

# Nom de code : « SAMU-Learning »...

**Izida Khamidoullina**  
responsable du service  
e-learning de HELMo.  
→ i.khamidoullina@helmo.be

Pendant le confinement, le service e-learning s'est métamorphosé en service d'urgences techno-pédagogiques.



Le confinement a mis les enseignants à rude épreuve. Du jour au lendemain, ils ont dû réinventer leur métier et apprendre à utiliser de nouveaux outils techno-pédagogiques. Aux côtés des enseignants, l'équipe e-learning a fait l'impossible pour gérer l'urgence. Certains l'ont même rebaptisée « SAMU-Learning »...

## L'enseignement, ce sont d'abord des personnes qui le font vivre...

Lorsqu'on interroge la responsable de l'équipe e-learning sur la manière dont elle a vécu cette crise, elle est catégorique : « L'enseignement, ce sont d'abord les personnes qui le font vivre. Dans ces circonstances exceptionnelles, l'équipe e-learning n'aurait rien pu faire sans l'appui des équipes pédagogiques et des référents e-learning présents dans chaque département. Dès la conception des dispositifs, ils sont les éléments irremplaçables d'un processus d'intelligence collective où chacun s'implique sans compter. Nous avons traversé des moments difficiles parfois et je suis très reconnaissante à toute l'équipe pour le travail accompli ».

Il a fallu réagir vite et multiplier les initiatives pour accompagner et outiller l'ensemble des acteurs de HELMo afin d'assurer la continuité pédagogique malgré tout. « Je suis très fière du professionnalisme dont toute l'équipe a fait preuve poursuit la responsable de l'équipe, mais il est important de préciser que le service e-learning n'était pas seul à la manœuvre. Pour être efficace, il faut collaborer. Tout le monde s'est serré les coudes : les directions, les différents services, les partenaires. Il a fallu faire des choix, trouver des compromis, souvent dans l'inconnu et avec peu de recul... ».

Pendant la crise, un canal dans Teams est resté ouvert : il servait simplement à nourrir une petite flamme de chaleur humaine.



« On y déposait des « petits mots qui font du bien » ; des échos du terrain, des encouragements... Cela nous a apporté du soutien lors de cette période éprouvante physiquement, psychologiquement et moralement. ».

## Les vrais héros sont les référents... et l'intelligence collective !



Dans chaque département, les partenaires privilégiés du service e-learning, ce sont les référents. Ils sont « sur le terrain », directement confrontés aux réalités et aux besoins. Ils sont les maillons indispensables du processus d'intelligence collective sur lequel l'équipe e-learning parie pour construire ses interventions. Pendant cette crise, toute la dynamique reposait sur l'espace collaboratif « Gestion de crise » abrité dans Teams. Cet outil a permis de mutualiser les difficultés et les questions afin de co-créer des solutions à destination des enseignants. C'est ainsi que sont nés, en un temps record, une multitude de supports (tutos, guides d'utilisation, vidéos explicatives, checklist, etc.) répondant aux interrogations et problèmes récurrents.

Capitalisant sur cet élan, le technopédagogue et la coordinatrice des formations se lancèrent dans l'organisation d'une série de webinaires. Bientôt, avec l'aide de toute l'équipe, le rythme s'accéléra : trois webinaires hebdomadaires durant tout le mois de mai !

Ce dispositif n'a pas seulement proposé une réponse collective sur des sujets-clé. Il a également permis aux enseignants de réaliser qu'ils n'étaient pas seuls à être confrontés à ces problématiques tout en ayant la possibilité de poser leurs questions contextualisées.

En période de crise, des initiatives émergent de partout. Il est donc opportun de garder un œil ouvert et de communiquer en bonne intelligence. Alors que le compte Twitter du service offrait une revue de presse quasi instantanée de l'actualité de nos confrères, le blog e-learning (<http://tamtamtic.helmo.be>) recensait les découvertes et initiatives HELMo, dont se sont d'ailleurs inspirés d'autres établissements.

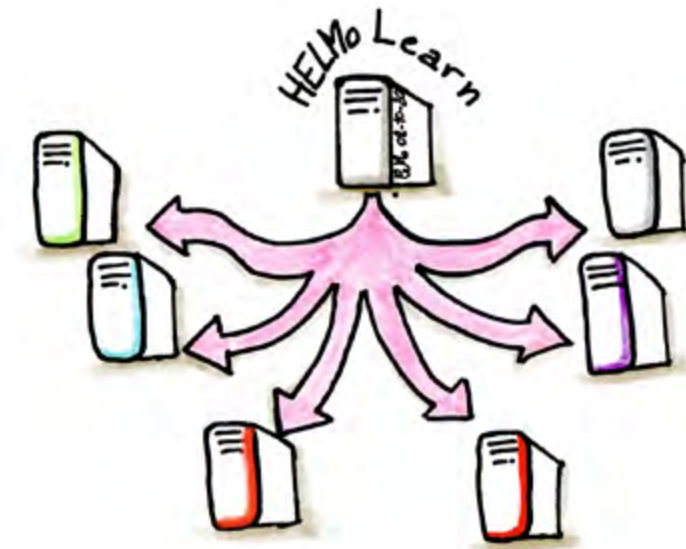
Cela permettait à l'équipe de s'ajuster, d'adapter ses approches et contenus pour un meilleur support.

### Le vent tourne, l'orage arrive...

« La plus grande difficulté de la transformation numérique, c'est de changer la roue de la voiture sans l'arrêter. » (E.Blot). C'est une maxime qui synthétise bien l'attitude du service e-learning par rapport à la transition numérique : anticiper, avec prudence et réalisme et accompagner sans freiner.

En effet, le service e-learning n'a pas attendu que le confinement soit décrété pour anticiper les conséquences de la crise sanitaire. Prudemment, lorsque le vent a tourné, il s'est préparé à l'orage... Si bien que, lorsque la décision fatidique est tombée, ils étaient « prêts » :

- Un espace e-learning dédié, alimenté par des outils et des dispositifs spécifiques, co-construit avec les équipes pédagogiques et les référents, était disponible deux jours avant le confinement... 24h plus tard, il totalisait déjà 800 visites...



• *In extremis*, un renforcement des serveurs a été réalisé, avec la collaboration de l'administrateur web et du service informatique. Sans cette précaution, on n'ose imaginer les « couacs » pour connecter 1000 enseignants et près de 9000 étudiants pour réaliser leurs examens à distance, etc.

Au moment où nous concluons cet article, après une belle embellie printanière, l'orage gronde à nouveau et le ciel s'obscurcit. C'est le moment, une fois de plus, de miser sur nos ressources communes et de nous soutenir les uns les autres pour sortir plus forts de cette épreuve.



Pour consulter les dispositifs exceptionnels mis en ligne par le service e-learning, scannez ce code QR ou connectez-vous à l'adresse [bit.ly/samulearning](http://bit.ly/samulearning)