

Les milieux d'apprentissage en réseau international en contexte collégial

Un guide pratique

Olivier Bégin-Caouette, Marie-Josée Goulet,
Nicole Lacasse, Julie Demers, Pascale Bernier,
Daniel Berthiaume, Olivier Francis Hazoume

avec la collaboration de

Ulrich Adido, Sébastien Béland, Mathieu Chevalier,
Sarah Chouinard, Francine Clément,
Samuel Fournier St-Laurent, Laurence St-Denis



Collège Ahuntsic



Montmagny | La Pocatière | Témiscouata



PHASE 3

LA PÉRENNISATION

La phase de pérennisation transforme des projets ponctuels en pratiques durables et intégrées à la stratégie et à la culture de l'établissement. Elle implique l'institutionnalisation des MARI dans les documents et les programmes, un soutien structurel, des partenariats stables et la répétition des projets afin de renforcer leur impact. Bien que cette phase soit présentée ici comme la troisième, ce processus peut s'amorcer dès la conception d'un MARI, pour autant que celui-ci ait été pensé de manière durable, notamment en prévoyant dès le départ son intégration aux programmes et les mécanismes nécessaires à sa continuité.

1 | Les rôles des établissements

Les établissements jouent **six rôles** cruciaux au cours de la phase de pérennisation des MARI, allant de l'évaluation⁸ au maintien de l'expertise. L'Annexe J présente une liste de vérification de la mise en place de pratiques, d'outils et de mécanismes favorisant la pérennisation des projets de MARI.

1.1 Évaluer les retombées du MARI auprès des personnes étudiantes et enseignantes

Tel que précisé en introduction, les MARI peuvent présenter de multiples retombées pour les personnes étudiantes et enseignantes. Ces retombées diffèrent selon la conception pédagogique du MARI, sa durée, la préparation du personnel enseignant impliqué, la richesse des interactions, l'adéquation avec le programme dans lequel il s'insère ou le soutien institutionnel offert. Pour les établissements, l'évaluation du MARI permet :

- ♦ de vérifier l'atteinte des objectifs initiaux;
- ♦ d'identifier les facteurs qui favoriseront ou limiteront l'efficacité du dispositif;
- ♦ d'améliorer le projet ou d'autres projets similaires à l'avenir;
- ♦ enfin, de justifier les investissements en termes de temps et de ressources.

⁸ En plus des éléments présentés dans ce guide, les établissements qui le souhaitent peuvent procéder à une évaluation de programme plus exhaustive. Voir Fitzpatrick *et al.* (2015).

En ce qui concerne les retombées auprès des personnes étudiantes, on pourra consulter ci-dessous différentes manières d'évaluer leur satisfaction à l'égard du projet de même que le développement de leur sensibilité interculturelle. Si les établissements souhaitent évaluer les effets des MARI sur la réussite scolaire, ils peuvent également tenir compte des résultats obtenus ou des taux de diplomation au terme du programme. Dans tous les cas, il est recommandé d'arrimer cette étape à un retour sur l'expérience des personnes étudiantes, lequel peut être organisé par le personnel enseignant⁹.

1.1.1 Évaluer la satisfaction des personnes étudiantes à l'égard du projet et ses retombées sur leur parcours

Plusieurs outils permettent de colliger de l'information au sujet de la satisfaction des personnes étudiantes par rapport au MARI et de leur perception des retombées du projet sur leur parcours : entrevues de groupe, présentations orales, journal réflexif, questionnaire, etc. Par exemple, le bureau international peut organiser une entrevue de groupe avec les personnes étudiantes y ayant participé. Les objectifs d'un tel exercice peuvent être de permettre aux personnes étudiantes de raconter leur expérience, d'explorer la manière dont elles pensent que ce projet a pu contribuer à leur parcours académique et professionnel, enfin, de formuler des suggestions sur la manière de réaliser des projets similaires à l'avenir. Le projet iKudu, soutenu par la Commission européenne, propose un guide d'évaluation des MARI comprenant des gabarits de guide d'entretien, de présentations étudiantes, de journaux réflexifs et de questionnaires à l'intention des personnes étudiantes (Pretorius et Mitchell, dir., 2024).

1.1.2 Évaluer les retombées du MARI sur la sensibilité interculturelle

La sensibilité et la compétence interculturelles constituent des retombées pouvant se mesurer à l'appui d'instruments psychométriques d'évaluation validés, dont trois sont présentés dans le tableau suivant.

Instrument psychométrique d'évaluation de la sensibilité et de la compétence interculturelles

Students' Intercultural Competence Scale (Aba, 2015)

Cet instrument a été validé auprès de personnes étudiantes universitaires de Turquie ayant participé à un projet de mobilité traditionnelle soutenu par le programme Erasmus. Il couvre six dimensions de la compétence interculturelle, soit : la disposition, l'ouverture, l'attitude orientée vers les solutions, la flexibilité comportementale, la confiance dans l'interaction et la conscience interculturelle. Si cet outil est gratuit, il n'est toutefois offert qu'en anglais. En outre, il mériterait d'être validé dans d'autres contextes.

⁹ Voir la description du premier rôle du personnel enseignant.

Intercultural Development Inventory (Hammer et al., 2003)

Cet instrument largement utilisé a été rigoureusement testé et validé dans plusieurs contextes géographiques et linguistiques, y compris dans la francophonie. Il permet de situer un individu ou un groupe d'individus sur un continuum de cinq stades de la sensibilité interculturelle : le déni, la polarisation, la minimisation, l'acceptation et l'adaptation. Il importe toutefois de mentionner que les personnes souhaitant utiliser cet instrument doivent au préalable suivre des séminaires qualifiants assortis de frais d'inscription et verser une redevance à la société IDI pour chaque questionnaire complété.

Échelle de la sensibilité interculturelle (Béland et al., 2025)

Cet instrument, développé en français et adapté au contexte de l'enseignement supérieur québécois, comprend plusieurs items répartis en trois dimensions : l'engagement interculturel, le continuum entre ethnocentrisme et ethnorelativisme, ainsi que la communication et l'ajustement interculturel. Au moment d'écrire ces lignes, l'outil est en cours de validation. Il pourra être consulté dans le site du Laboratoire interdisciplinaire de recherche sur l'enseignement supérieur, à l'adresse <https://www.lires.ca/esi>.

Les établissements souhaitant examiner l'effet des MARI peuvent, par exemple, distribuer le questionnaire avant le début du projet et à son terme. Il est également possible d'utiliser l'un ou l'autre de ces instruments dans le cadre d'une expérience d'enseignement et d'apprentissage en discutant des résultats initiaux avec les personnes étudiantes, de réfléchir à leur manière d'interagir avec des personnes d'autres cultures ou d'explorer comment le MARI pourrait contribuer à développer leur sensibilité interculturelle.

1.1.3 Évaluer les retombées globales sur les personnes enseignantes

Un MARI constitue une occasion de développement professionnel. Il permet de discuter avec des membres du personnel enseignant d'un établissement à l'étranger, de partager des connaissances et des façons de faire, de développer de nouveaux outils et d'imaginer des activités différentes d'enseignement et d'apprentissage. Pour certaines personnes enseignantes, ce contact prolongé avec des collègues d'autres cultures favorise le développement de leur propre sensibilité interculturelle.

Les établissements qui souhaitent évaluer les retombées des MARI chez le personnel enseignant peuvent mettre à profit l'Intercultural Development Inventory (voir tableau ci-haut) ou, au moment d'évaluer l'habileté à intégrer les nouvelles technologies dans l'enseignement, le questionnaire TPACK (Schmidt et al., 2009). Il est également possible de s'appuyer sur des outils tels que le journal réflexif ou un portfolio dans lequel les personnes enseignantes auront consigné des artefacts du MARI. Finalement, des entretiens individuels ou de groupe offrent l'occasion de revenir sur l'expérience ainsi que d'explorer ses effets sur l'identité professionnelle, les réseaux professionnels et les collaborations potentielles ou en ayant découlé.

1.2 Promouvoir les MARI à l'interne et à l'externe

La diffusion des MARI est une responsabilité partagée entre les membres du personnel enseignant qui en ont fait l'expérience, le bureau international de leur établissement et sa direction des études. Elle vise à démystifier ce type de projet, à illustrer sa valeur ajoutée pour la formation des personnes étudiantes et à inspirer de nouvelles initiatives. Des stratégies de promotion efficaces sont réunies dans le tableau suivant.

Stratégies de promotion des MARI et leurs objectifs

Promouvoir le MARI en tant qu'innovation pédagogique	<ul style="list-style-type: none">❖ souligner le rôle du MARI dans l'internationalisation de l'éducation et l'enrichissement des pratiques d'enseignement
Explorer les partenariats	<ul style="list-style-type: none">❖ positionner le MARI comme une porte d'entrée pour des collaborations avec des organisations offrant des mandats authentiques aux équipes étudiantes
Intégrer le MARI dans les plans de travail	<ul style="list-style-type: none">❖ inscrire les MARI dans les stratégies, les plans d'action et les plans de travail du bureau international, de la direction des études et, idéalement, des départements❖ faciliter le suivi, la reconnaissance et le transfert de compétences entre collègues
Valoriser les expériences	<ul style="list-style-type: none">❖ mettre en lumière les retombées positives pour les personnes étudiantes et enseignantes par des moyens tels :<ul style="list-style-type: none">◆ la publication d'articles◆ des présentations lors de journées pédagogiques◆ des annonces lors de réunions
Diffuser largement	<ul style="list-style-type: none">❖ publier les réalisations issues du MARI dans les plateformes internes et externes❖ inviter le personnel enseignant à contacter le bureau international pour connaître la manière de démarrer un projet
Créer des opportunités de témoignage	<ul style="list-style-type: none">❖ inviter les personnes enseignantes ayant réalisé un MARI à agir comme ambassadrices. Elles peuvent être invitées à participer à :<ul style="list-style-type: none">◆ l'accueil de délégations;◆ des conférences;◆ des webinaires;◆ partager leur expérience avec leurs pairs.
Impliquer les collègues qui ont contribué à l'idéation du MARI	<ul style="list-style-type: none">❖ au moment du bilan et/ou de la diffusion, permettre aux technopédagogues, aux personnes conseillères pédagogiques et aux autres membres du personnel intéressés de constater l'impact de leur apport, de valoriser leur rôle et de contribuer à l'amélioration des pratiques à l'interne

Si un MARI fait partie du plan de travail annuel du bureau international ou d'un département, ces instances peuvent être invitées à le présenter à la commission des études de l'établissement.

1.3 Assurer le suivi auprès du partenaire international

La pérennité d'un MARI repose autant sur sa qualité pédagogique que sur la solidité des relations entre les établissements partenaires; elle ne se décrète pas une fois le projet arrivé à sa fin, mais se construit dès sa conception par une approche relationnelle proactive et structurée (Rubin 2022a). Cette approche requiert des partenaires institutionnels qu'ils clarifient dès l'étape d'idéation du projet : leurs attentes mutuelles, leurs rôles et responsabilités respectives, ainsi que les modalités de gouvernance du projet, et ce, afin d'en fluidifier le suivi (UW Bothell OCL, 2026; Gwenna Moss Centre for Teaching and Learning, 2021). Les partenaires institutionnels peuvent s'entendre au sujet d'un processus d'assurance qualité visant à suivre et à évaluer le projet.

1.3.1 Assurer le suivi après l'activité

Anticiper, dialoguer, s'adapter et formaliser sont autant d'actions clés pour transformer une collaboration ponctuelle en un partenariat durable et évolutif. Les approches suivantes peuvent faciliter le suivi auprès de l'établissement partenaire.

Approches favorisant un suivi rigoureux auprès de l'établissement partenaire

Bilan des indicateurs clés de performance (<i>key performance indicators</i>)	Ces approches permettent d'évaluer le succès du projet par rapport aux objectifs définis par les partenaires (Rubin, 2022a et 2022b).
Débriefing structuré deux à trois semaines après la fin du MARI	
Documentation de la valeur ajoutée	Cette approche contribuera à consolider les données pré-post-MARI (p. ex. la sensibilité et les compétences inter-culturelles), les productions authentiques et les témoignages, ce qui permet de mieux cerner les retombées de l'activité (Stevens Initiative, 2024; Vahed, 2025).
Évaluation de la qualité du partenariat à l'aide d'une grille basée sur l'atteinte des objectifs académiques et la qualité de la collaboration	Des indicateurs de performance tels la communication, la clarté des rôles, l'implication, le respect des engagements et des échéanciers, la réactivité, l'adéquation des ressources fournies (humaines, techniques), etc., couplés à des commentaires ouverts, permettent d'identifier les forces et les points à améliorer (Rubin, 2017; Rubin <i>et al.</i> , 2022)

Capitaliser les pratiques : modèles de scénarisation et de grilles d'évaluation, retours d'expérience, etc.	Cette approche consiste à consigner les leçons apprises dans un espace commun et accessible, tel qu'un portail interne (SUNY COIL, 2025; EAIE, 2023).
Feuille de route conjointe	Cette approche appuie la planification des prochaines itérations (cours et semestres), l'ajustement de l'entente de collaboration (rôles, outils, calendrier type), la formalisation des incitatifs et la constitution d'une banque d'activités réutilisables.
Accentuer la visibilité et le rayonnement	Le comarquage (<i>co-branding</i>), les témoignages, les présentations à des colloques, la participation à des réseaux (SUNY COIL, 2025; EAIE, 2023) et la copublication dans différentes vitrines (webinaires, pages web présentant les programmes des établissements partenaires, revues) peuvent être mis à profit.
Candidatures auprès d'organismes spécialisés afin d'obtenir du financement	Des programmes tels Erasmus+ Virtual Exchanges peuvent être envisagés.

Si l'entente signée entre l'établissement collégial et son partenaire prévoit des mécanismes de coordination (tel qu'un comité conjoint ou des rencontres annuelles), ces instances contribueront à assurer le suivi. Il est aussi possible de formaliser la communication post-projet en prévoyant la rédaction d'un rapport synthèse partagé, transmis officiellement à l'établissement partenaire. Une rencontre-bilan, tenue en ligne peu après la fin du MARI, permettra de consolider l'expérience et de planifier la suite. Elle devrait couvrir des thèmes tels que :

- ◆ l'évaluation technique et logistique;
- ◆ l'analyse pédagogique;
- ◆ les points forts;
- ◆ les défis rencontrés.

Cette discussion aura pour finalités principales l'identification de pistes d'amélioration et la confirmation de l'intérêt à poursuivre la collaboration. Elle permettra aussi de s'entendre sur un calendrier de suivi et sur des activités simples (webinaires, échanges de pratiques, partage de ressources) entre les MARI. L'établissement peut faciliter l'organisation de cette rencontre-bilan en fournissant un gabarit et en impliquant le bureau international afin d'assurer la coordination institutionnelle et la conformité en regard de l'entente de collaboration (voir l'Annexe D).

Un référentiel simple peut guider l'évaluation du projet MARI par les partenaires institutionnels autour de dimensions complémentaires telles que :

- ♦ la pertinence pédagogique (adéquation entre objectifs et apprentissages);
- ♦ l'inclusion et l'accessibilité (prise en compte de la diversité des apprenants);
- ♦ la durabilité (capacité de renouvellement et d'intégration curriculaire);
- ♦ l'impact et la reconnaissance (effets mesurés sur les personnes étudiantes et enseignantes, y compris partenaires).

La mise en place d'une autoévaluation des équipes et la capitalisation des pratiques par un comité conjoint de coordination favoriseront la circulation de modèles de scénarisation, de grilles d'évaluation et de retours d'expérience.

1.3.2 Étendre la portée du partenariat

Développer des MARI en collaboration avec un établissement partenaire peut représenter un levier pour instaurer une collaboration internationale à long terme forte et diversifiée. Une personne enseignante pourra profiter d'un séjour de mobilité afin de rencontrer un ou des homologues de l'établissement partenaire et, à son retour, partager avec ses collègues les idées qui auront émergé de cette expérience. Le renforcement du lien par la mobilité pré-sentielle peut ainsi étendre et faire rayonner le projet initial.

La communication contribue à la visibilité et au rayonnement, en plus de générer un effet d'entraînement pour les partenaires. Par exemple, inscrire les projets MARI dans les bilans annuels, diffuser des rapports sur leur impact, valoriser les personnes et les unités impliquées, mobiliser des personnes étudiantes ambassadrices et rendre visibles les approches pédagogiques sont autant de mesures qui favorisent l'adhésion et attirent de nouveaux participants. Cette mise en récit des réussites nourrira une culture de collaboration qui infusera progressivement les programmes au-delà des projets pilotes et jettera les bases d'une intégration durable dans les programmes et la stratégie d'internationalisation des établissements impliqués.

1.4 Maintenir une liste de partenaires institutionnels et entretenir la relation avec eux

La pérennisation des MARI repose en outre sur la mise à jour en continu d'une liste de partenaires institutionnels. Ce rôle consiste à créer des liens entre les personnes, les départements et les établissements, ainsi qu'à identifier des occasions de collaboration.

Stratégies efficaces pour soutenir les relations partenariales : descriptions et exemples

Valoriser les occasions existantes	Si une personne enseignante œuvrant au sein d'un institut universitaire de technologie français souhaite réaliser une mobilité professionnelle dans un établissement collégial, son bureau international pourra le jumeler avec une ou un membre du personnel enseignant ayant déjà participé à une mobilité en France ou en discuter avec la coordination de son département afin de susciter l'intérêt et de lancer un appel à l'ensemble du personnel enseignant.
Organiser des rencontres ciblées	Lorsqu'une délégation de l'étranger visite un établissement, le bureau international peut prévoir des visites thématiques visant à échanger au sujet des programmes et à explorer des collaborations pédagogiques ou professionnelles.
Faciliter les premiers contacts	S'il n'est pas possible de se rencontrer en personne, le bureau international pourra initier le contact avec un établissement étranger grâce à ses relations avec des homologues institutionnels. Il pourra par la suite passer le relais à la personne enseignante.
Tirer profit des missions à l'étranger	Les déplacements des membres du bureau international ou de la direction sont des occasions de repérer des personnes enseignantes et des établissements intéressés par des collaborations virtuelles de type MARI. Il est important d'inscrire cette recherche dans leur cahier de mission et d'assurer les suivis au retour.
Mobiliser les réseaux personnels	Une personne enseignante peut aussi activer son réseau professionnel, par exemple par le biais des associations et groupes auxquels elle appartient et de ses propres réseaux sociaux.

Dans tous les cas, la recherche et le maintien de partenariats exigent de la constance et de la patience. Les relations se construisent dans le temps.

1.5 Reproduire le MARI et maintenir l'expertise à l'interne

La pérennisation d'un MARI doit être pensée dès la conception et soutenue tout au long de sa mise en œuvre. Même si certains projets s'arrêtent après une ou deux éditions, l'établissement peut transformer cette expérience en un levier durable pour l'innovation pédagogique et l'ouverture internationale. Cela implique de documenter et de centraliser les informations clés : bilans entre partenaires, évaluation des retombées interculturelles pour les personnes étudiantes, présentations en assemblée départementale, et tout autre matériel utile à la reproduction ou à l'adaptation du modèle. Cette mémoire institutionnelle facilite la transmission et évite de « réinventer la roue » à chaque initiative.

La valorisation des personnes impliquées est également essentielle : reconnaître leur contribution par des articles, des annonces en réunion, ou des témoignages lors de journées pédagogiques et congrès renforce l'engagement et encourage d'autres personnes enseignantes à s'impliquer. De plus, la mise en place de mécanismes de partage entre pairs – ateliers, communautés de pratique, capsules vidéo – favorise la diffusion des apprentissages et la création d'une culture collaborative. Il peut aussi être utile de consigner les bons coups et les aspects à améliorer dans un document interne. Cela facilite la révision future du MARI et permet une transmission efficace aux collègues susceptibles de reprendre le projet.

Enfin, intégrer le MARI dans la dynamique institutionnelle est un gage de continuité : il doit être présenté comme une composante de la stratégie pédagogique et internationale du cégep, et non comme une initiative isolée. Un MARI peut naturellement prendre fin après quelques éditions. L'objectif n'est pas de le maintenir à tout prix, mais de préserver et valoriser les acquis pour inspirer et soutenir de futurs projets, dans d'autres contextes ou sous d'autres formes.

1.6 Intégrer le MARI dans le programme d'études

Plusieurs stratégies permettent d'ancrer la réalisation d'un MARI dans un cours ou dans un programme d'études, et ce, sans modifier le devis ministériel et tout en intégrant une dimension internationale à la formation.

Exemples de stratégies efficaces pour intégrer le MARI dans le programme d'études

Intégrer le MARI à titre d'activité pédagogique dans un cours existant	<p>La forme la plus courante d'un MARI consiste à l'intégrer directement dans un cours existant en tant qu'activité ou ensemble d'activités évaluées. Cette approche présente plusieurs avantages, dont :</p> <ul style="list-style-type: none">♦ s'appuyer sur une structure pédagogique déjà en place;♦ faciliter la reconnaissance académique pour les personnes étudiantes;♦ réduire la complexité administrative pour l'enseignant. <p>Un MARI intégré peut prendre différentes formes selon les objectifs du cours et les compétences visées en :</p> <ul style="list-style-type: none">♦ mobilisant des interactions authentiques avec des personnes étudiantes d'un autre contexte culturel ou linguistique, il peut s'inscrire dans une compétence liée à la communication, à la collaboration ou à la résolution de problèmes;♦ permettant aux personnes étudiantes de confronter leurs idées à celles de leurs homologues provenant d'autres systèmes éducatifs, il peut également enrichir une situation d'apprentissage qui exige une perspective internationale ou interculturelle.
---	--

Sur le plan de l'**évaluation**, le MARI peut être intégré à :

- ◆ un travail d'équipe;
- ◆ une analyse comparative;
- ◆ un projet de fin d'études;
- ◆ une activité réflexive portant sur les différences culturelles et disciplinaires.

L'intégration favorise non seulement le développement des compétences disciplinaires, mais aussi de compétences transversales telles que l'ouverture, l'adaptabilité et la pensée critique.

En somme, l'intégration d'un MARI dans un cours existant constitue une stratégie efficace pour donner une dimension internationale à l'apprentissage sans exiger la création d'un dispositif parallèle. Elle permet en outre :

- ◆ de renforcer la pertinence des contenus;
- ◆ d'accroître la motivation étudiante;
- ◆ de valoriser la collaboration interculturelle en tant que compétence essentielle dans le monde actuel.

Intégrer le MARI à titre d'activité de stage ou de projet intégrateur

Dans les programmes qui comprennent des stages ou des projets de fin d'études, le MARI peut être conçu comme un levier pour **enrichir l'expérience professionnelle des personnes étudiantes**. Il peut, par exemple :

- ◆ permettre d'approfondir l'analyse d'une problématique en la confrontant à des perspectives internationales;
- ◆ comparer des pratiques professionnelles entre deux pays;
- ◆ développer des outils et solutions en collaboration avec des partenaires étrangers.

Ces activités favorisent non seulement l'acquisition de compétences disciplinaires, mais aussi le développement de **compétences transversales** telles que :

- ◆ la communication interculturelle;
- ◆ la pensée critique;
- ◆ la capacité à travailler en contexte globalisé.

Afin d'assurer la durabilité et la cohérence de cette intégration, plusieurs **conditions** doivent être réunies :

- ◆ un arrimage clair entre les compétences visées par le cours ou le programme et les objectifs du MARI afin d'assurer la pertinence pédagogique;
- ◆ un minimum de coordination dans le soutien offert au personnel enseignant, notamment au sein du comité de programme et du département;
- ◆ l'intégration du MARI comme activité inscrite dans le plan de travail du programme afin d'en assurer la continuité;
- ◆ son intégration dans les stages ou projets de fin d'études afin d'ouvrir la voie à des apprentissages riches et authentiques, tout en renforçant la dimension internationale et collaborative des programmes.

Intégrer le MARI à la stratégie d'internationalisation d'un programme

Le MARI peut également être intégré à la stratégie d'internationalisation d'un programme, ce qui lui confère une portée institutionnelle et renforce sa valeur éducative. En s'inscrivant dans cette logique et en offrant aux personnes étudiantes des occasions concrètes de collaborer avec des pairs issus d'autres contextes culturels et linguistiques, il peut être conçu comme une activité contribuant au développement des compétences interculturelles.

L'intégration du MARI dans la stratégie d'internationalisation permet un **alignement sur les orientations institutionnelles**, qu'il s'agisse :

- ♦ de développer un profil international;
- ♦ d'acquérir des compétences transversales;
- ♦ de mettre en œuvre des projets collaboratifs internationaux.

Cette cohérence renforce la légitimité du MARI et facilite son inscription dans les plans de développement pédagogique et international de l'établissement.

La valorisation de l'engagement du personnel enseignant

La réalisation d'un MARI représente une tâche importante pour le personnel enseignant. En plus d'offrir des formations, des gabarits, un allègement de la tâche ou un soutien à la mobilité internationale, il est pertinent pour les établissements qui souhaitent multiplier et pérenniser les projets de MARI de valoriser l'engagement du personnel enseignant dans ce type d'initiative.

Ces reconnaissances peuvent être internes ou externes. Par exemple, il est possible de reconnaître l'expertise de la personne enseignante et de mettre en valeur son projet lors d'événements institutionnels, comme les journées de la recherche, la journée d'accueil des nouvelles personnes enseignantes ou encore lors de rencontres officielles avec les coordinations départementales, la direction des études ou le conseil d'administration. Il arrive aussi que les personnes qui ont créé un MARI soient invitées à participer à une mission de l'établissement à l'international ou à un forum avec des partenaires internationaux. Ces activités témoignent de la confiance de l'établissement envers les membres du personnel qui portent les MARI.

La publication d'articles, de communiqués ou de portraits sur les réseaux institutionnels ou dans les médias locaux constitue une autre forme de reconnaissance. Finalement, l'attribution de prix ou de distinctions permet d'attester de la valeur accordée au projet porté par la personne enseignante. Il est, par exemple, possible pour l'établissement de recommander la candidature de cette personne pour l'attribution de l'un des prix remis par l'Association québécoise de pédagogie collégiale. Dans certains établissements, la contribution à un MARI peut rendre éligible à un prix d'excellence ou d'innovation. Il est également possible pour un établissement de créer un prix reconnaissant l'engagement en matière d'internationalisation pour lequel des personnes impliquées dans la réalisation d'un MARI seraient admissibles. En plus de soutenir l'engagement des personnes enseignantes ayant réalisé un MARI, ce type d'initiative peut en encourager d'autres à se lancer dans l'aventure.

Bonnes pratiques

2 | Les rôles du personnel enseignant

Trois rôles sont joués par le personnel enseignant dans la pérennisation des MARI; ils touchent l'évaluation de même que la synthèse et la promotion des MARI auprès des collègues. Une liste de vérification présentée à l'Annexe K permet de s'assurer que ces rôles sont pleinement joués.

2.1 Évaluer l'expérience des personnes étudiantes et discuter du MARI avec elles

Tout ne peut pas être parfait, surtout lors de la première itération d'un MARI. Il est donc recommandé de prévoir des moments pour revenir sur le projet. En ce qui concerne les personnes étudiantes, c'est dans les jours suivant la fin du MARI qu'elles pourront le mieux exprimer leurs impressions sur l'ensemble du projet (voir rôle 1.1 *supra*). En complément des mécanismes mis en place par l'établissement, les personnes enseignantes peuvent organiser une activité qui permettra d'obtenir une rétroaction de la part des personnes étudiantes. Cette activité peut prendre la forme d'une rencontre, d'un forum de discussion, d'un sondage maison, etc. Il est alors recommandé de s'enquérir auprès des personnes étudiantes de ce qu'elles ont le plus apprécié de l'expérience, de ce qu'elles auraient fait autrement et même de si elles auraient préféré un cours plus traditionnel. Les raisons évoquées pourraient se montrer précieuses pour améliorer le MARI ou en créer un autre.

Il est recommandé aux personnes enseignantes de réaliser une autoévaluation complète de leur MARI, et ce, tant sur le plan organisationnel que pédagogique. Cette réflexion peut inclure l'analyse de la charge de travail par rapport aux attentes initiales, la pertinence de l'expérience vécue, la qualité de l'activité pédagogique et le choix du cours. Bien que ce bilan puisse susciter certaines déceptions, celles-ci se transforment généralement en leviers d'amélioration lorsque les objectifs du MARI sont bien compris et que la motivation est élevée, favorisant ainsi un sentiment accru d'accomplissement. L'autoévaluation devrait également porter sur la posture pédagogique, c'est-à-dire la manière dont le soutien aux personnes étudiantes a été assuré, la préparation aux différences interculturelles et la gestion des imprévus technologiques ou relationnels. Ce processus évaluatif constitue une étape essentielle pour optimiser les itérations futures du MARI.

Finalement, les personnes enseignantes doivent décider si elles souhaitent répéter le projet de MARI l'année suivante. Pour guider cette décision, la personne enseignante peut s'appuyer sur les critères suivants :

- ♦ l'engagement et la fiabilité de la personne enseignante partenaire;
- ♦ la compatibilité des plages horaires;
- ♦ la motivation des personnes étudiantes de part et d'autre;
- ♦ les retombées pédagogiques observées;
- ♦ la qualité du soutien institutionnel reçu;
- ♦ l'étape où elle se situe dans son parcours professionnel.

Les personnes enseignantes peuvent aussi choisir de se mettre à la recherche d'une nouvelle ou d'un nouveau partenaire afin de poursuivre le MARI ou de réaliser le projet tous les deux ans. Si elles choisissent de ne pas poursuivre le projet, il est recommandé de consigner tout le matériel créé et leurs observations afin qu'une autre personne de l'établissement puisse profiter de l'expertise développée.

2.2 Organiser une rencontre-bilan avec la personne enseignante partenaire

Après la complétion du MARI, il est recommandé que les partenaires tiennent une rencontre-bilan, qui peut être organisée par l'établissement (voir rôle 1.3 *supra*). À cette occasion, les personnes enseignantes voudront notamment échanger sur des sujets tels :

- ♦ l'expérience du MARI elle-même;
- ♦ les activités pédagogiques réalisées;
- ♦ l'engagement des personnes étudiantes;
- ♦ les travaux qui leur ont été demandés;
- ♦ la qualité de ceux-ci;
- ♦ les points forts, les défis et les pistes d'amélioration.

Cette rencontre se terminera par les remerciements d'usage et, le cas échéant, une invitation à répéter l'expérience l'année suivante sera lancée. Si ce souhait est exprimé, les personnes enseignantes auront avantage à communiquer périodiquement entre elles afin de maintenir le lien.

Une approche réflexive et collaborative

Pour maximiser l'impact d'un MARI, il est essentiel d'adopter une approche collaborative (partage de connaissances) et réflexive (sur sa propre pratique professionnelle).

Une telle approche implique d'abord de consulter les personnes étudiantes dès la fin du MARI afin de recueillir leurs impressions à chaud et d'identifier des pistes d'amélioration. Ensuite, les personnes enseignantes partenaires sont encouragées à réfléchir ensemble au MARI de manière informelle. Enfin, on peut impliquer des collègues de l'établissement dans l'analyse réflexive afin de favoriser le partage d'expertise et l'intégration des apprentissages dans une perspective institutionnelle.

Dans ce genre d'approche, les critiques constructives doivent être perçues comme des opportunités pour enrichir la prochaine itération, plutôt que comme des obstacles. Cette démarche collaborative et réflexive transforme l'évaluation du projet en un véritable levier d'innovation et de qualité.

Bonnes pratiques

2.3 Impliquer les collègues

La personne enseignante qui développe un MARI a acquis une expertise qui pourra se révéler profitable pour l'ensemble de l'établissement et, notamment, pour les collègues de son département. En plus de participer à des journées pédagogiques ou à d'autres activités destinées à l'ensemble de l'établissement dans le but d'assurer la pérennité du MARI, elles peuvent tenir leurs collègues informés des développements de l'activité, partager les bons coups et les défis et faire état de l'engagement étudiant durant l'activité. Ce partage peut susciter l'intérêt de certains collègues et les encourager à développer un MARI, à en intégrer un plus formellement au programme ou à prendre le relais de la personne enseignante si celle-ci ne peut ou ne souhaite plus réaliser le MARI dans son cours. En impliquant graduellement des collègues, en augmentant l'adhésion des membres du département et en préparant le terrain pour un éventuel transfert de leadership, les personnes enseignantes peuvent contribuer concrètement à la pérennisation d'un MARI.

Références

- Aba, D. (2015). Towards an intercultural communication competence tool for academic mobility purposes. *Journal of Intercultural Communication*, 15(3), 1-11.
<https://doi.org/10.36923/jicc.v15i3.699>
- Béland, S., Bégin-Caouette, O. et Hazoume, O.-F. (2025). *Vers une échelle de la sensibilité interculturelle en français pour le cégep!* Colloque de l'Association pour la pédagogie collégiale, Québec, 10 juin.
- EAIE [European Association for International Education] (2023). Pathways to practice: Getting started with virtual exchange/COIL. *Resources*. <https://www.eaie.org/resource/getting-started-with-ve-coil.html>
- Fitzpatrick, J. L., Sanders, J. R. et Worthen, B. R. (2015). *Program Evaluation. Alternative Approaches and Practical Guidelines*. Pearson.
- Gwenna Moss Centre for Teaching and Learning (2021). *Collaborative Online International Learning (COIL). Educator Handbook*. University of Saskatchewan.
<https://teaching.usask.ca/documents/gmctl/coil-virtualexchange-guide.pdf>
- Hammer, M. R., Bennett, M. J., & Wiseman, R. (2003). Measuring intercultural sensitivity: The intercultural development inventory. *International journal of intercultural relations*, 27(4), 421-443.
[https://doi.org/10.1016/S0147-1767\(03\)00032-4](https://doi.org/10.1016/S0147-1767(03)00032-4)
- Pretorius, M. et Mitchell, L.-M. (s. d.). *COIL Evaluation Toolkit: Introduction and Decision Guide*. IKUDU. <https://www.ufs.ac.za/docs/librariesprovider66/default-document-library/ikudu-evaluation-toolkit.pdf>
- Rubin, J. (2017). Embedding Collaborative Online International Learning (COIL) at higher education institutions: An evolutionary overview with exemplars. Dans H. Casper-Hehne et al. (dir.), *Internationalisation of Higher Education* (vol. 2, p. 28-42). <https://studyabroad.uic.edu/wp-content/uploads/sites/256/2020/08/Rubin-Embedding-Collaborative-Online-International-Learning-at-Higher-Education-Institutions.pdf>
- Rubin, J. (2022a). Structuring COIL Activities from Start to Finish. Dans J. Rubin et S. Guth (dir.), *The Guide to COIL Virtual Exchange* (p. 134-151). Stylus Publishing.
- Rubin, J. (2022b). Developing effective institutional partnerships for COIL virtual exchange. Dans J. Rubin et S. Guth (dir.), *The Guide to COIL Virtual Exchange* (p. 111-133). Stylus Publishing.
- Rubin, J., Wimpenny, K., Garcia Portillo, B. ... O'Brien, R. (2022). Taking COIL virtual exchange to scale: 2004 to 2020. Dans J. Rubin et S. Guth (dir.), *The Guide to COIL Virtual Exchange* (p. 152-184). Stylus Publishing.
- Schmidt, D. A., Baran, E., Thompson, A. D., Mishra, P., Koehler, M. J., et Shin, T. S. (2009). Technological pedagogical content knowledge (TPACK). The development and validation of an assessment instrument for preservice teachers. *Journal of Research on Technology in Education*, 42(2), 123-149. <https://doi.org/10.1080/15391523.2009.10782544>
- Stevens Initiative (2024). Virtual Exchange Impact and Learning Reports. Featured Resources. <https://www.stevensinitiative.org/resources>

SUNY COIL (2025). *SUNY COIL Partner Bulletin*, nov.-déc. <https://bpb-us-w2.wpmucdn.com/hawksites.newpaltz.edu/dist/7/800/files/2025/12/SUNY-COIL-Partnering-Bulletin-December-2025.docx.pdf>

UW Bothell OCL [University of Washington Bothell's Office of Connected Learning] (2026). Course development. *COIL Initiative*. <https://www.uwb.edu/connected-learning/global/coil-initiative/coil-resources>

Vahed, A. (2025) Tips for a successful COIL experience. *Times Higher Education*, 5 déc. <https://www.timeshighereducation.com/campus/tips-successful-coil-experience>

Fiche descriptive 5 | Cocréation et collaboration internationale en conservation du patrimoine



Responsable : Francine Clément

Enseignante, Collège Montmorency

Programme : **Techniques de muséologie**

Cours : **Conserver les textiles**

Type d'établissement partenaire : **université**

Pays du partenaire : **Argentine**

Langues dans lesquelles s'est déroulé le MARI : **anglais, français, espagnol**

Nature de l'activité : **obligatoire et évaluée en partie**

Objectifs

Outre la poursuite de l'internationalisation du programme de Techniques de muséologie et la participation au projet de recherche inter-ordres sur le développement des habiletés interculturelles, un des principaux objectifs du projet de collaboration en ligne était l'**enrichissement des apprentissages et de l'enseignement en conservation des textiles** en collaboration avec des partenaires internationaux dont le programme, semblable au nôtre, permettait d'/de :

- **entrer en contact avec la diversité** des contextes socioéconomiques, culturels et géographiques dans lesquels se pratique la conservation des textiles de collection;
- **faire l'analyse des méthodes de travail** pour la conception et la réalisation de projets de conservation préventive;
- **échanger sur les bonnes pratiques** de développement durable en conservation préventive.

Partenaire

Nous avons trouvé une personne enseignante partenaire à la suite d'un certain nombre de communications (y compris des rencontres en ligne) avec des responsables de programmes des Amériques et de l'Europe en conservation du patrimoine, certains avec qui nous avons déjà collaboré, d'autres avec qui des collaborations n'ont

pu se concrétiser pour toutes sortes de raisons contextuelles, même en présence d'un intérêt.

Avec l'aide de M. Rodrigo Rentiera, conseiller pédagogique international du Collège Montmorency (CM), des contacts fructueux ont été établis avec les responsables du programme de conservation-restauration de l'Universidad del Museo Social Argentino (UMSA), dont certains cours pouvaient s'arrimer au nôtre. Plusieurs rencontres en ligne ont eu lieu dans les mois précédant l'implantation des activités pédagogiques avec les responsables de l'internationalisation des programmes à l'UMSA, ainsi qu'avec la professeure Patricia Lissa et son assistante Laura Solazzi.

Activités pédagogiques

Le projet a été cocréé, planifié et implanté avec ces collaboratrices au cours de rencontres totalisant six heures de classe en ligne distribuées sur deux séances :

- **présentation, analyse et discussions** autour des projets respectifs de conservation dans chacun des programmes, soit la conservation et la restauration de vêtements et d'accessoires de poupées d'une collection muséale argentine;
- **travaux** d'entreposage et de mise en valeur de chapeaux et de vêtements de deux collections muséales du Québec.

Par ailleurs, un **exercice commun de conception** d'un mannequin d'exposition muséale a rassemblé les personnes étudiantes d'Argentine et du Québec. En amont, toutes et tous avaient préparé des présentations de leur groupe et de leurs projets en préparation des rencontres en ligne.

Ressources et outils technologiques

En plus d'une **libération d'enseignement** accordée par la direction des études du CM, un **important support pédagogique et techno-pédagogique**, ainsi que des **services de traduction** ont été fournis par des conseillers.

Les **rencontres de cocréation et de planification préalables** entre les personnes intervenantes ont eu lieu **par visioconférence**. Une **application d'infonuagique** a été utilisée pour mettre en commun divers documents de préparation et de présentation.

Au CM, les rencontres avec les personnes étudiantes se sont tenues dans une **salle de conférence adaptée pour les classes en ligne**, équipée d'un système audiovisuel permettant notamment de faire des plans rapprochés télécommandés, utiles pour voir de près les personnes étudiantes et leurs réalisations.

À l'UMSA, le groupe s'est réuni dans une **classe régulière**; une **caméra à la main** a permis de voir de près les travaux réalisés par les personnes étudiantes.

Défis

Les défis posés par le **décalage** et les **horaires de cours** ont été surmontés assez facilement grâce à une adaptation de part et d'autre. Par ailleurs, malgré des tests essentiels réalisés au préalable, des **problèmes de connexion** sont survenus; s'ils ont été réglés à l'aide de « plans B », ils ont néanmoins retardé le début des activités.

Des solutions multiformes ont été trouvées pour répondre aux défis associés à la **pluralité linguistique** : traduction préalable des documents présentés, préparation de glossaires spécialisés multilingues, traduction simultanée, présentation par des personnes étudiantes bilingues espagnol-anglais.

Un **défi technologique** a empêché de tenir en équipes réduites internationales l'exercice de conception en commun du mannequin, qui a finalement été réalisé en grands groupes, une solution qui s'est toutefois montrée moins favorable à la discussion et aux rencontres rapprochées.

En vue d'une prochaine expérience et afin d'éviter une **dynamique de groupe fragmentée**, des rencontres préalables en petits groupes aideraient les personnes étudiantes à mieux se connaître afin que les discussions puissent démarrer plus aisément.

Mot de la fin

Mis à part l'enrichissement de la formation des personnes étudiantes et le développement professionnel indéniable des professeures, l'une des belles retombées de ce projet fut d'observer la motivation et la fierté avec lesquelles chacun des groupes a présenté ses réalisations et ses projets, puis en a discuté avec ses vis-à-vis internationaux.

Une autre retombée positive de ce MARI sera la mise sur pied d'une deuxième collaboration avec la même institution dans le cadre d'un autre cours de conservation du programme de Techniques de muséologie.

Activités réalisées en classe au Collège Montmorency

Semaines	Activités
1	<ul style="list-style-type: none">Présentation du MARI et de l'évaluationPrésentation des projets de conservation : entreposage de chapeaux, mise en valeur des vêtements et enroulement de dentelles
4 et 5	<ul style="list-style-type: none">Planification et réalisation des travaux de conservation textile (boîtes à chapeaux)
6 à 8	<ul style="list-style-type: none">Planification et réalisation des travaux de mise en valeur (mannequin)Prise de photos et enregistrements audio en espagnol destinés aux personnes étudiantes de l'UMSAPlanification de la première classe en ligne
10	<ul style="list-style-type: none">Première classe en ligne : présentations des projets argentins et québécois, des contextes et des méthodes de travail
13	<ul style="list-style-type: none">Deuxième classe en ligne : présentation des projets complétés (défis et solutions) et exercice commun de conception d'un mannequin

* Voir l'ensemble des activités, y compris celles qui ont été réalisées hors classe de même qu'à l'UMSA, à l'Annexe L.

En apprendre plus

Berthiaume, D., Clément, F., Demers, J. et Poulin, M. (2025). *Du démarrage à la pérennisation : les milieux d'apprentissage en réseau international* [diaporama accompagnant une communication orale]. 44^e édition du colloque de l'AQPC, 10 juin. <https://eduq.info/xmlui/bitstream/handle/11515/39952/Berthiaume-et-al-colloque-aqpc-2025.pdf>

Collège Montmorency (2025). Le programme de muséologie collabore avec une université de l'Argentine. *Nouvelles et événements*, 27 février. <https://www.cmontmorency.qc.ca/le-programme-de-museologie-collabore-avec-une-universite-de-largentine>

Fiche descriptive 6 | Regards croisés sur l'éthique de l'intervention



Coresponsables : Jessie Caron et Francis Ouellet

Enseignante et enseignant, Cégep La Pocatière

Programme : **Techniques d'éducation spécialisée**

Cours : **Éducation spécialisée et éthique**

Type d'établissement partenaire : **lycée**

Pays du partenaire : **France**

Langue dans laquelle s'est déroulé le MARI : **français**

Nature de l'activité : **obligatoire** et **évaluée**

Objectifs

Outre la volonté de consolider les collaborations internationales du programme et de s'inscrire dans une démarche de pédagogie interculturelle, l'un des principaux objectifs du projet MARI en Éducation spécialisée était de **mettre les personnes étudiantes en contact avec des intervenants issus d'une autre culture**. Cette collaboration visait à leur permettre d'échanger sur leurs pratiques respectives en matière d'éthique et d'intervention sociale, tout en développant une meilleure compréhension des cadres professionnels et institutionnels propres à chaque contexte national.

Choix de la personne enseignante partenaire

Ce choix s'est appuyé sur une collaboration déjà existante entre l'École nationale des solidarités, de l'encadrement et de l'intervention sociale (ENSEIS) et le Cégep La Pocatière (CLP), liés par une entente de double diplomation. Ce contexte favorable a naturellement conduit à la mise en place du projet MARI, celui-ci offrant une occasion privilégiée de mieux comprendre les réalités de formation de l'institution partenaire et, par ricochet, de mieux

accueillir les personnes étudiantes de l'ENSEIS qui viennent poursuivre deux années d'études au Québec.

Les échanges et la coordination du projet se sont déroulés entièrement en mode virtuel.

Au total, cinq rencontres en sous-groupes impliquant les personnes étudiantes se sont tenues, en plus des neuf rencontres réservées aux équipes enseignantes afin d'assurer la planification, le suivi et l'harmonisation des activités pédagogiques.

Activités pédagogiques

À l'automne 2024, neuf équipes composées de personnes étudiantes de l'ENSEIS et du CLP ont été constituées. Les personnes enseignantes ont élaboré de **courtes mises en situation** portant sur des enjeux éthiques propres à différents milieux d'intervention et à des clientèles variées. Les équipes avaient pour mandat de se réunir en virtuel afin d'échanger, d'analyser les situations proposées, de parvenir à un consensus et d'en dégager les principaux enjeux éthiques.

Les rencontres ont été enregistrées, ce qui a permis une évaluation à la fois des productions écrites et de la qualité des échanges entre les personnes étudiantes.

À l'hiver 2025, un **travail d'équipe plus approfondi** a été mis en place autour de **nouvelles mises en situation** en lien avec l'éthique et l'intervention. Les équipes se sont rencontrées à deux reprises en virtuel.

Les enregistrements ont ensuite servi de support à des **échanges cliniques menés par les personnes enseignantes** avec chacune des équipes dans le but d'**accompagner la démarche réflexive** et de **s'assurer de la compréhension du processus clinique**.

Pour conclure les échanges entre les deux collègues, une **activité de synthèse préparée et animée par les personnes enseignantes** intitulée « Le quotidien transatlantique » a été organisée. Cette rencontre virtuelle d'une durée de deux heures trente visait à présenter l'histoire de l'intervention sociale au Québec et en France. Cette activité a donné lieu à de **nombreux échanges avec les personnes étudiantes** tout au long des présentations.

Ressources et outils technologiques

Les activités du projet ont été réalisées au moyen des plateformes Teams et WhatsApp. Un **soutien technopédagogique soutenu** s'est montré essentiel, et ce, tant pour l'accompagnement des personnes étudiantes que pour l'enregistrement et le bon déroulement des rencontres virtuelles.

Défis

Le **décalage horaire** a constitué l'un des principaux défis du projet. S'il a nécessité une adaptation de la part des personnes enseignantes, il s'est révélé encore plus complexe pour **les personnes étudiantes**, qui **devaient concilier les rencontres internationales avec leurs horaires de cours**.

Un second défi tenait à la **disparité des calendriers et des sessions d'enseignement**, qui a compliqué la structuration et la synchronisation de certaines activités.

Enfin, des **défis d'ordre technologique** ont été rencontrés. Autant les personnes étudiantes du CLP que celles de l'ENSEIS ont eu besoin d'un accompagnement important afin d'adopter des outils de communication communs. L'enregistrement des rencontres a également exigé un soutien technique accru pour assurer la faisabilité et la qualité

Description détaillée des séances

Séances	Contenus
1	<ul style="list-style-type: none">▪ Rencontre des personnes enseignantes afin de mettre en commun des objectifs du projet
2	<ul style="list-style-type: none">▪ Nouvelle rencontre :<ul style="list-style-type: none">– macro-planification du MARI– familiarisation avec le calendrier de part et d'autre
3 et 4	<ul style="list-style-type: none">▪ Nouvelles rencontres sujet du premier travail qui sera demandé aux personnes étudiantes en lien avec les compétences de chacun et l'éthique
5	<ul style="list-style-type: none">▪ Présentation du projet aux personnes étudiantes▪ Formation d'équipes mixtes CLP-ENSEIS
6	<ul style="list-style-type: none">▪ À la suite de la remise de l'enregistrement de la rencontre des équipes et de leurs travaux écrits, discussion entre les personnes enseignantes afin :<ul style="list-style-type: none">– d'analyser et d'échanger sur les travaux réalisés– de communiquer leurs observations– de déterminer le niveau de compréhension de l'éthique des personnes étudiantes
7	<ul style="list-style-type: none">▪ Rencontre des personnes enseignantes afin de :<ul style="list-style-type: none">– déterminer une démarche pédagogique– organiser une rencontre virtuelle entre les personnes étudiantes des deux établissements– rédiger des mises en situation concernant l'éthique dans les milieux d'intervention
8	<ul style="list-style-type: none">▪ Nouvelle rencontre afin de finaliser la démarche pédagogique
9	<ul style="list-style-type: none">▪ Présentation par visioconférence entre les groupes des deux établissements
10	<ul style="list-style-type: none">▪ Explication de l'activité « Le quotidien transatlantique »▪ Début du travail▪ Rencontre de personnes étudiantes des deux établissements pour :<ul style="list-style-type: none">– échanger sur la mise en situation éthique– définir une réponse commune par consensus
11	<ul style="list-style-type: none">▪ Rencontre des personnes enseignantes et des équipes qu'elles supervisent afin de discuter et d'échanger
12	<ul style="list-style-type: none">▪ Rencontre-bilan afin d'échanger autour de différentes observations

Fiche descriptive 7 | Améliorer l'expérience client en contexte interculturel



Coresponsables : Daniel Berthiaume et Chantal Desjardins

Enseignant et enseignante, Collège Montmorency

Programme : **Techniques administratives**

Cours : **Service à la clientèle**

Type d'établissement partenaire : **collège**

Pays du partenaire : **Tunisie**

Langue dans laquelle s'est déroulé le MARI : **français**

Nature de l'activité : **optionnelle et non évaluée**

Contexte

En octobre 2022, Daniel Berthiaume s'est rendu en Tunisie afin de rencontrer des représentants de l'Institut supérieur des études technologiques de Rades afin de déterminer si un partenariat était possible et si le MARI initialement identifié était réaliste. Cette rencontre s'est révélée très positive. Par la suite, Chantal Desjardins a accompagné Daniel Berthiaume en Tunisie en mai 2023 pour rencontrer la direction et les enseignantes impliquées dans ce projet afin de mettre en place un cadre pédagogique pour la collaboration prévue à l'hiver 2024.

Objectifs

L'objectif du MARI était d'**amener les personnes étudiantes de deux établissements à analyser et à améliorer l'expérience client d'un commerce, tout en tenant compte des différences culturelles entre leurs deux pays**. Ce projet concret, réalisé dès la première année d'études, invitait les personnes étudiantes à intervenir en milieu de travail (en l'occurrence des magasins Décathlon) à partir d'un cas authentique.

Une telle expérience visait à : renforcer leur engagement, accroître leur motivation, améliorer la rétention et favoriser leur réussite éducative dans l'ensemble de leurs cours. Elle offrait également l'occasion de collaborer avec des personnes étudiantes d'une autre culture et de mettre en pratique leurs compétences relationnelles, communicationnelles et interculturelles dans un contexte réel.

Activités pédagogiques

En équipes internationales, les personnes étudiantes devaient réaliser un projet ayant pour but de réfléchir aux différences culturelles dans la gestion de l'amélioration d'une expérience client qui s'échelonnait sur trois semaines, à raison de trois séances d'environ deux heures chacune.

La plateforme Teams a été utilisée; plusieurs ressources y avaient été déposées, telles que des capsules vidéo et des notes de cours.

Défis

Le calendrier académique des institutions, le décalage horaire et le choix de la plateforme pédagogique ont été les principaux défis rencontrés. Lors d'une prochaine expérience, il serait pertinent d'envisager d'utiliser une autre plateforme afin de favoriser une meilleure communication entre les personnes enseignantes et étudiantes.

Description des principales séances

Séances	Contenus
10	<ul style="list-style-type: none">▪ Conception d'un outil de mesure portant sur la satisfaction de la clientèle, soit une grille de client mystère▪ Visite d'un détaillant Décathlon afin de compléter la grille
11	<ul style="list-style-type: none">▪ Identification des forces, des faiblesses et des améliorations à apporter à l'expérience client pour accroître la satisfaction de la clientèle et sa fidélisation, tout en tenant compte des différences culturelles
12	<ul style="list-style-type: none">▪ Présentations des équipes▪ Conclusion du MARI



Les milieux
d'apprentissage en
réseau international
en contexte collégial

Un guide pratique



Montmagny | La Pocatière | Témiscouata

