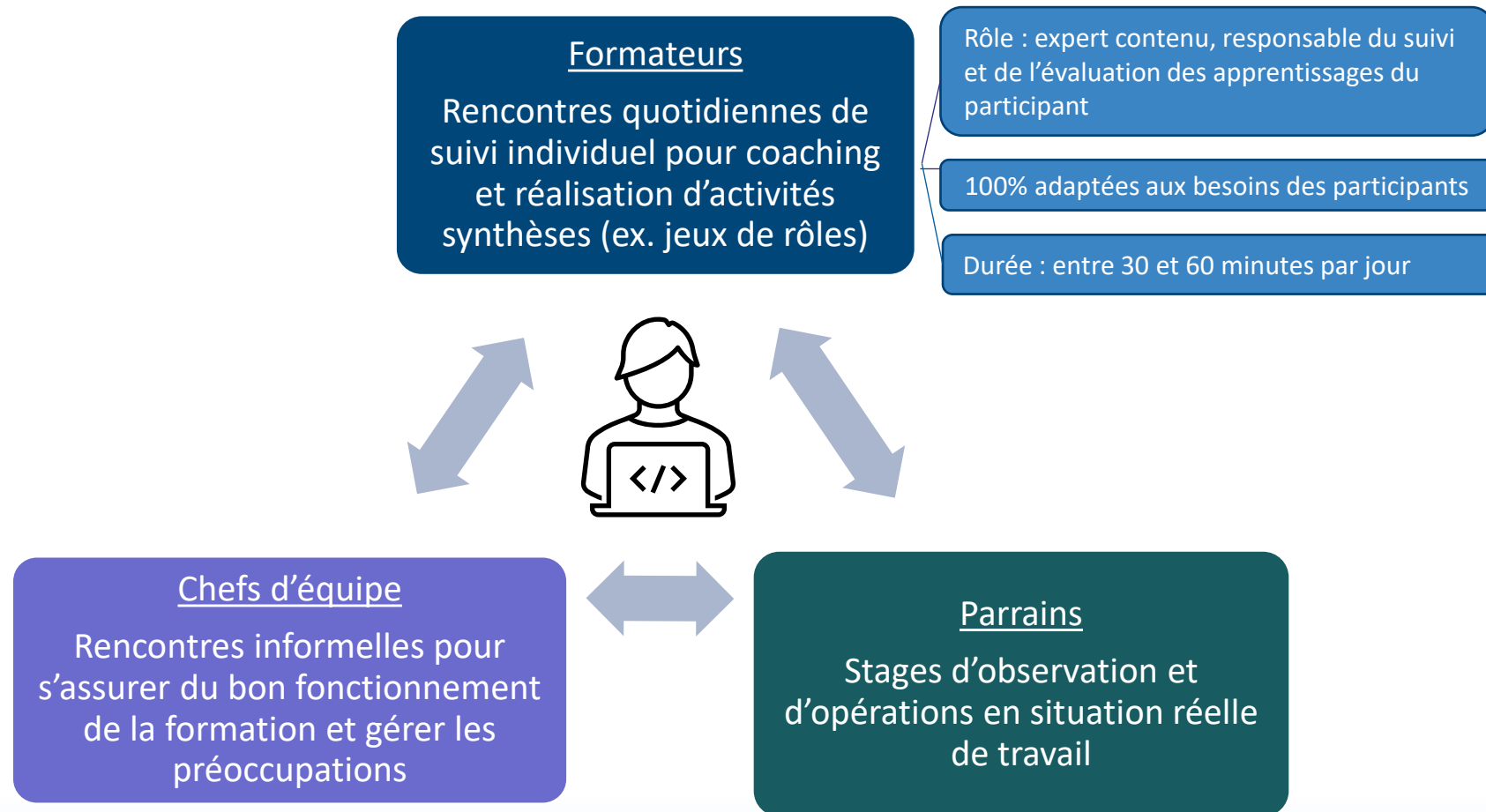
Présentation de la solution et du matériel (suite)

Mode de fonctionnement de la formule

LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI
		1	2	3
6	7	8	9	10
13	14	15	16	17
20	21	22	23	24
27	28	29	30	31

Présentation de la solution et du matériel (suite)

Parties prenantes de la formule



Présentation de la solution et du matériel (suite)

Tableau de bord – Porte d'entrée du participant à l'ensemble du matériel composant la formation

FORMATION

Assurance médicaments – Bloc 1

Mon tableau de bord

Voici les modules qui seront vus lors de cette formation, vous devez les réaliser selon l'ordre présenté.

- 1 Notions de base
- 2 Inscription
- 3 Contribution et prime
- 4 Désinscription
- 5 SEL-RPAM
- 6 65 ans et plus
- 7 Changement à une période d'inscription
- 8 Situations particulières - Enfants
- 9 Situations particulières - Autres
- 10 Autre

[Problème d'accès aux modules?](#)

Formulaire FORMS

Certaines activités vous dirigeront vers un questionnaire ou un formulaire Forms. Si on vous demande de vous identifier pour y accéder, utilisez votre identifiant et votre mot de passe RAMQ. Si vous éprouvez des difficultés à accéder à un formulaire/questionnaire Forms, référez-vous à la procédure [Problème de connexion à Forms](#).

Exercices au FIPA

Certains exercices nécessitent l'utilisation d'un environnement de formation (FIPA de formation). Ces activités sont clairement identifiées. Lorsque vous rencontrez [Exercice au FIPA](#), il est important de suivre précisément les consignes spécifiques de l'exercice et de vous référer à la procédure pour sélectionner les [choix d'environnement au FIPA](#).

- Identifiants et mots de passe**
Un **identifiant** et un **mot de passe** sont nécessaires pour accéder à l'environnement de formation (FIPA). Vous retrouverez ces informations dans le tableau « Assignment des identifiants et mots de passe ».
- Numéro de participant et listes de NAMs fictifs**
Une fois que vous avez accès au FIPA formation, il est important d'utiliser le numéro de participant qui vous a été attribué. Ce même numéro apparaît à la liste de NAMs à laquelle vous devez vous référer.

Assurez-vous d'être toujours dans le FIPA formation lorsque vous utilisez les listes de NAMs fictifs.
Certains existent en Production et y accéder générerait une action au journal des actions et créerait ainsi une incohérence.

Présentation de la solution et du matériel (suite)

Modules Articulate - Exemple

The screenshot displays a web browser window showing an Articulate Rise course. The browser address bar shows the URL: <https://rise.articulate.com/share/H5169kAxS31z50HVIQaoK02QRuhV-eUF#/le...>

The course content includes a slide titled "Exercice FIPA" with the following text:

Repérez la bonne situation et passez à l'action!

Pour débuter et accéder aux consignes propres à l'exercice, utilisez les flèches < > pour passer d'une diapositive à une autre.

La durée proposée pour réaliser les 6 cas de cette activité est de **1 h**.

On the left, a navigation sidebar is visible with the following items:

- Assurance médicaments - Changement à une période d'inscription (0% TERMINÉ)
- Notions de base au changement de période (50 min)
- Un changement à l'intérieur d'un délai de 3 mois (1h40)
- Un changement au-delà de 3 mois précédant la communication (3h15)
- Activité synthèse (20 min)

An inset window titled "Inscription des personnes assurées(FORMA) - Participant" is overlaid on the slide. It shows a software interface with a search form for "Rechercher une personne assurée. Consultation". The form includes fields for "Critères Principaux":

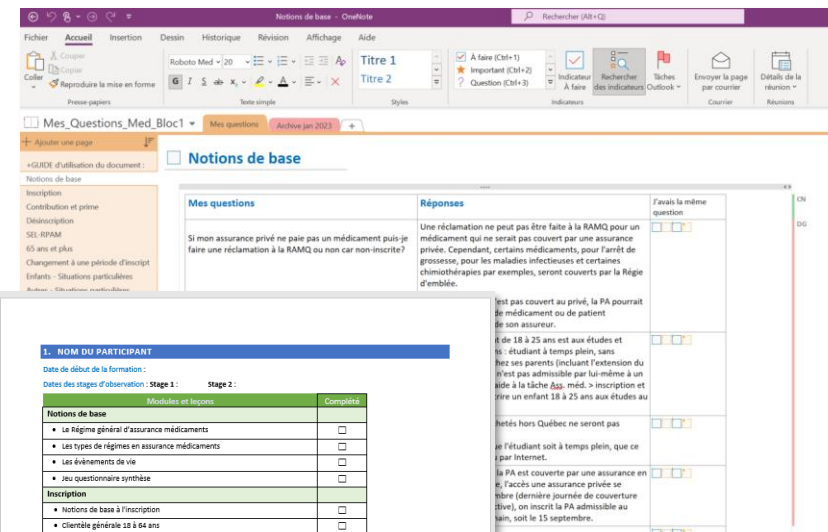
- NAM/NAS
- No Doc/Auth
- Nom
- Prénom

Below the search form, there is a green banner that reads "Exercice au FIPA (environnement de formation)". Underneath the banner, there are additional form fields for "Mère", "Père", "Adresse", "No Civique", "Municipalité", "Odonyme", and "Code Postal".

Présentation de la solution et du matériel (suite)

Moyens mis en place pour le suivis des apprentissages - Exemples

- Document Mes questions : OneNote partagé pour répondre aux questions des participants
- Document de suivi (Word) fourni au formateur afin de suivre les apprentissages de chaque participant
- Évaluation globale à la fin des 10 modules de formation (Forms)



Suivi des apprentissages – Assurance médicaments – Bloc 1

Ce document vous est utile afin d'identifier à quel endroit se situe le participant tout au long de sa formation et ainsi faciliter le suivi lors des rencontres avec lui.

Vous avez la liste des modules et des leçons et vous n'avez qu'à les cocher lorsque le participant vous indique l'avoir complété.

Il est possible d'effectuer le suivi de plusieurs participants dans ce même document et d'inscrire des commentaires, ceux-ci vous aideront pour compléter le bilan des acquis.

[Aide-mémoire suivi](#) - Rappel sur les suivis et sur les actions à poser si vous observez des difficultés chez l'apprenant.

Aide-mémoire pour les rencontres

Jour	À faire
1 ^{er} jour	<ul style="list-style-type: none"> • Rencontre d'introduction avec le participant (30 à 45 minutes). • Environ 15 minutes après la fin de la rencontre, envoyer un message Teams au participant pour l'assurer qu'il est en mesure de débiter les activités autonomes. • Convoquer le participant pour sa rencontre de suivi, le jour même. • Préparer la rencontre de suivi : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Consulter le document Mes questions (afin de vérifier si le participant a inscrit une question). ◦ Consulter le résultat de ou des questionnaires Forms complétés, s'il y a lieu. ◦ Etc.
Tous les autres jours	<ul style="list-style-type: none"> • Rencontrer le participant • Convoquer le participant pour sa rencontre de suivi (30 min.) ou pour un jeu de rôles. • Préparer la rencontre : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Consulter le document Mes questions (afin de vérifier si le participant a inscrit une question). ◦ Consulter le résultat de ou des questionnaires Forms complétés, s'il y a lieu. ◦ Consulter le déroulement du formateur approprié. ◦ Etc. • Rencontrer le participant.

Informations complémentaires sur les activités organisées par la planification ou le chef d'équipe :

- Environ 3^e jour : Stage d'observation d'une 1/2 journée
- Environ 1^{er} jour : Stage d'observation d'une 1/2 journée
- En cours de formation : 2 rencontres avec son chef d'équipe
- Après la formation : Stage d'opération de 1 1/2 jour

TABLE DES MATIÈRES

1. NOM DU PARTICIPANT	2
2. NOM DU PARTICIPANT	4
3. NOM DU PARTICIPANT	6
4. NOM DU PARTICIPANT	8
5. NOM DU PARTICIPANT	10
6. NOM DU PARTICIPANT	12
7. NOM DU PARTICIPANT	14
8. NOM DU PARTICIPANT	16
9. NOM DU PARTICIPANT	18
10. NOM DU PARTICIPANT	20

1. NOM DU PARTICIPANT

Date de début de la formation :

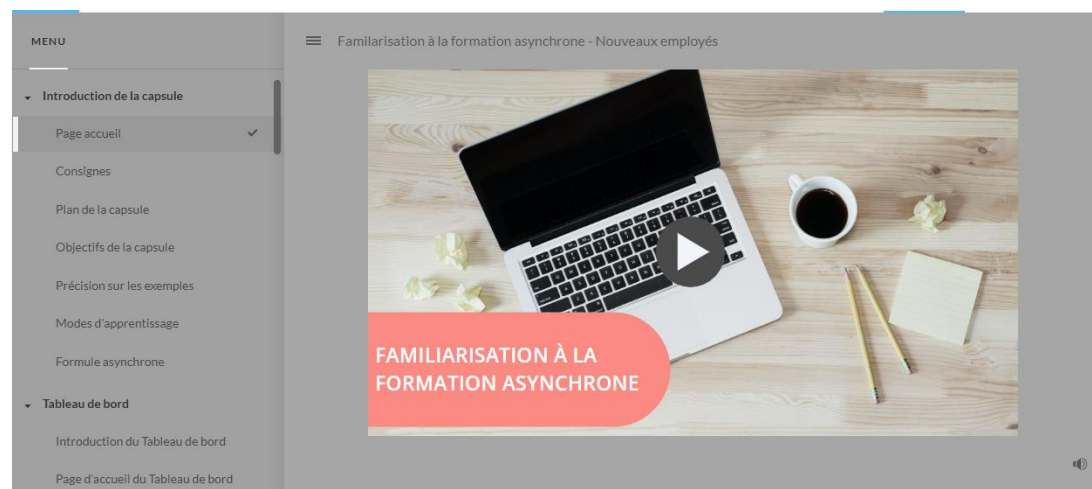
Dates des stages d'observation : Stage 1 : Stage 2 :

Modules et leçons	Complété
Notions de base	
• Le Régime général d'assurance médicaments	<input type="checkbox"/>
• Les types de régimes en assurance médicaments	<input type="checkbox"/>
• Les événements de vie	<input type="checkbox"/>
• Jeu questionnaire synthèse	<input type="checkbox"/>
Inscription	
• Notions de base à l'inscription	<input type="checkbox"/>
• Clientèle générale 18 à 64 ans	<input type="checkbox"/>
• Clientèle 18 à 25 ans aux études	<input type="checkbox"/>
• Activité synthèse (FORMS)	<input type="checkbox"/>
Jeu de rôles (Date et Durée réelle :)	<input type="checkbox"/>
Contribution et prime	
• Contribution en pharmacie	<input type="checkbox"/>
• Prime annuelle	<input type="checkbox"/>
• Jeu questionnaire	<input type="checkbox"/>
Désinscription	
• Notions de base à la désinscription	<input type="checkbox"/>
• Clientèle générale 18 à 64 ans	<input type="checkbox"/>
• Clientèle 18 à 25 ans aux études	<input type="checkbox"/>
• Activité synthèse (FORMS)	<input type="checkbox"/>
Jeu de rôles (Date et Durée réelle :)	<input type="checkbox"/>
SEL-RPAM	
• Notions de base au SEL-RPAM	<input type="checkbox"/>
• Les indicateurs et le rôle de l'agent	<input type="checkbox"/>
• Activité synthèse (FORMS)	<input type="checkbox"/>
65 ans et plus	
• Notions de base	<input type="checkbox"/>
• Désistement	<input type="checkbox"/>
• Inscription	<input type="checkbox"/>

Présentation de la solution et du matériel (suite)

Autres livrables

- Formation Familiarisation à la formation asynchrone
- Capsule pour les chefs d'équipe
- Outils pour la planification des effectifs



Diffusion de la solution

- Première diffusion effectuée en juin 2022
- Une cinquantaine d'agents formés selon cette approche entre juin 2022 et avril 2023
- D'autres secteurs ont également utilisé les modules Articulate de cette formation (sans accompagnement) pour le développement de leurs ressources

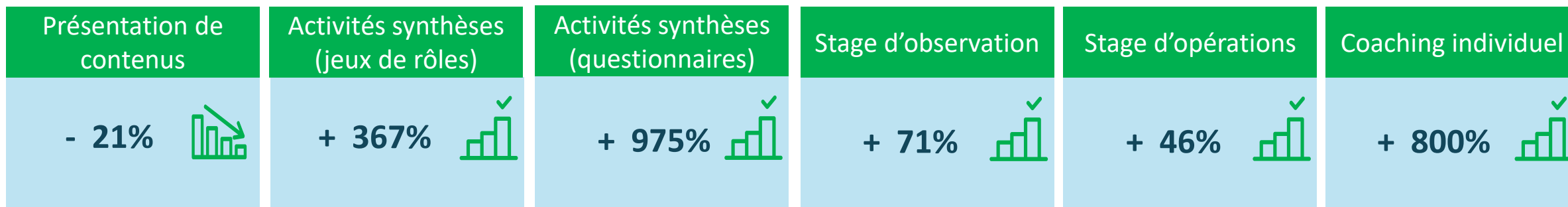


Les résultats

Durée de la formation



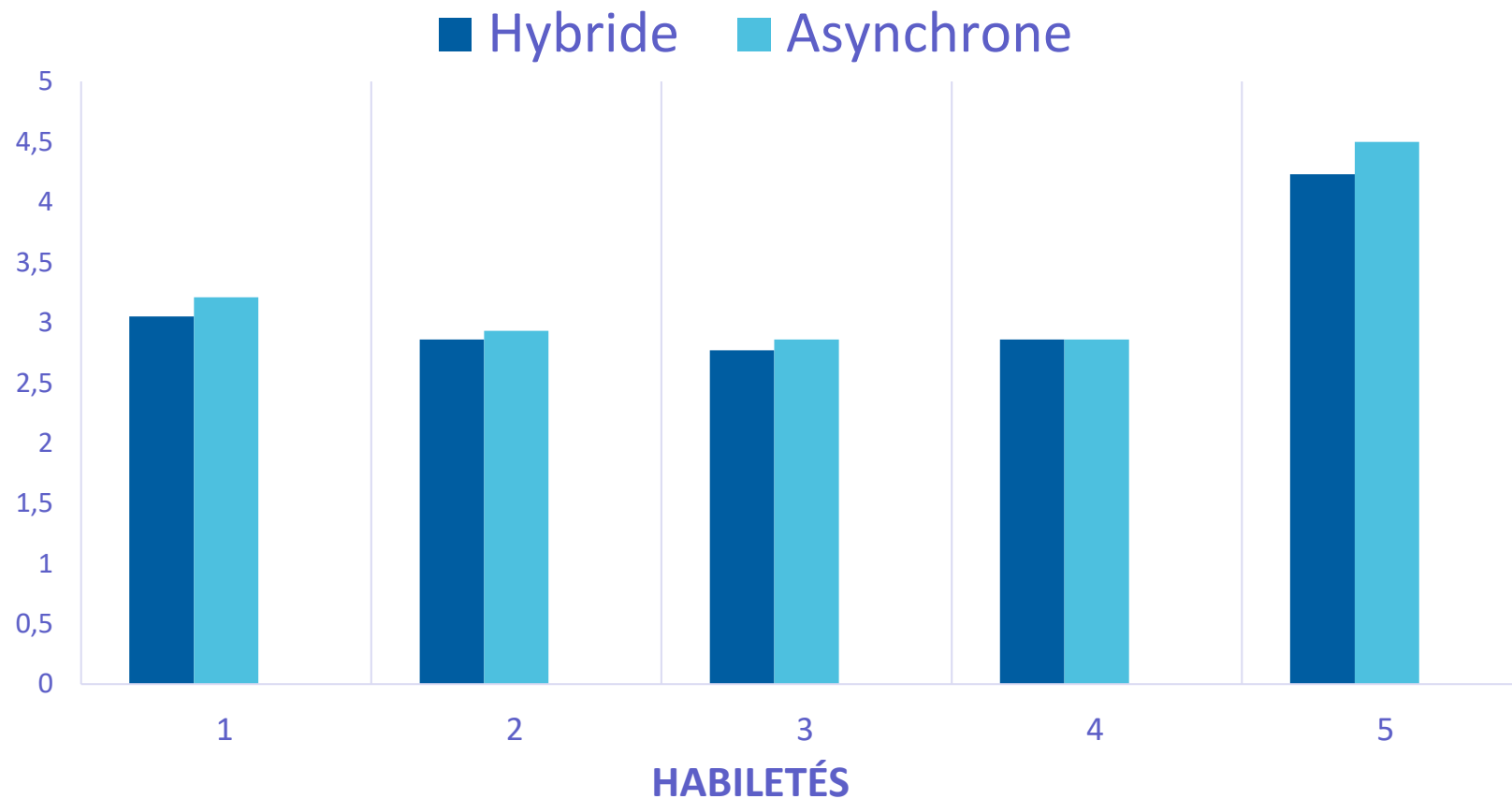
Diminution de la durée totale de la formation
d'approximativement 15 %



Les résultats (suite)

Habilités des participants

HABILETÉS OBSERVÉES CHEZ LES PARTICIPANTS À LA FIN DE LA FORMATION



Légende des habiletés

1 : Communication efficace

2: Maîtrise des connaissances

3: Utilisation des outils

4: Capacité à mettre en relation les habiletés de communication, les connaissances et l'utilisation des outils dans le cadre d'un appel téléphonique

5: Motivation et prise en charge des apprentissages

Les résultats (suite)

Autres avantages observés et à venir



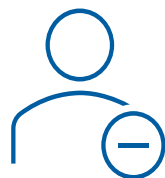
Flexibilité de planification
des formations vs les
besoins dans les opérations



Temps de préparation plus
court pour un formateur



Latitude dans le choix de la
personne responsable du
suivi des apprentissages



Gestion des absences en
formation simplifiée



Agilité dans l'embauche
d'agents réguliers et
d'étudiants



Réutilisation du matériel
avec d'autres secteurs

Les résultats (suite)

L'appréciation des formateurs et des parrains

-  Hausse du niveau de la performance et du sentiment d'aisance des participants
-  Suivi des apprentissages facilité
-  Meilleure consultation des aides à la tâche

Les résultats (suite)

L'appréciation des participants - La voix de l'employé

J'ai vraiment apprécié d'avoir la formation asynchrone. Nous allons à notre rythme et c'est génial. Ma formatrice était à l'écoute de mes questions.

La formation asynchrone est super!!

C'est la meilleure méthode

Très bien présente la formation. Bien pour la suivre de manière autonome et à mon rythme d'apprentissage. En plus bien supporté par la formatrice pendant tout la formation.

L'excellente présentation du thème. Le rythme de l'apprentissage est confortable. Formation dynamique et précise. Cette nouvelle méthode d'apprentissage donne le plaisir d'étudier. (Honnêtement du début j'avais mes doutes avec la méthode mais je change ma perception. MERCI!!!)

ÇA PERMET DE RESPECTER LE RYTHME DE CHAQUE AGENT POUR L'APPRENTISSAGE ET ABSORBER LA MATIÈRE COMME IL SE DOIT

J'ai très apprécié la formation qui s'est fait de façon autonome, j'ai pu aller à mon rythme ce qui m'a donner du temps de structures mes notes. Cette méthode va me permettre d'être très efficace dans mon travail.

La variété des exercices et les méthodes d'apprentissage permettent une compréhension de la matière.

Conditions de succès

- Le succès de cette formule exige l'implication et l'adhésion de toutes les parties prenantes
- **L'accompagnement** par les formateurs et les chefs d'équipe **est essentiel**
- Le choix des contenus à transformer en asynchrone est important. Privilégier les contenus stables (autant que possible) et destinés à un large public.
- La gestion du changement est primordiale





Nos pistes de réflexion

- Recherche d'un équilibre entre le niveau d'accompagnement par les formateurs et la capacité de diffusion
- La période de transition
- Le choix des prochaines formations à transformer
- Mise en place d'une boucle d'amélioration continue

Les suites



Poursuite de la transformation du matériel en mode asynchrone : formation initiale

Intégration de nos contenus dans le système de gestion des apprentissages (SGA) BRIO



Annexe - Comparatif entre les modes de formation

Hybride

- Création de cohortes
- Rythme du groupe
- + **Ratio** de conception **plus faible**
- + Moins de changement dans le rôle du formateur et des concepteurs
- + Moins de risque associé à la technologie
- + **Mise à jour plus simple**

Asynchrone

- + **Agilité** dans l'embauche (Entrée en continue) et dans la planification des formations
- + Rythme et accompagnement **individualisé** (meilleur suivi)
- + **Diminution de la durée de la formation**, tout en augmentant les stages, les jeux de rôles...
- + Temps de préparation plus court pour le formateur
- Appropriation de logiciels spécialisés.
- Risque associé au logiciel auteur et dépendance
- + Gestion des absences simplifiée
- + **Récupération** de modules par d'autres secteurs
- + Formation des étudiants à temps partiel simplifiée
- + Latitude dans le choix de la ressource responsable du suivi des apprentissages



Questions
