

Académie du numérique/Accélérateur du numérique EFPC/ Équipe 3 - ARC

< [Académie du numérique/Accélérateur du numérique EFPC](#)



Retrouvez l'équipe de 13h10 à 14h15 (ET) dans leur salle de réunion virtuelle pour une démonstration en direct et une séance de questions-réponses.

Le parcours de l'accélérateur - Équipe de l'Agence du revenu du Canada (<https://zoom.us/j/95152790917?pwd=dlp5bjdBY29VclFnN1dRTGRRTDk3dz09>)

Meeting ID: 951 5279 0917

Passcode: sV9Gxn

Bienvenue dans la zone d'apprentissage de l'ARC

Notre équipe

À l'Agence du revenu du Canada (ARC), nous formons un effectif de 47 000 employés qui travaillent sans relâche à améliorer leurs connaissances et leurs compétences afin de servir les contribuables avec efficacité et exactitude. La Division du leadership en matière d'apprentissage (DLA) de l'Agence a réuni une équipe représentant les régions et les directions générales et ayant les compétences nécessaires pour trouver un moyen de rendre le contenu d'apprentissage facilement accessible et efficace, ainsi que pour aider la division à recueillir des données tout au long du parcours d'apprentissage continu vers une transformation numérique. Laissez-nous vous la présenter!

Direction générale des ressources humaines

- Sonia Côté
- Ann Marie Hume
- Stephen Virgin
- Natalie Waples
- Bernard-Joseph Burelle
- Helen Daniels
- Shannon Fitzpatrick
- Geneviève Fournier
- Gus Pouloupoulos
- Kaide Van
- Cynthia Vokey

Direction générale de l'informatique

- Robert Christian
- Dana Al-Rifai

Direction générale de cotisation, de prestation et de service

- Yvette Babineau-Brando
- Melanie Corkum

Direction générale des Appels

- Jolyne Pepe

Direction générale des affaires publiques

- Jessica MacQueen

Nos rôles au sein de l'équipe sont variés. Les cadres supérieurs nous aident à briser les silos et à trouver des ressources, permettant ainsi à l'équipe d'expérimenter avec une approche itérative et collaborative de résolution de problème. Les membres de l'équipe qui se concentrent sur le développement de la solution elle-même sont des professionnels en apprentissage, en TI, en recherche, en conception et en programmes. Ils sont appuyés par des personnes qui facilitent l'accès aux utilisateurs pour les tests et qui fournissent une rétroaction en continu.

Au final, nous sommes par-dessous tout des personnes ouvertes d'esprit et prêtes à jouer le jeu des nouvelles façons d'élaborer des solutions dont l'Accélérateur du numérique fait la promotion.

Notre problème

En cette ère numérique, nous générons une grande quantité d'informations et de contenus d'apprentissage. À l'ARC, nous ne faisons pas exception.

L'année dernière, nous avons effectué des recherches pour obtenir plus de détails sur les expériences de nos employés et apprenants. Nous avons appris qu'ils avaient de la difficulté à trouver le contenu d'apprentissage dont ils avaient besoin.

À l'ARC, nous encourageons l'apprentissage et la croissance continus. Lorsque trouver de l'apprentissage est comme marcher dans une jungle sans boussole ni carte, il en résulte une expérience désagréable, laborieuse et frustrante.

Nous visons à numériser, humaniser et simplifier l'expérience d'apprentissage afin que les employés puissent s'épanouir professionnellement. La question à laquelle nous avons tenté de répondre est la suivante : *“Comment pouvons-nous faciliter l'accès en temps opportun à un apprentissage utile pour tous les employés de l'ARC?”*

Notre cheminement vers une solution

Avant de participer à l'Accélérateur, nous avons imaginé une solution où tout l'apprentissage serait hébergé en un seul endroit, et où notre équipe serait la gardienne de tout cet apprentissage.

Grâce aux ateliers, aux camps de formation et aux activités de l'Accélérateur, nous avons conclu qu'il n'y avait pas de problème si le contenu de l'apprentissage était hébergé en plusieurs endroits. Nous devions simplement trouver un moyen de relier les apprenants et l'apprentissage.

Grâce à l'Accélérateur du numérique, nos perspectives et nos façons de travailler ensemble ont évolué. Ce n'est pas que le problème en soi ait changé, mais nous avons modifié l'orientation de notre problème après avoir entendu les utilisateurs et mené des recherches plus approfondies. Nous avons également réalisé que nous devions nous limiter à ce que nous pouvons réellement influencer et à ce qui serait le plus efficace pour la majorité des gens.

Notre solution

Notre solution est **La Zone d'apprentissage**, une plateforme qui permet aux créateurs de contenu de rester propriétaires de leur contenu, tout en leur permettant de le rendre disponible à l'échelle de l'Agence.

Notre solution est le résultat du feedback des utilisateurs et d'un processus d'itération. Elle consiste tout d'abord à permettre aux employés d'avoir un endroit spécifique où aller pour rechercher du contenu d'apprentissage et pas seulement des cours spécifiques. Elle facilite la recherche de contenu en permettant à l'apprenant d'utiliser des filtres pour affiner ses résultats de recherche. Il est ainsi possible pour l'apprenant de regrouper le contenu d'une manière qui lui convient.

Pourquoi avons-nous choisi cette solution? Parce que nous avons besoin d'une approche simple pour que la communauté d'apprentissage de toutes les directions générales nous aide à trouver et à donner son avis sur un contenu de qualité qui nous permettra de poursuivre notre parcours de transformation numérique et d'apprentissage.

Notre expérience

Le programme de l'Accélérateur du numérique nous a permis de cheminer dans la bonne direction. Nous souhaitons partager certaines leçons et expériences importantes que nous avons acquises :

“Il s'agit d'un processus stimulant qui m'a amené à renoncer à certaines idées préconçues, à m'obliger à travailler avec de nouvelles personnes et de nouvelles méthodes, et à essayer de nombreuses choses que je n'avais jamais faites auparavant. J'ai souvent été mal à l'aise, mais c'est le signe d'un bon programme d'apprentissage, et l'équipe de l'Accélérateur du numérique m'a soutenu et encadré de manière inestimable.”

“J'ai appris de nouvelles techniques et de nouveaux processus que j'ai l'intention d'utiliser lorsque je reprendrai mon travail.”

“J'ai vécu une large gamme d'émotions, des hauts, aux bas et tout ce qui se trouve entre les deux, y compris la confusion, la clarté, les moments eureka, le rire, l'anxiété et bien sûr la fierté!”

“Nous avons développé une solution à une vitesse super rapide! C’est incroyable ce qui peut se passer dans ce type d’environnement.”

“Ce programme aide les apprenants à connaître la façon dont ils apprennent, c’est inconfortable, les gens essaient de revenir à leurs “anciens” comportements, mais le programme vous pousse à vivre la théorie qui se cache derrière et avant même que vous le sachiez, vous êtes en train de prototyper et d’itérer en fonction du feedback et des commentaires des utilisateurs.”

Retrieved from https://wiki.gccollab.ca/index.php?title=Académie_du_numérique/Accélérateur_du_numérique_EFPC/Équipe_3_-_ARC&oldid=52124

This page was last edited on 12 August 2021, at 12:09.

Content is available under [Creative Commons Attribution 4.0 International License](#) unless otherwise noted.