

Manuel stratégique pour la gestion des actions d'échanges transfrontaliers à l'aide d'outils numériques

Résumé

1. Introduction - le projet TOUR.I.S.M.O.....	2
2. Objectifs du manuel opérationnel.....	4
3. Les possibilités de mobilité avant Covid-19	5
4. Alternatives aux outils traditionnels - l'expérimentation menée dans le cadre du projet.....	9

1. Introduction - le projet TOUR.I.S.M.O.

Le projet TOUR.I.S.M.O. a été créé en 2018 pour soutenir concrètement la mobilité transfrontalière des élèves du secondaire et des jeunes diplômés.

Le projet a été financé par les ressources du 3e avis du programme Interreg Italie-France Maritime 2014-2020 et a été mis en œuvre par un partenariat composé de:

- Fondation ITS Mo.So.S. (partenaire principal)
- Fondation du Campus (partenaire)
- Université de Toulon (Partenaire)
-

À la base du projet, il y a la conviction qu'entreprendre des actions d'échange et de comparaison - également à travers les expériences d'autres territoires - représente une extraordinaire opportunité de croissance et un outil fondamental pour faciliter l'insertion correcte dans le monde du travail dans tous les secteurs, et en particulier dans le secteur du tourisme.

Les actions à travers lesquelles TOUR.I.S.M.O. s'articule ont été conçues pour faciliter la transition vers le monde du travail, à partir de la valorisation des vocations personnelles des étudiants - placés au centre des cours de formation - qui sont mis en contact avec des systèmes d'entreprise différents de ceux présents dans leurs territoires d'origine. De cette façon, les bases sont posées pour la création de nouvelles connexions territoriales - également d'un point de vue économique - et, en même temps, les perspectives d'emploi sont testées, ce qui favorisera l'intégration future des jeunes générations sur le marché du travail transfrontalier.

L'objectif déclaré de TOUR.I.S.M.O. est de fournir aux jeunes participants quelques outils opérationnels et de gestion utiles pour une insertion correcte sur le marché du travail dans le domaine de l'hébergement, de la gestion et de la valorisation du patrimoine historique, naturel et culturel.

En bref, le projet adopte une approche de formation par laquelle des liens sont créés entre les jeunes et les entreprises par le biais de stages transfrontaliers.

En outre, le projet TOUR.I.S.M.O soutient une vision du tourisme qui est:

- intelligent pour la connexion étroite entre les acteurs du monde de l'éducation et de l'entreprise;
- durable en diffusant le concept de durabilité parmi les nouveaux professionnels du secteur;
- *inclusive* pour renforcer la cohésion sociale entre les nations et contrer la propagation du nationalisme.

La zone dans laquelle l'expérimentation du projet a eu lieu comprend les territoires suivants:

- Province de Cagliari (où se trouve la Fondation ITS Mo.So.S.);
- Province de Lucca (siège de la Fondation Campus);
- Département du Var (siège de l'Université de Toulon).

Il convient de souligner qu'en raison de la pandémie de Covid-19, le projet a subi d'importantes modifications par rapport à sa configuration initiale, ce qui a conduit à l'identification d'une solution capable de préserver l'élément de formation découlant de l'échange et de la confrontation, même en l'absence d'étapes transfrontalières.

Les restrictions à la mobilité ont rendu nécessaire la révision du projet dans son ensemble, jetant ainsi les bases d'une réflexion plus approfondie qui a conduit à l'expérimentation et à l'adoption d'approches innovantes, dont la mise en œuvre est un élément clé de cette discussion.

2. Objectifs du manuel opérationnel

Ce Manuel a été rédigé dans l'intention de répondre à deux types de besoins différents : d'une part, il y a le désir de fournir une vue d'ensemble du thème des échanges transfrontaliers ; d'autre part, il y a l'intention de partager des informations méthodologiques et opérationnelles plus spécifiques en relation avec l'expérimentation menée à travers le projet TOUR.I.S.M.O..

Le manuel contient donc des informations approfondies sur des aspects opérationnels particuliers liés aux techniques et procédures utilisées afin d'expliquer toutes ces actions qui ont permis l'échange transfrontalier grâce aux outils numériques pendant la période d'urgence sanitaire.

En effet, bien que le projet ait été prévu pour être mis en œuvre par la réalisation de stages transfrontaliers en présence, à effectuer dans les zones territoriales impliquées dans l'expérimentation, la situation d'urgence sanitaire due à la pandémie de SRAS-CoV-2 n'a pas permis la réalisation normale des activités de stage comme prévu initialement.

L'organisation d'expériences de stages mobiles pour les jeunes s'est avérée extrêmement complexe dans un contexte général où les restrictions à la mobilité étaient fréquemment étendues et refermées, créant une incertitude constante quant à la possibilité ou non de réaliser l'expérience à l'étranger.

Les entreprises elles-mêmes - impliquées depuis le début du projet par la création d'un réseau territorial - ont exprimé leurs craintes quant à la mise en œuvre des stages en personne. Les risques de contagion, de réduction ou d'élimination des possibilités de mobilité entre les pays et même entre les régions, de quarantaines entrantes ou sortantes, ainsi que le danger de nouveaux enfermements, constituaient une motivation plus que justifiée pour éviter la mise en œuvre de placements en face à face. Si l'on ajoute à cela l'énorme contrecoup subi par les entreprises touristiques en raison des restrictions, qui ont effectivement mis à genoux un secteur qui a connu une baisse de 74 % des arrivées de touristes dans le monde, avec des pertes de 1 300 milliards de dollars d'ici 2019, il est clair que la programmation de stages en personne n'était guère plus qu'une chimère.

La reformulation de TOUR.I.S.M.O., avec l'élimination des stages transfrontaliers en présence, a non seulement permis la poursuite des activités dans un contexte modifié et incertain, mais a également apporté des bénéfices inattendus, conduisant à l'identification de nouvelles perspectives de formation à travers l'expérimentation, la réadaptation et la modélisation d'outils et de méthodologies initialement appliqués dans d'autres domaines.

3. Les possibilités de mobilité avant Covid-19

L'épanouissement personnel et professionnel d'un individu est profondément influencé par les expériences qu'il vit tout au long de sa vie. Le monde universitaire fournit des outils et des compétences utiles, mais dans un marché de plus en plus dynamique, où la concurrence s'exerce à l'échelle mondiale, il est nécessaire d'élargir ses aptitudes et ses compétences, notamment par le biais d'expériences de grande qualité qui permettent d'accroître l'apprentissage et de se mesurer à des systèmes (éducatifs, économiques, sociaux, entrepreneuriaux) autres que le sien. Ces dernières années, l'expression "apprentissage non formel" est devenue courante, reflétant la reconnaissance de l'importance de l'apprentissage en dehors de l'école dans la formation de l'individu dans les différents rôles et fonctions qu'il joue au quotidien (citoyen, professionnel, entrepreneur, etc.).

C'est dans ce contexte que s'inscrivent les expériences à l'étranger, dans les familles, les écoles, les universités et les entreprises. Les expériences d'échange à l'étranger accélèrent la croissance et l'acquisition de nouvelles compétences.

L'Union européenne en est également consciente et a adopté au fil des ans des politiques et des actions visant à accroître les possibilités d'échanges en matière de mobilité, avec une attention particulière pour les jeunes. Il existe également des mesures spécifiques destinées aux personnes âgées, conformément au principe de l'apprentissage tout au long de la vie.

Le principal instrument préparé est le programme Erasmus Plus 2014-2020, qui a été créé suite à l'intégration de toutes les formes de financement mises en œuvre par l'Union européenne, et qui couvre les programmes d'apprentissage tout au long de la vie, les activités de jeunesse, les projets transnationaux, les projets de coopération internationale et d'autres programmes et actions.

Les objectifs du programme sont poursuivis par le biais de trois actions Key Actions (KA) différentes:

Action clé 1: mobilité individuelle d'apprentissage

Il offre des possibilités de mobilité visant à connaître des cultures différentes, à s'épanouir en tant que citoyens européens, à promouvoir le développement professionnel et à améliorer et renforcer les compétences. Cela se fait par la participation à des projets de mobilité individuelle impliquant non seulement des élèves, des étudiants, des stagiaires, des apprentis, des apprenants adultes et des jeunes, mais aussi des personnels, des animateurs de jeunesse et des professionnels impliqués dans les secteurs de l'éducation, de la formation et de la jeunesse.

Action clé 2: coopération entre les organisations et les institutions

Il permet aux organisations participantes d'acquérir de l'expérience en matière de coopération internationale et de renforcer leurs compétences, mais aussi d'obtenir des résultats innovants de grande qualité.

Il offre aux organisations la possibilité de coopérer avec un large éventail d'autres acteurs, pour le développement, le transfert et la mise en œuvre de pratiques innovantes et pour l'échange d'expériences au niveau européen. L'action clé 2 comprend des projets appelés "initiatives transnationales de jeunes", dans lesquels des groupes de jeunes de différents pays planifient et mettent en œuvre des activités conjointement, en testant leurs idées dans le cadre d'un projet visant à stimuler l'esprit d'entreprise et les compétences des jeunes participants, afin d'encourager la citoyenneté active et l'esprit d'entreprise (y compris l'entrepreneuriat social).

Action clé 3: soutien à l'élaboration des politiques et à la coopération.

L'action clé 3 soutient la coopération politique au niveau de l'UE, contribuant ainsi à l'élaboration de nouvelles politiques susceptibles de déclencher une modernisation et une réforme systémiques à l'échelle de l'UE dans le domaine de l'éducation, de la formation, de la jeunesse et du sport. Les entités qui soumettent des projets dans le cadre de cette key Action sont généralement des autorités de haut niveau, des institutions gouvernementales et des organisations internationales qui souhaitent réaliser des études et proposer de nouvelles politiques dans le domaine de l'éducation.

Dans le cadre de ces actions, il existe un certain nombre de programmes, dont beaucoup impliquent les jeunes eux-mêmes dans des projets de mobilité. En voici un bref aperçu :

Erasmus+ Etude

Il permet la mobilité individuelle des étudiants universitaires qui souhaitent vivre une expérience à l'étranger, au cours de laquelle ils suivront des cours, passeront des examens ou effectueront des recherches et rédigeront des thèses. La durée du séjour dans l'un des pays participant au programme varie de 3 à 12 mois. L'étudiant Erasmus+ reçoit une bourse pour couvrir les coûts de la mobilité, c'est-à-dire un montant variable basé sur le coût de la vie dans le pays où se trouve l'université d'accueil étrangère.

Erasmus+ Overseas

Similaire à Erasmus+ Studio, il permet d'acquérir une expérience d'étude en dehors de l'UE sur la base d'accords de collaboration entre les universités italiennes et les universités de pays non européens. La durée varie de 3 à 24 mois et prévoit l'exemption du paiement des frais

d'inscription à l'université d'accueil, ainsi qu'une participation aux frais d'un montant qui varie en fonction de la durée du séjour dans le pays non européen.

Erasmus Mundus

Programme de coopération interuniversitaire, géré par l'Agence exécutive EACEA, qui favorise la mobilité des étudiants, des chercheurs, du personnel administratif et enseignant entre les universités de l'Union européenne et des pays non européens.

Il s'agit d'un programme de mobilité qui vise à promouvoir l'excellence et l'internationalisation des établissements d'enseignement supérieur européens par le biais de programmes d'études conjoints au niveau du master qui attirent des étudiants qualifiés du monde entier.

Le programme comprend des cours de master Erasmus Mundus (EMMC) et des doctorats conjoints Erasmus Mundus (EMJD). La bourse couvre toute la durée du programme avec un montant mensuel qui varie en fonction du cycle d'études.

Erasmus+ Traineeship

Il permet aux étudiants universitaires et aux doctorants des pays participant au programme d'effectuer un stage à l'étranger dans des entreprises, des centres de recherche et de formation ou d'autres organisations, pour une durée variant entre 2 et 12 mois. La bourse de stage prévoit une contribution mensuelle forfaitaire d'un maximum de 480,00 € et d'un minimum de 430,00 € en fonction du pays de destination et selon les modalités fixées par l'Union européenne.

Erasmus per Giovani imprenditori

Erasmus pour jeunes entrepreneurs (EYE) est un programme d'échange transfrontalier qui offre aux nouveaux entrepreneurs ou aux entrepreneurs en herbe la possibilité d'acquérir une expérience à l'étranger dans une entreprise d'accueil, afin de connaître personnellement la façon dont les entrepreneurs travaillent au quotidien, d'apprendre les secrets du métier et les bonnes pratiques utilisées par les entreprises étrangères.

La durée varie d'un minimum d'un mois à un maximum de six, et le bénéficiaire reçoit une contribution pour couvrir les frais de mobilité et de séjour à l'étranger.

Echanges de jeunes (couverts par KA1)

Il s'agit de projets de mobilité des jeunes créés dans le but de promouvoir l'apprentissage interculturel, la participation active et la citoyenneté européenne. Ils sont basés sur une coopération transnationale entre deux ou plusieurs organisations participantes de différents pays à l'intérieur et à l'extérieur de l'Union européenne et peuvent impliquer deux pays (bilatéral), trois pays (trilatéral) ou plus de trois pays (multilatéral). Le programme prévoit un minimum de 16 et un maximum de 60 participants par projet plus les chefs de groupe, au moins un de chaque groupe national. Grâce à

ces projets de mobilité, les jeunes peuvent apprendre la valeur des différences culturelles, combattre les préjugés et les stéréotypes négatifs, utiliser le dialogue comme outil de confrontation et de croissance et ouvrir des débats sur des sujets d'intérêt européen. La durée de l'activité d'échange varie entre un minimum de 5 et un maximum de 21 jours, hors jours de voyage. Les frais d'hébergement et de repas sont couverts à 100% par le programme et le transport est remboursé jusqu'à un plafond fixe).

Autres programmes et opportunités pour les jeunes (en Italie)

D'autres programmes utiles aux jeunes étudiants pour acquérir une expérience pratique sont les parcours de compétences transversales et d'orientation (anciennement Alternanza scuola-lavoro), mis en œuvre dans le but de consolider les connaissances acquises uniquement en théorie et de tester les aptitudes des étudiants sur le terrain, en enrichissant leur formation et en visant à orienter leur parcours d'études et, à l'avenir, leur parcours professionnel, grâce à des projets conformes à leur plan d'études.

Le système alternatif école-travail (rebaptisé P.C.T.O.) est devenu obligatoire il y a quelques années pour tous les jeunes fréquentant les trois dernières années de l'école secondaire (y compris les instituts professionnels et techniques et les lycées), et représente un changement culturel pour la construction d'une voie italienne vers le système dual, qui reprend les bonnes pratiques européennes, en les combinant avec les spécificités du tissu productif et du contexte socioculturel italien. Il s'agit de l'une des innovations les plus significatives de la réforme de La Buona Scuola de 2015, en accord avec le principe de l'école ouverte.

4. Alternatives aux outils traditionnels - l'expérimentation menée dans le cadre du projet.

Suite à l'urgence sanitaire provoquée par le Covid-19, une série de mesures ont été prises pour réduire le risque d'infection, ce qui a entraîné un changement radical des paradigmes professionnels et sociaux.

Les termes DPI, smart-working et apprentissage à distance (ODL) sont non seulement devenus courants, mais ils sont aussi tellement présents dans la vie quotidienne des gens qu'il est raisonnable de supposer que même après la fin de l'urgence, les méthodologies adoptées continueront d'être appliquées, bien que dans une moindre mesure ou hybridées avec les formules utilisées précédemment.

Tous les élèves bénéficiaires qui ont été sélectionnés dans le cadre du projet TOUR.I.S.M.O. ont dû changer leurs habitudes en peu de temps, se retrouvant du jour au lendemain privés de contacts sociaux en face à face - y compris, bien sûr, les activités en classe - remplacés par une utilisation encore plus grande des outils sociaux et autres outils numériques. L'enseignement a donc été déplacé, d'abord entièrement, puis partiellement, vers l'environnement virtuel, laissant peu de place aux dynamiques d'interaction traditionnelles.

Le projet TOUR.I.S.M.O. a également dû s'adapter à ce nouveau contexte : certaines activités, comme la formation, ont été transférées dans l'environnement numérique, tandis que d'autres, comme les stages, ont été complètement reformulées.

En ce qui concerne la formation, des parcours de formation spécifiques ont été développés par chaque partenaire, sur la base des compétences et des connaissances acquises par les participants, et dispensés par le biais de plateformes en ligne spéciales, et orientés vers l'introduction de certains sujets ou l'approfondissement de connaissances déjà en partie acquises. En général, les modules couvraient des sujets tels que l'esprit d'entreprise, le travail indépendant, le tourisme sous ses différentes formes et les scénarios futurs. Les cours comprenaient également des modules de renforcement linguistique (le français pour les Italiens et vice-versa), ainsi qu'un module spécifique introduit à la suite de l'urgence Covid-19 et axé sur les comportements et les mesures à prendre sur le lieu de travail pour réduire le risque de contagion.

En revanche, on note une reformulation complète des stages transnationaux, activité centrale du projet, qui auraient dû permettre aux jeunes d'acquérir une expérience transfrontalière en étant accueillis pour une durée limitée (5 à 7 jours) dans des entreprises du secteur. L'objectif des stages était de mettre les jeunes participants en contact avec les entrepreneurs, afin qu'ils puissent se rendre compte par eux-mêmes des opérations quotidiennes et apprendre les bonnes pratiques adoptées dans les entreprises d'accueil. Avant le début du stage, les bénéficiaires sélectionnés effectueraient un certain nombre d'appels de familiarisation et de formation avec les entrepreneurs, afin de se préparer à l'expérience en entreprise et d'en tirer le meilleur parti.

Cependant, lorsqu'il est devenu évident qu'il n'était pas possible d'effectuer les stages en personne, les partenaires ont dû identifier une alternative. La première option envisagée était la possibilité de réaliser un stage à distance, en utilisant des outils numériques. Cette solution a été jugée faisable, mais pas très utile, car l'élément d'expérience directe et personnelle au sein de l'entreprise aurait été réduit, de même que la contribution en termes d'acquisition de compétences et de connaissances. En outre, les entrepreneurs eux-mêmes ont exprimé de nombreuses réserves quant à la possibilité de gérer les stages de manière productive de cette façon : les entreprises opérant dans le secteur du tourisme sont principalement des entreprises de type présentiel et le contact direct avec les clients et les autres opérateurs de la chaîne est essentiel.

Un travail a donc été mené pour identifier une proposition qui préserve l'élément d'échange et de dialogue entre les jeunes et les entrepreneurs, conduisant à la configuration de hackathons transfrontaliers.

Les hackathons sont des événements créés pour résoudre un problème informatique, qui durent entre un jour et une semaine, et auxquels participent des experts du domaine, appelés à fournir une solution au problème, qui est présenté comme un défi. Le terme "hackathon" est un néologisme né de la fusion des mots anglais "Hacking" et "Marathon". Marathon parce qu'il y a un effort continu qui peut être presque épuisant, alors qu'en informatique le terme hack signifie "violer", "attaquer", mais dans ce cas le hacking fait référence à l'opportunité de résoudre des problèmes techniques d'une manière inhabituelle, à travers une approche orientée vers la résolution de problèmes dans un contexte où des équipes sont formées, travaillant de manière indépendante pour arriver à une solution qui sera ensuite présentée à la fin du hackathon. Compte tenu de la nature de cet événement, les participants sont généralement des développeurs de logiciels. Parfois, le hackathon se termine par l'attribution d'un prix à la meilleure solution.

Le hackathon est donc en soi un outil innovant, mais encore plus pour le domaine de référence du projet, à savoir le tourisme. Le choix d'expérimenter cette méthodologie afin de résoudre les défis identifiés au niveau territorial avec une approche transfrontalière a permis de préserver l'élément d'échange et de confrontation entre les entreprises et les étudiants/bénéficiaires, sans les exposer au risque de contagion. Les étudiants ont ensuite été invités à concevoir une solution à un problème donné, identifié par les entreprises partenaires au moyen d'une enquête préliminaire, réalisée dans

chacun des territoires identifiés. Les Italiens ont ensuite résolu le problème identifié par les entrepreneurs français, tandis que les Français ont formulé des solutions au défi posé par les entrepreneurs italiens.

L'élément de réciprocité a été renforcé par les interlocutions entre les bénéficiaires et les entrepreneurs de l'autre pays, grâce auxquelles non seulement le problème a été pleinement qualifié, mais la connaissance de la dynamique du marché et du contexte dans lequel les acteurs du secteur opèrent au quotidien a également été approfondie. En outre, la formation d'équipes mixtes, dans lesquelles au moins un participant de l'autre pays a pris part, a été favorisée, encourageant ainsi la comparaison de différents points de vue, approches et compétences.

Le hackathon a encouragé les jeunes à s'impliquer à différents niveaux :

- stimuler la capacité de collaboration et de comparaison, l'esprit d'analyse et de conception ;
- tester la capacité à gérer le temps consacré à la recherche d'une solution ;
- tester et améliorer les compétences techniques dans la définition et la présentation de la solution.

Partant du principe que l'on ne peut résoudre un problème avec la même mentalité que celle qui l'a généré, les bénéficiaires ont été invités à proposer non seulement des solutions, mais aussi une nouvelle vision, libérée des schémas culturels nationaux qui guident naturellement notre vie sociale, ce qui a permis l'émergence d'un point de vue différent sur les problèmes et, par conséquent, d'approches différentes pour les résoudre.

Cela a donné lieu à trois hackathons régionaux et à une finale, à laquelle ont participé les équipes arrivées en tête des éditions régionales. Des webinaires ont également été organisés pendant chaque hackathon, avec des entrepreneurs du secteur qui ont innové et répondu à la crise du Covid-19.

L'identification du défi s'est faite de différentes manières:

- les partenaires italiens ont opté pour l'administration d'un questionnaire via les formulaires Google et l'ont administré aux entreprises membres du réseau pour soutenir le projet. Le questionnaire a également été envoyé à des entreprises extérieures au réseau, mais opérant dans le secteur du tourisme. La synthèse des résultats a fait apparaître un défi que les étudiants français ont été appelés à résoudre.
- L'Université de Toulon a créé un format spécifique, qui s'est déroulé en mode hybride, c'est-à-dire en partie en ligne et en partie en personne, appelé "Open Innovation Meeting", auquel ont participé les entreprises du réseau français et d'autres acteurs territoriaux, qui ont été invités à faire émerger les éléments nécessaires à l'identification du défi territorial. Dans cette activité, les participants ont été soutenus par un coach qui a modéré "l'appel à idées", grâce auquel les éléments nécessaires à la configuration du défi ont émergé.

Une fois que les défis ont émergé dans chaque territoire, un hackathon de deux jours a été organisé, visant à fournir des solutions innovantes aux défis identifiés. Tous les événements ont impliqué non seulement les partenaires du projet et les élèves sélectionnés, mais aussi des experts dans le domaine qui ont joué un rôle de soutien pour les élèves pendant l'événement. Il a également été décidé d'inclure dans le format créé quelques intervenants du secteur, qui ont été appelés à présenter des exposés inspirants ou des analyses spécifiques approfondies.

Les équipes, composées de 2 à 5 participants, ont ensuite travaillé pour trouver une solution au défi spécifique. Compte tenu du jeune âge des participants et de leur inexpérience, il a été décidé d'inclure un tuteur, un pour chaque équipe, qui a joué le rôle de coach et de chef de projet, aidant les participants à garder le cap et à gérer correctement le temps disponible, et suggérant des stratégies pour résoudre les impasses éventuelles ou proposer des idées pour améliorer la discussion. Les tuteurs ont également encouragé le cadrage du problème et sa contextualisation correcte, avant de commencer la phase créative d'identification de la solution.

A la fin des deux jours, chaque équipe a été invitée à faire une courte présentation de ses solutions devant un jury mixte composé de représentants des partenaires du projet et d'entrepreneurs du secteur.

Des plateformes tierces telles que streamyard, pour les diffusions en direct et les webinaires, et la plateforme de partage slack ont été utilisées pour la mise en œuvre du hackathon, grâce auxquelles les étudiants ont pu échanger des opinions et des idées, ainsi que remettre les tâches qui leur avaient été assignées.

Tous les messages, en raison de la présence d'équipes mixtes, ont été rédigés en deux langues (italien et français).

Bien que les hackathons aient impliqué de jeunes élèves natifs du numérique en tant que participants, leur jeune âge et leur manque de familiarité avec le travail de groupe ont nécessité de les initier à certains des outils de collaboration choisis.

Avant le hackathon, un pré-hackathon a été organisé au cours duquel les outils numériques à utiliser ont été illustrés et, surtout, les règles de comportement et d'utilisation ont été expliquées, afin de garantir une utilisation fructueuse, exempte de dérives non pertinentes pour les thèmes du projet. Cette étape a également constitué une sorte d'"éducation numérique" à l'utilisation des styles de communication, en aidant les participants à différencier clairement la communication informelle de la communication plus formelle typique de l'environnement éducatif/professionnel : cette distinction était particulièrement nécessaire étant donné le raccourcissement des distances entre les temps de vie/travail (ou vie/étude dans le cas des participants) toujours généré par la pandémie, qui a aplati les registres de communication vers le familier dans tout contexte. L'établissement de règles



Interreg



TourISMO

MARITTIMO-IT FR-MARITIME

Fondo Europeo di Sviluppo Regionale

d'utilisation, même si elles sont discrètes et ne sont jamais imposées, a permis une interlocution plus fructueuse entre toutes les personnes concernées.

Un accent particulier a été mis sur la plateforme Slack, sur laquelle les participants ont pu partager non seulement des idées, mais aussi des documents, des liens, des vidéos, etc. Slack est un outil de chat puissant qui peut être divisé en canaux (configurables en "salles"), avec différents niveaux d'accès, sur lesquels il est possible de partager différents formats de documents, d'attacher des éléments de différentes natures, d'assigner des tâches spécifiques en étiquetant les participants au chat et bien d'autres fonctionnalités.

Dans ce projet spécifique, Slack a été utilisé pour créer des environnements avec différents niveaux de participation : des canaux plus généraux pour partager des informations, des avis, des échéances, etc., accessibles à toutes les personnes impliquées (participants, personnel, enseignants, tuteurs, etc.), des canaux spécifiques pour coordonner les activités, par exemple dédiés aux tuteurs, et des canaux plus opérationnels dédiés au travail de chaque équipe, accessibles uniquement aux membres de l'équipe et à leurs tuteurs.

Des problèmes différents, mais tout aussi importants, ont été rencontrés dans le cadre des événements en direct, qui ont rassemblé le personnel, les intervenants et les participants de différents lieux géographiques, plus ou moins desservis par des services de connexion.

La pandémie a en effet ouvert la voie au travail à distance, permettant à toute personne n'exerçant pas des activités strictement en contact avec le public ou avec des biens/instruments de pouvoir travailler à distance ; cela a généré un nouveau besoin d'adapter ses utilisateurs de données pour supporter une plus grande demande de bande passante, qui a souvent vu une première coexistence inhabituelle de personnes connectées simultanément dans un même environnement. La nécessité d'être connecté simultanément (pour les loisirs, l'étude ou le travail) à partir de différents terminaux génère un ralentissement global de la connexion, et une difficulté d'accès aux services pour une partie ou la totalité des personnes connectées.

Il a donc été nécessaire d'effectuer des tests techniques, notamment avec les orateurs des événements, afin de s'assurer de la qualité de leur connexion et de leur capacité à intervenir avec profit dans les émissions en direct, avec un son et une vidéo clairement compréhensibles.

Afin de gérer au mieux les sessions à distance, il était indispensable d'identifier trois chiffres clés :

- Un modérateur, pour coordonner les travaux et surtout gérer le timing des interventions et l'alternance des intervenants. Les différents événements comportaient un nombre variable d'intervenants, pour lesquels l'"entrée" en tant qu'intervenant au bon moment devait être gérée en amont, et la présentation de la personne et du sujet en aval. Chaque fois qu'une personne était appelée à prendre la parole, il fallait tester à l'avance la bonne connexion, la force de la connexion, la possibilité de partager des documents, des présentations, des vidéos ou autres, ainsi que dicter le timing et autoriser l'accès à la diffusion en direct. Le



Interreg



UNIONE EUROPEA

TourISMO

MARITTIMO-IT FR-MARITIME

Fondo Europeo di Sviluppo Regionale

modérateur, en étroite collaboration avec le directeur de la mise en scène, avait un rôle non seulement d'orientation du contenu et d'implication des personnes, mais aussi un rôle plus opérationnel de facilitation du flux pour permettre une exécution technologique correcte.

- Un réalisateur, qui était chargé de coordonner les interventions, de gérer l'entrée des participants, d'activer ou de désactiver les microphones et les possibilités d'intervention, le partage de l'écran ou des présentations et autres, afin de garantir une exécution optimale des émissions en direct, de surcroît sur les différents canaux utilisés. Afin d'assurer une large participation, plusieurs plateformes ont été utilisées, notamment les médias sociaux et Youtube, qui offrent différents modes d'interaction. À la fin, toutes les vidéos ont été partagées sur les canaux officiels du projet, de sorte que tout le monde puisse "rattraper" des interventions spécifiques, ou profiter du contenu même s'il n'a pas pu participer en direct.
- Un assistant modérateur qui gérerait les commentaires sur les émissions en direct, en recueillant les suggestions et les questions et en les posant ensuite aux intervenants et aux modérateurs des événements, en sauvegardant autant que possible l'interactivité du moment.

Outre les problèmes plus strictement technologiques, il faut noter que la gestion hybride a nécessité une coordination constante entre les personnes impliquées dans les événements, afin d'éviter que l'éloignement géographique ne génère des divergences dans les méthodes de travail des équipes. La proximité physique facilite grandement l'interaction, et même les personnes moins extraverties sont plus enclines à intervenir dans les discussions ; à l'inverse, la distance favorise la tendance à l'isolement, et les outils numériques facilitent la perte de concentration.

Pour cette raison, il était nécessaire d'impliquer et de stimuler constamment la participation active des personnes à chaque étape du projet, et surtout pendant le travail au sein de l'équipe lors du hackathon. Chaque personne a été amenée à partager ses opinions et à fournir sa propre vision, même avec un appel personnel à l'action de la part des tuteurs ; le travail des équipes était en fait "modéré" par les tuteurs, en essayant de garantir autant que possible une équité d'intervention, en évitant les chevauchements ou le zèle excessif de certains participants envers leurs compagnons. Cela a nécessité un important et vaste travail de coordination de la part des tuteurs, afin que chaque équipe reçoive les mêmes informations, directives, outils et suive les mêmes méthodes de travail. En particulier pendant le hackathon, les tuteurs ont veillé à ce que les équipes aient une certaine homogénéité dans la phase de développement et dans le processus d'évolution de leur idée, les empêchant de s'enliser dans certaines phases ou de sous-estimer certaines étapes. Les équipes ont utilisé les mêmes formats et bénéficié des mêmes outils, ce qui a assuré l'uniformité des produits présentés, grâce également à l'accent mis par la formation spécifique sur les méthodes et les outils de présentation d'une idée, évitant ainsi que certaines équipes ne "prennent du retard".



La cooperazione al cuore del Mediterraneo
La coopération au cœur de la Méditerranée