

R...E...P...E...R...E...S...

**FORMATIONS OUVERTES ET À DISTANCE
QUELLES APPROCHES PÉDAGOGIQUES ?**

*Restitution de la journée régionale
du 2 décembre 2003 à Parthenay*

54

Présentation

Depuis plusieurs années, l'Etat (DRTEFP) et la Région Poitou-Charentes ont engagé une politique destinée à faciliter l'accès des publics à la formation. Ils ont souhaité favoriser le développement d'une offre régionale de formation ouverte et à distance et contribuer à la professionnalisation des acteurs dans l'utilisation des technologies de l'information et de la communication.

Leur soutien à quatre expérimentations dans le cadre du programme FORE (Formation Ouverte et Ressources Educatives) a permis d'engager une véritable réflexion sur les changements en cours dans les organismes de formation et leur accompagnement.

Cette publication présente les résultats de ces expérimentations et témoigne des échanges qui ont eu lieu lors d'une journée régionale organisée, avec l'appui du GIP Qualité de la Formation et du CARIF Poitou-Charentes, le 2 décembre 2003 à Parthenay, sur le thème "La FOAD, quelles approches pédagogiques ?".

Hervé BAROT

Pour l'équipe du GIP Qualité de la formation

Formations ouvertes et à distance :

Quelles approches pédagogiques ?

INTRODUCTION

1. Accompagner les changements structurels de l'offre de formation	4
2. Formations ouvertes et ressources éducatives : FORE	4
3. Premiers résultats, premiers enseignements	5

PREMIÈRE PARTIE - EXPÉRIMENTATIONS

• Hommes & Savoirs : Accompagnement du développement des compétences dans l'ostréiculture	9
• CAREL : Internet, un service d'apprentissage des langues pour les PME	12
• Chambre des métiers 79 : Mise en oeuvre d'une formation alternée individualisée intégrant les TIC dans les centres de formation de la Chambre de métiers des Deux-Sèvres	15
• Déclic Formation : Présentation d'un accompagnement par les TIC à la recherche d'emploi dans le cadre des actions post-SIFE	18

DEUXIÈME PARTIE - ATELIERS

• Atelier 1 : Analyse des besoins et contractualisation des parcours de formation	22
• Atelier 2 : Eligibilité, financement	26
• Atelier 3 : Ingénierie des parcours de formation : évolution du modèle pédagogique	31
• Atelier 4 : Evolution du métier de formateur	37

VADE-MECUM SUR LA FORMATION OUVERTE ET À DISTANCE	42
---	----

BIBLIOGRAPHIE GÉNÉRALE	44
------------------------------	----

Introduction

1. ACCOMPAGNER LES CHANGEMENTS STRUCTURELS DE L'OFFRE DE FORMATION

Offre de formation de proximité, enseignement à distance et autoformation ne sont pas des concepts nouveaux en Poitou-Charentes. Le travail sur l'individualisation mené depuis 1989, puis sur la qualité et l'adaptation de l'offre de formation, a été constant, fruit d'une coopération active entre l'Etat et la Région pendant trois contrats de plan successifs.

A travers le GIP Qualité de la formation, l'Etat (DRTEFP) et la Région Poitou-Charentes soutiennent le développement de nouvelles méthodologies de formation en encourageant l'innovation sous toutes ses formes. En finançant des expérimentations de formation à distance dans le cadre du programme national FORE (Formation Ouverte et Ressources Educatives), les pouvoirs publics ont affiché clairement leur volonté commune d'accompagner l'innovation pédagogique.

Cette stratégie vise à préparer l'offre de formation à l'intégration des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) dans les pratiques pédagogiques. Plus précisément, elle cible le développement d'une offre de Formation Ouverte et A Distance (FOAD) pour les publics les plus éloignés de l'emploi (personnes faiblement qualifiées, salariés des TPE, publics handicapés, terri-

toires ruraux). Elle entend également promouvoir l'individualisation des parcours de formation par le maillage des territoires et le développement des coopérations entre les acteurs dans les différents bassins d'emploi.

2. LE PROGRAMME FORE (FORMATIONS OUVERTES ET RESSOURCES EDUCATIVES)

Dans un premier temps, le programme FORE a permis d'identifier les expertises régionales en matière de FOAD. Recensées par le CARIF Poitou-Charentes et le GIP Qualité de la Formation, ces expertises ont été valorisées grâce à une base de données, accessible sur le portail régional de l'emploi et de la formation. En rendant visibles les compétences des différentes structures, cet outil de repérage et d'information favorise les collaborations entre structures et facilite la communication entre les équipes porteuses de projets.

En 2001, un appel à projets a été lancé, avec une priorité donnée au développement de la qualité des systèmes de formation ouverte et à distance. Deux objectifs étaient visés : maîtrise des dispositifs techniques existants d'une part, et développement de l'ingénierie pédagogique d'autre part. Quatre projets ont été soutenus par les pouvoirs publics, et ce, pendant près de trois ans. Ils préfigurent ce que pourrait être un

système de formation développé à distance, répondant mieux aux besoins des personnes et des territoires.

Les porteurs de projets ont conçu et mis en œuvre leurs dispositifs tout en travaillant au fur et à mesure à la formalisation d'un guide technique pour l'ingénierie des formations ouvertes et à distance. Pascal BAIJOT, Chargé de mission au GIP Qualité de la Formation, a coordonné leurs travaux en mettant à disposition des espaces de travail collaboratifs : boîtes aux lettres, forums, listes de diffusion, information, publication des travaux en cours. Au final, un vade-mecum de la FOAD a été mis en ligne sur le portail régional de l'emploi et de la formation. Il constitue une ressource à destination des formateurs, des responsables d'organismes de formation, des décideurs publics et des commanditaires privés.

3. PREMIERS RÉSULTATS, PREMIERS ENSEIGNEMENTS

Concrètement, les expérimentations FORE ont permis de faire progresser l'ingénierie des formations ouvertes ; les avancées concernent :

- les conditions d'élaboration des nouveaux processus de formation,
- la prise en compte de l'évolution des obligations réglementaires en matière de financement de la formation,
- la transformation du cadre d'intervention de l'organisme de formation,
- la coopération entre acteurs sur un même territoire,
- le développement du professionnalisme des acteurs.

Les résultats de ces actions ont vocation à être largement diffusés et transférés. D'ores

Les expérimentations régionales du programme FORE en Poitou-Charentes

- Hommes et Savoirs conduit une expérimentation dans le secteur ostréicole, qui s'appuie sur de nouvelles ingénieries de formation (page 9).
- Le CAREL met en place une plateforme régionale d'évaluation et de formation en langues étrangères et en français langue étrangère en ciblant prioritairement les PME-PMI (page 12).
- La Chambre des métiers des Deux-Sèvres développe une plateforme FOAD pour les apprentis et accompagne les formateurs dans le développement de nouvelles méthodologies (page 15).
- Déclic Formation développe une plateforme à distance d'accompagnement aux projets d'orientation et d'insertion professionnelle des publics en suivi post SIFE (page 18).

et déjà, plusieurs enseignements peuvent être tirés.

L'accès à la formation sur les territoires

L'insertion professionnelle passe aujourd'hui par un meilleur ancrage au plan local des services rendus aux usagers, qu'il s'agisse d'orientation, d'accompagnement vers l'emploi ou de formation. Il nous faut

construire des réponses pour les publics ayant des difficultés d'accès à la formation, ceux qui sont les plus éloignés des infrastructures de formation.

En ce sens, la formation ouverte et à distance propose de nouveaux modes d'accès à la formation. En sortant d'une logique purement "centre de formation", elle permet d'amener une réponse pédagogique nouvelle, qui peut intéresser à la fois les personnes et les entreprises.

Les TIC au service... de la formation des salariés...

Le tissu économique du Poitou-Charentes se caractérise par une majorité de TPE, PME et PMI. Face à des marchés de plus en plus ouverts, ces entreprises ne sont pas toujours suffisamment "armées" pour maintenir et développer les compétences de leurs salariés. En neutralisant les contraintes liées à l'éloignement, en réduisant les temps de présence en centre de formation, voire en amenant la formation au cœur de l'entreprise, la FOAD élargit les possibilités de formation des salariés.

C'est ce que montre bien l'expérience d'Hommes et Savoirs : le dispositif technique et pédagogique conçu par cet organisme a permis à des ostréiculteurs d'accéder facilement à la formation. Les contenus de formation proposés étaient en lien direct avec les préoccupations économiques de ces chefs d'entreprises.

Le projet du CAREL cible également les salariés des PME / PMI avec l'idée de leur fournir un service personnalisé en matière d'apprentissage des langues. Après la phase d'évaluation de leur niveau, un questionnaire permet à l'organisme de dimensionner sa réponse formation au plus près

des besoins de la personne. Le fait que ce service soit rendu à distance augmente largement le potentiel de personnes à former.

... et des stratégies d'insertion

Les évolutions des équipements informatiques permettent d'envisager de nouveaux développements dans le champ de l'insertion, d'aider au renouvellement des formes classiques d'accompagnement, en prenant mieux en compte la diversité des publics. Ainsi, le projet de DECLIC Formation a cherché à tirer le meilleur parti des TIC pour l'accompagnement de stagiaires à la recherche d'emploi. En mettant la personne au centre du dispositif, on lui reconnaît son droit à l'initiative en lui permettant de mieux s'inscrire dans l'environnement économique de son aire de résidence.

Du bon usage des TIC...

Les nouvelles technologies de l'information sont considérées aujourd'hui comme un levier pour lutter contre les inégalités en facilitant l'accès à la formation professionnelle. Mais accéder à la formation ne se réduit pas à utiliser du matériel informatique. D'ailleurs, les aides financières, accordées par les pouvoirs publics dans le cadre de FORE ne visaient pas à supporter les coûts d'investissement des organismes, elles avaient pour objectif de soutenir et d'encourager la conception et l'ingénierie des actions, avec le souci de la qualité des dispositifs proposés.

Tout projet FOAD devrait commencer par une étude de faisabilité. De l'analyse des besoins, à la définition des contenus de formation à développer, en passant par l'étude des coûts ; c'est bien l'économie générale du système qu'il faut travailler. Le projet porté par la Chambre de Métiers des Deux Sèvres est de ce point de vue exemplaire.

L'introduction des TIC a conduit l'équipe du CFA à revoir complètement son organisation pédagogique et administrative. Au fur et à mesure de la réalisation de leur projet, ils ont construit leurs propres outils : manuels d'auto-formation, dossiers d'exercices, utilisation du centre de ressources...

Plus globalement, toutes les expérimentations FORE ont permis aux équipes pédagogiques en place d'améliorer la qualité de leurs produits et services. L'introduction des TIC dans les pratiques de formation a été réfléchie, il reste encore à créer les conditions de pérennisation des dispositifs construits.

Professionaliser les acteurs

Le recours aux TIC conduit à une plus large diffusion des connaissances. Les organisations se transforment avec le souci de les gérer plus efficacement. Ainsi, le formateur devra intervenir dans des domaines de plus en plus variés, au sein d'un réseau organisé. Les compétences nécessaires ne sont plus simplement d'ordre technique, elles sont liées à l'ingénierie de formation, l'efficacité et la qualité des dispositifs.

Chacune des expérimentations FORE comportait des actions de professionnalisation destinées aux acteurs intervenants dans les dispositifs FOAD. Tous étaient concernés : les formateurs chargés d'élaborer de nouvelles méthodologies de travail et plus globalement, l'équipe projet (y compris les personnels administratifs) à qui revenait le soin de valider le modèle technique, pédagogique et financier développé.

Ces nouvelles méthodologies de travail induisent une gestion des temps formation et un choix pédagogique entre les activités qui pourront se faire à distance et celles qui

nécessairement se feront en présentiel. On doit tenir compte également de la capacité du stagiaire à gérer une nouvelle forme de diffusion de la formation. Il s'agit d'être vigilant au rapport homme/machine pour éviter toute forme d'exclusion. Les actions de professionnalisation des acteurs doivent impérativement tenir compte de cela.

Travailler en réseau

De plus en plus, les acteurs de l'insertion et de la formation sont amenés à travailler en réseau, et, par leur action, à jouer un rôle dans le développement économique d'un territoire. Cela nécessite de les accompagner dans l'utilisation de méthodologies d'analyse des besoins et des compétences liés à l'emploi.

L'usage des TIC vient renforcer cette logique de travail en réseau, avec la recherche d'une complémentarité entre les compétences de chacun : quels sont les nouveaux services que je peux rendre en tant qu'organisme de formation si, d'une part, j'utilise les TIC, et, d'autre part, je me rapproche d'autres acteurs présents sur le territoire ?

En conclusion

Les méthodologies formalisées par les porteurs de projets FORE témoignent de la capacité d'innovation des organismes de formation et de leurs partenaires. Pour les pouvoirs publics, il s'agit à présent de favoriser l'essaimage de leurs travaux en accompagnant leur diffusion en direction de tous les acteurs de la formation de la région Poitou-Charentes. La base de données sur les expertises, le vade-mecum FOAD et la publication de ce Repères participent de cette stratégie.

La journée régionale organisée le 2 décembre 2003 sur le thème "**Formations Ouvertes et A Distance : quelles approches pédagogiques ?**" a permis d'engager une véritable réflexion sur les changements que la FOAD entraîne dans les organismes de formation et leur organisation. Les échanges qui ont eu lieu dans les quatre ateliers, ont permis d'amener des éléments de réponses sur :

- **l'évaluation des besoins et la contractualisation des parcours de formation.**

Atelier 1 : comment valider une organisation pédagogique ? Il a pu être observé combien le travail en amont de la formation prend de l'importance avec le développement des nouvelles organisations apprenantes. Le processus de formation, dans les dispositifs distants, n'est pas uniquement construit sur la base d'une communication entre un centre "serveur" et le récepteur "apprenant". Les principes mêmes qui fondent l'action de formation sont de ce fait bouleversés.

- **l'éligibilité, le financement des actions de formation**

Atelier 2 : comment valider le modèle économique de la formation ? Les TIC offrent la possibilité de construire autrement la formation. Le législateur a fait évoluer le cadre réglementaire avec la circulaire de juillet 2001 du Ministère de l'emploi, du travail et de la cohésion sociale. Ces questions de prises en charge sont centrales pour permettre la validation économique du nouveau modèle de formation.

- **l'évolution du modèle pédagogique**

Atelier 3 : cet atelier avait pour objectif de présenter les conditions de mise en œuvre de nouveaux dispositifs de formation. La formation ouverte et à distance est multidimensionnelle, elle propose différentes modalités dans lesquelles le bénéficiaire se retrouve au cœur du système : mixité des temps, diversité des modes de formation, accompagnement synchrone ou asynchrone...

- **l'évolution du métier de formateur**

Atelier 4 : la F.O.A.D. et son développement pédagogique interrogent le métier de formateur et l'organisation des structures. L'organisme doit aborder la professionnalisation des formateurs soit par des dispositifs de formation qualifiante soit par un accompagnement spécifique lié à son projet de développement.

HOMMES & SAVOIRS

Accompagnement du développement des compétences dans l'ostréiculture

96 boulevard de la Corniche - 17110 SAINT GEORGES DE DIDONNE
Site internet : www.hommes-et-savoirs.fr - Mail : contact@hommes-et-savoirs.fr

LE CONTEXTE

En ces années 2000, la profession ostréicole est confrontée à une double contrainte :

- d'une part, la législation évolue vers un suivi phytosanitaire plus important : les besoins de "traçabilité" font émerger de nouveaux modes de gestion des parcs et des claires,
- d'autre part, le mode de relation client/fournisseur se développe autour des nouvelles technologies et notamment des ressources de la messagerie électronique.

Parallèlement à ces modifications, d'autres mutations apparaissent qui sont liées à l'évolution générationnelle dans les entreprises, les jeunes repreneurs d'entreprise ayant été initiés à l'utilisation de l'outil informatique dans leur formation de base.

Ces observations de l'évolution de la profession ont amené Hommes et Savoirs à proposer un accompagnement formatif aux entreprises ostréicoles.

Une étude des besoins de la branche a été réalisée grâce à une enquête auprès des

739 entreprises du secteur ostréicole du bassin de Marennes Oléron. Réalisée en 2001 par Hommes & Savoirs, cette étude a révélé le faible taux d'équipement informatique et les besoins en formation des entreprises du secteur. Majoritairement, leurs besoins en formation relevaient des domaines de l'informatique et de la bureautique.

Certaines caractéristiques spécifiques de la branche sont apparues :

- la répartition des tâches entre les hommes et les femmes. Les hommes vont à la mer puis réalisent les travaux pénibles (déchargement des plates et transport des produits) ; les femmes ont une double fonction : des tâches techniques à réaliser à terre, dans les cabanes (décolletage des naissains, mise en poche, tri, emballage) et une fonction gestion, soit dans les entreprises lorsque celles-ci sont de taille moyenne à importante, soit au domicile.
- la saisonnalité des travaux qui se succèdent, alternant culture et commercialisation, l'ensemble laissant peu temps libre.
- les rythmes mensuels avec des travaux liés au coefficient des marées.

- les rythmes quotidiens, le calendrier des marées définit les temps de production et les temps de repos.

Par ailleurs, si la profession peut se décrire par une culture forte et une identité professionnelle revendiquée, l'ostréiculteur est en même temps un travailleur indépendant. Cette indépendance est renforcée par un éclatement géographique des zones de production.

Enfin, les entreprises sont en général des entreprises familiales de petite taille qui font appel à une main d'œuvre saisonnière pour les périodes de surcroît d'activité.

Ces différentes observations ont amené à proposer une expérimentation de formation ouverte et à distance dont l'objectif était de développer une offre de formation en réponse à leurs besoins, prenant en compte les problématiques d'éloignement géographique des entreprises et de leurs salariés.

Afin de contribuer à leur développement économique, les thèmes de formation retenus ont été la bureautique (Excel et Word), la comptabilité et la gestion informatique du parc ostréicole.

LA SOLUTION TECHNIQUE RETENUE

La question de l'accès à la formation des salariés était centrale. Le dispositif a eu pour ambition de construire des réponses individuelles les plus fines et les plus adaptées possibles pour garantir aux salariés et chefs d'entreprises un accès à la formation en temps réel. La formation

de proximité et la mise en œuvre de réponses de formation individualisées conditionnent l'organisation pédagogique et technique de la formation.

Le décloisonnement de la formation s'est appuyé dans un premier temps sur la mise à disposition de bornes de formation au sein des entreprises : elles comprennent un ordinateur portable, une imprimante, un ordinateur de poche et une " connectique " Internet.

La solution technique retenue prévoit la location de micro-ordinateurs aux entreprises, l'utilisation d'une plate-forme de téléformation pour la diffusion des cours sur Internet, l'intégration d'un dispositif de formation qui fournit une bibliothèque de ressources bureautiques et le développement d'une ingénierie de FOAD en bureautique.

LA CONSTRUCTION DU DIFAD (DISPOSITIF D'INGÉNIEURIE DE FORMATION À DISTANCE)

L'ingénierie retenue dans le cadre de ce projet a reposé sur une phase préalable d'étude de marché pour mettre en évidence les besoins de la branche, puis la mise en place d'une ingénierie de la formation, la négociation du budget, l'information auprès des entreprises et de leurs OPCA, l'information des futurs apprenants.

Une phase préalable d'entretien, avant tout démarrage d'une action à distance, permet de vérifier la capacité d'apprendre à apprendre des personnes dans un tel dispositif : dans le cas où la personne rencontre des difficultés, il lui est

proposé un cours en présentiel. Dans tous les cas, des tests de positionnement liés à l'environnement de la formation sont proposés pour évaluer les compétences de la personne face au dispositif de FOAD.

Un premier test permet de repérer la capacité à utiliser l'outil informatique, et lorsque des difficultés sont rencontrées, un module de prise en main de l'environnement informatique est mis en oeuvre. Le travail à distance implique une autonomie dans l'apprentissage et il est fondamental d'évaluer cette dimension : les stagiaires peuvent suivre des modules sur la gestion du temps, la gestion de l'espace, et l'organisation du travail.

Le processus de formation à distance utilisé s'appuie sur des séquences en présentiel, des séquences en auto-formation, des communications synchrones et asynchrones, des phases d'évaluation régulière.

Entretien, présentation du dispositif, définition des contenus et objectifs de formation, propositions d'un parcours sont les éléments clefs de la démarche. Ils doivent permettre l'adaptation des parcours de formation et une co-construction de la réponse de façon individualisée. Tester la performance de l'outil par rapport aux objectifs fixés et au public ciblé permet de réajuster les éléments de l'ingénierie pour l'adapter de manière efficace au contexte.

Prescription et contractualisation

La première phase incontournable est de valider le choix de la méthode et des outils de formation avant toute contractualisa-

tion d'un parcours de formation. La contractualisation avec le bénéficiaire précise les objectifs de formation, ainsi que les méthodes utilisées. L'installation des bornes chez le client est conditionnée par la formation du client à l'utilisation de l'outil.

L'expérimentation a permis de développer différents outils :

1. des outils pédagogiques : création d'un test en ligne afin d'évaluer les compétences techniques nécessaires pour suivre une formation bureautique à distance, création d'un module capacité d'apprentissage en autonomie, création des parcours de formation à l'aide du dispositif Réact¹ ;
2. l'élaboration d'un guide d'utilisation du dispositif Réact (aide au cheminement dans le parcours de formation, intégration de consignes pour faciliter l'utilisation du dispositif), élaboration d'exercices d'application en ligne, création de modules de formation en présentiel (informatique de base ; TIC) ;
3. des outils de gestion : conception d'outils de suivi pour l'apprenant et le formateur ;
4. des outils administratifs : établissement d'un contrat de prêt pour le matériel, établissement d'un contrat pédagogique.

1. "Réseau d'accès à la connaissance pour tous" est une bibliothèque de ressources bureautiques construite à partir du Pack Office PME/PMI.

Internet, un service d'apprentissage des langues pour les PME Test de positionnement et projet de suivi à distance

48 boulevard Franck Lamy - 17200 ROYAN Cedex
Contact : Régis Gendre, rgendre@carel.org

Le CAREL (Centre Audiovisuel de Royan pour l'Etude des Langues) est un organisme régional spécialisé dans les langues. Dans le souci de répondre à l'apparition sur le marché des produits "Internet" dans le domaine des langues, il crée en 2000 le service NTFAD (Nouvelles Technologies et Formation A Distance). Le but de cette structure est de proposer de nouvelles prestations à caractère pédagogique sur le net pour répondre à la demande croissante et atteindre ainsi un nouveau public, entre autres, des salariés des PME PMI.

Le projet mené se décline en deux temps :

- l'élaboration de tests en ligne (en anglais, allemand, espagnol et français langue étrangère) permettant une évaluation du niveau linguistique de la personne afin de proposer un parcours individualisé de formation ;
- la mise en place d'une plateforme d'enseignement à distance en langues proposant des modules de formation et des outils d'auto formation.

Les formations proposées s'inscrivent dans le cadre, soit d'apprentissage initial, soit d'un maintien ou d'un perfectionnement des connaissances. La formation s'appuie sur un tutorat permanent et sur l'organisation de séances de groupement.

L'objectif du CAREL, en développant des pratiques de formation ouverte et à distance, est de répondre à une demande de formation aussi bien locale, nationale, qu'internationale. La priorité donnée dans le cadre du programme FORE concernait le public des salariés des PME/PMI de la région Poitou-Charentes.

TEST D'EVALUATION DE NIVEAUX LINGUISTIQUES

Le concept d'évaluation de niveaux de langue

Avant toute formation en langue, il est indispensable de procéder à une évaluation précise du niveau du futur apprenant. Chaque centre de langue a donc sa propre méthode élaborée dans le but commun de procéder au placement de ses stagiaires dans une classe correspondant à son niveau et à ses objectifs. Or, on constate de plus en plus une défaillance dans les systèmes d'évaluation en général, due aussi bien au contenu de ceux-ci (tests écrits et généraux) qu'au manque de temps consacré à la passation et à l'analyse des dits-tests.

En résulte une composition de classes de niveaux souvent trop hétérogènes, des mutations de stagiaires trop fréquentes d'un niveau à l'autre au cours des pre-

miers jours de formation, une lourdeur administrative, un ralentissement de la progression pédagogique prévue et par conséquent une insatisfaction des apprenants.

Pour répondre aux problèmes exposés ci-dessus, le cahier des charges mis au point dans le cadre de FORE se propose d'apporter une solution d'évaluation adaptée aux différents modes de formation actuelles, en présentiel ou à distance.

En utilisant les nouvelles technologies, le CAREL a réalisé des tests alliant interactivité et efficacité qui prennent en compte la progression linguistique, l'implication de l'apprenant dans son évaluation, l'élimination des facteurs de stress et de compétition, les compétences communicatives et linguistiques (compréhension orale, expression et compréhension écrites) de l'apprenant, ainsi que ses objectifs et besoins. Depuis le début, l'idée était également de définir une démarche qui pourrait s'appliquer à n'importe quelle langue.

L'évaluation des niveaux linguistiques se fait en trois étapes :

1. Parcours linguistique de l'apprenant : quelques questions sur l'expérience de l'apprenant dans le domaine des langues et sur ses connaissances.
2. Questionnaire d'autoévaluation : cette partie comporte 6 questionnaires correspondant aux six niveaux définis par le Conseil de l'Europe dans le Cadre européen de référence pour l'apprentissage et l'enseignement des langues.

3. Test d'évaluation : comme pour le questionnaire d'autoévaluation, 6 tests différents (correspondant aux niveaux du Conseil de l'Europe) ont été conçus et réalisés pour cette troisième partie. Chaque test comporte des activités autocorrectives et non autocorrectives.

Un barème a été établi pour permettre le passage d'une étape à une autre. Ce barème tient compte des éventuels problèmes de surestimation et de sous-estimation. A la fin de cette troisième partie, un "QOB" (Questionnaire Objectifs et Besoins) est proposé au futur stagiaire afin que le centre puisse établir une proposition de formation personnalisée. Pour la gestion de toutes les données fournies par l'apprenant, un module de correction et un module d'administration ont été mis en place.

Des sessions de simulation et d'expérimentation ont eu lieu en interne et en ligne auprès de plus de 2000 personnes.

Moyens ressources :

Une équipe de 6 personnes a été dédiée à la réalisation de ce projet (un chef de projet, un informaticien, un développeur web, un webmaster, une secrétaire, une documentaliste). De plus, pour chaque langue, l'équipe a fait appel à un concepteur pédagogique.

Résultats :

Le centre a réalisé 4 tests d'évaluation pour l'allemand, l'anglais, l'espagnol et le français langue étrangère. A ce jour, tous les tests sont en ligne à l'adresse www.carel.org, (rubrique « Testez votre niveau »).

De janvier à octobre 2003, 952 personnes ont commencé l'un des 4 tests proposés, 460 sont allées jusqu'à la fin du test et 217 ont complété le "QOB". Sur l'ensemble des visiteurs, 23% ont reçu une proposition de formation personnalisée.

PLATE-FORME DE FORMATION A DISTANCE EN LANGUES

En 2002, le service NTFAD a rédigé un cahier des charges concernant la mise en place des formations à distance et respectant les exigences pédagogiques des quatre départements de langues (allemand, anglais, espagnol, français langue étrangère). Cependant, pour des raisons de temps, de coût et des limitations techniques, le projet initial a dû être modifié.

Le dispositif utilise une plate-forme gratuite (GANESHA) appartenant au monde du libre (une plate-forme dont les droits sont libres). Afin d'appliquer les principes méthodologiques souhaités et faciliter la gestion pédagogique et administrative des stagiaires, un certain nombre de modules et d'outils ont dû être créés ou modifiés. La solution adoptée permet de faire face à divers types de scénarios pédagogiques et de proposer des formations tutorées pour n'importe quelle langue.

Dans ce cadre, deux premiers modules de suivi à distance en anglais ont été mis en place. Ils ont pour objectif de consolider les connaissances acquises ou de maintenir un niveau de langue dans un contexte professionnel. Ces modules ont été conçus et réalisés de manière simple afin de faciliter l'organisation et le travail du stagiaire. Ils sont constitués de plu-

sieurs unités de travail tutorées. De plus, le dispositif offre au stagiaire la possibilité d'accéder à des exercices en libre-service pendant sa formation.

L'équipe de réalisation a fait appel à deux professeurs du département d'anglais pour la conception pédagogique.

Le public visé est en priorité celui des salariés d'entreprise et celui des demandeurs d'emploi.

Une phase d'expérimentation est actuellement en cours dans le but de pouvoir proposer cette formule aux apprenants fin 2004.



CHAMBRE DE MÉTIERS 79

Mise en oeuvre d'une formation alternée individualisée intégrant les TIC dans les centres de formation de la Chambre de métiers des Deux-Sèvres

22 rue des Herbillaux - 79000 NIORT

Contact : Campus des métiers de Parthenay : Francis Guichard

Site internet : www.cm-formation.net - Mail : f.guichard@cm-niort.fr

POURQUOI CE PROJET ?

Le Centre de formation de la Chambre de Métiers des Deux-Sèvres compte 100 formateurs et forme, en partenariat avec 500 entreprises, plus de 2000 apprentis et stagiaires en alternance. Le projet est né sur la base des constats suivants :

- avec le passage de 39 à 35 heures en 2002, qui touche à la fois l'équipe pédagogique et les apprentis, le temps de formation a diminué de 10%. Une formation professionnelle de qualité ne peut donc plus être réalisée exclusivement sur des temps de face à face pédagogique ;
- les relations entre les acteurs de la formation par alternance pourraient être améliorées en mettant à leur disposition via Internet l'ensemble des informations administratives et pédagogiques qui les concernent ;
- l'utilisation par les formateurs des TIC en pédagogie est croissante et doit être structurée pour développer l'autonomie des apprenants et garantir une réelle individualisation de la formation.

UNE NOUVELLE ORGANISATION APPRENANTE AU CFA

Ce projet d'intégration des TIC dans la formation par alternance est surtout une hybri-

dation entre différentes modalités de formation. Il est construit pour répondre aux finalités suivantes :

- intégrer les technologies dans les CFA,
- revoir l'organisation du travail,
- enrichir les pratiques pédagogiques,
- favoriser le travail en autonomie des apprenants,
- définir des modèles et des outils transférables avec un objectif de mutualisation.

Ce projet comporte plusieurs dimensions :

- une dimension pédagogique dans laquelle il s'agit de faire évoluer la relation formateur apprenant,
- un pilotage stratégique et organisationnel où les dimensions de professionnalisation des acteurs et d'accompagnement au changement sont essentielles,
- une dimension technologique avec l'utilisation d'un système informatique évolué.

Toutes les informations administratives, organisationnelles du CFA qui, jusque là, étaient réservées à l'administration des centres de formation, sont à présent mises à disposition des formateurs, des apprentis, des stagiaires et des entreprises au CFA et hors CFA, sur un portail de formation (calendrier de formation, évaluations, référentiel des capacités, répartition des apprentissages entre l'entreprise et le CFA, ressources, etc..). La communication en

temps réel entre les acteurs est ainsi optimisée.

LES MOYENS TECHNIQUES ET HUMAINS MIS EN ŒUVRE

- Un système informatique organisant les relations entre les acteurs de l'alternance, avec un Intranet/extranet par lequel formateur et apprenti (ou stagiaire) peuvent accéder librement à toutes les informations administratives et organisationnelles les concernant. Cet extranet permet au jeune, sur les temps d'alternance en entreprise, d'être en contact permanent avec tous les acteurs de sa formation.

- Une expérimentation par les formateurs de scénarios pédagogiques utilisant les TIC. En 2003, 10 formateurs, une soixantaine d'apprentis, une dizaine de stagiaires en contrat de qualification et cinquante entreprises ont été concernés. Pour l'année 2004, l'expérimentation a touché 20 formateurs, 300 apprentis, une dizaine de stagiaires en contrat de qualification et 150 entreprises.

- Un pilotage, une animation et une assistance comprenant un chef de projet, une coordinatrice pédagogique (accompagnement des formateurs), un webmaster, un homme ressources pour accompagner les apprentis dans leur utilisation pédagogique de l'informatique, le responsable du centre d'expérimentation à la micro-informatique (accompagnement des entreprises), le responsable du CDI et le responsable informatique (gestion des matériels).

- Des moyens matériels mobilisés en fonction des besoins des acteurs :

- *pour l'ensemble des acteurs* : mise en place d'espaces libre-service dans le Centre de Formation et ses deux centres annexes, utilisation de bornes multimédia dans les salles de formation reliées au réseau ;

- *pour les formateurs et les pilotes du dispositif* : prêt de matériel informatique personnel, location d'une plate-forme pédagogique pour la mise en œuvre des scénarios pédagogiques, achat de ressources éditoriales, location d'un espace de bureau virtuel ;

- *pour les apprentis, les stagiaires et les entreprises* : possibilité d'utiliser les espaces numérisés dans les collèges.

- Ce projet est aussi structuré matériellement dans le centre de formation pour apporter toutes les réponses techniques aux souhaits des formateurs et ainsi favoriser l'individualisation (réseau informatique VDI - Voix, Données, Images -, laboratoires multimédia tutorés, salles de cours banalisées équipées des moyens informatiques d'accès à tous les réseaux, salles libre service, bornes Internet...).

LA FORMATION DES ACTEURS

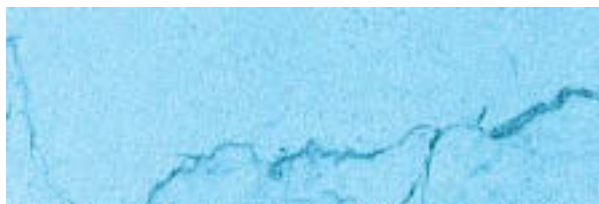
Le projet est accompagné d'un plan de professionnalisation des formateurs qui prennent une part active dans la création de ce dispositif de formation innovant. Les formateurs bénéficient d'une formation de type recherche-action de 10 à 14 jours par an et d'une décharge de cours qui leur permet de préparer des scénarios pédagogiques, de modéliser des séquences de formation, de créer des exercices, des situations d'évaluation et des consignes pour la gestion des parcours de formation individualisés. Des

temps sont réservés pour la formalisation de leurs pratiques.

Les apprentis et les stagiaires ne sont pas oubliés : ils bénéficient d'une formation informatique et Internet validée par le BII (brevet informatique et Internet niveaux 1 et 2).

Enfin, les entreprises bénéficient d'une formation d'une journée afin de leur permettre de communiquer avec les autres acteurs et d'utiliser les différentes ressources techniques mises à disposition par le Centre de formation.

En résumé, avec ce projet utilisant les TIC, la pédagogie devient plus interactive en améliorant la formation en présentiel et en distanciel, avec un accompagnement des apprenants en Centre et hors Centre. Cette pédagogie permet d'accéder à des ressources formatives partagées qui font appel à des méthodes et techniques qui développent l'autonomie des apprenants.



DÉCLIC FORMATION

**Présentation d'un accompagnement par les TIC à la recherche d'emploi
dans le cadre des actions post-SIFE**

**Une action de conception de modules de formation
aux techniques de recherche d'emploi en lien direct avec le territoire**

ZA du Plessis - 10 rue Maurice Ravel - 17000 LA ROCHELLE

Site internet : www.decllic-formation.com - Mail : decllicformation.la.rochelle@wanadoo.fr

APPORT DES NOUVELLES TECHNOLOGIES DANS LA RECHERCHE D'EMPLOI

L'introduction des nouvelles technologies dans les démarches d'accompagnement vers l'emploi correspond à une volonté d'optimiser un dispositif de formation individualisé (SIFE), mis en place en Charente-Maritime. L'objectif poursuivi dans ce cadre est prioritairement l'insertion sociale et professionnelle des bénéficiaires, avec le souci d'un suivi plus pertinent des personnes par les équipes pédagogiques.

Au-delà de la formation de trois mois d'accompagnement vers l'emploi qui amène 65 % des personnes vers une solution, le problème récurrent était le suivi des personnes sans solution à la sortie du dispositif.

Les nouvelles technologies permettent la conduite d'une prestation individuelle mettant en œuvre des actions plus motivantes, capables de maintenir un lien plus régulier et permettant de pallier les difficultés de mobilité.

La difficulté n'était pas simplement de développer des formations mais plutôt d'assurer une permanence et une assistance pédagogique. Démultiplier les

moyens et les lieux de formation n'implique pas systématiquement un développement des ressources humaines.

Déclic Formation, fonctionnant à effectif constant, a développé une nouvelle ingénierie de formation s'appuyant sur des lieux délocalisés, un appui pédagogique à distance pour les parcours individualisés et une personne ressource sur site, non-spécialiste du contenu de formation.

Dans sa nouvelle ingénierie, Déclic Formation a :

- développé de nouvelles actions de formation dans une logique de formation ouverte et à distance,
- défini des démarches d'appui pédagogique par le biais de systèmes de visio-communication,
- construit des cahiers des charges pour le fonctionnement de centres de ressources délocalisés (organisation et démarche pédagogique, cahier des charges de l'autoformation à distance, création de séquences pour la formation ouverte et à distance),
- identifié le rôle et les missions du formateur et dégagé des éléments de formation de formateur.

Les thèmes abordés (technique de recherche d'emploi, recherche d'informations sur les métiers sur un territoire) permettent par une approche dynamique de consolider le projet de la personne. L'objectif pédagogique est de mettre en mouvement le bénéficiaire dans la recherche d'informations et la prise de conscience des éléments permettant la construction de son projet.

Les modules à distance apportent une aide méthodologique au stagiaire pour préparer son insertion professionnelle. La mission du formateur se trouve centrée sur une fonction d'accompagnement et d'analyse des besoins du bénéficiaire.

La formation ouverte et à distance, les lieux délocalisés sont des moyens à mobiliser pour amener des réponses complémentaires aux parcours d'insertion des demandeurs d'emploi. Ces dispositifs pourraient être complétés par des démarches de validation des compétences pour mieux accompagner les bénéficiaires vers l'emploi.

LE PROJET

Le projet expérimental s'est déroulé sur le site de La Rochelle, dans le cadre d'un dispositif d'insertion professionnelle de demandeurs d'emploi longue durée dont l'objectif est l'accès à l'emploi.

La FOAD pouvait être un support pertinent pour répondre aux difficultés du suivi post-stage. L'objectif était d'expérimenter, dans le cadre d'un partenariat institutionnel, la pertinence d'un réseau interactif pour la recherche d'emploi utilisant la plateforme Learning Space 5 d'IBM. Le

recours à une plateforme interactive devait permettre :

- de faciliter l'accès des publics en difficulté aux TIC,
- de répondre aux difficultés de mobilité des stagiaires,
- de transmettre rapidement des informations nécessaires à la recherche d'emploi,
- de mettre en réseau les stagiaires et rompre l'isolement, ... et de fait, maintenir la motivation des stagiaires lors du Post-Sife,
- d'augmenter le temps de face à face pédagogique et faciliter la relation entre le formateur et le formé,
- d'adapter, d'améliorer et de développer les réponses pédagogiques,
- d'accroître les compétences de l'équipe pédagogique,
- de s'inscrire dans une dynamique de développement des pratiques FOAD et dans le réseau régional (programme FORE).

Des ressources innovantes et des supports pédagogiques ont été développés : accompagnement à distance asynchrone, accompagnement synchrone par visioconférence, création de contenus pédagogiques adaptés aux stagiaires : lecture des offres d'emploi, repérage spatial d'un certain nombre de structures (ANPE, Mission Locale, Chambre de Métiers, Chambre de Commerce et de l'Industrie) sur un territoire.

46 stagiaires ont été sensibilisés à la démarche au cours d'une "Formation d'Accès à l'Emploi" (FAE). Ils ont bénéficié en préalable de 3 jours d'initiation (Windows, Traitement de Texte, Internet), 6 ^{1/2} journées de formation aux outils FOAD, d'un accom-

pagement individuel ou par petits groupes dans les cyber locaux et de transmission régulière d'informations par les formateurs du dispositif "FAE".

Les stagiaires avaient des niveaux de formation inférieurs au niveau V. La plupart n'étaient pas équipés de matériel informatique. L'utilisation par les stagiaires des outils d'accompagnement synchrone et asynchrone s'est avérée relativement aisée. La prise en main de l'environnement de formation n'a pas vraiment posé de difficultés, notamment du fait de son ergonomie. La difficulté principale pour les stagiaires était de se rendre seul au cyber-local (nécessité d'un accompagnement).

Les principes pédagogiques retenus :

- une pratique importante de **l'individualisation** de la pédagogie : les objectifs et les contenus de formation diffèrent d'un stagiaire à l'autre et imposent une organisation sous la forme de "grains" afin de proposer des parcours individuels ;
- une recherche de la **motivation** du stagiaire : mettre l'apprenant au centre de sa démarche en travaillant à partir des sujets qui le motivent, tout en recherchant sa valorisation (structuration des grains autour de thèmes) ;
- un travail à partir de **situations d'apprentissage interactives** et d'évaluation formative, en opposition à la transmission de savoir liée à une évaluation sommative. Les situations engagent le stagiaire dans la réalisation concrète d'une tâche (réaliser des choix, mettre en oeuvre des stratégies face à une tâche) et requièrent une interaction avec

la machine et des supports interactifs, voire de développer l'interactivité par des travaux collaboratifs distants ;

- l'importance de la **remédiation (régulation des stratégies des stagiaires) - notamment par l'intermédiaire de la visioconférence** ;
- **une diversité des situations d'apprentissage** : présentiel, travaux de groupe, travaux individuels, démarches à l'extérieur, visites ateliers techniques, formation à distance ;
- **une diversité des supports pédagogiques** qui ne fonctionnent pas exclusivement sur l'écrit.

La FOAD demeure un outil complémentaire aux pratiques présentiels de formation. Le processus de formation à distance intègre à la fois du présentiel, des travaux de groupe, des travaux individuels, des démarches à l'extérieur, de la formation à distance (synchrone et asynchrone) et du travail collaboratif à distance.

La conception des outils

Concevoir un outil comme l'accompagnement à distance synchrone "OSD" (Open Source Définition) requiert un important investissement. Il est impératif de définir très précisément les objectifs, le public, l'environnement social, culturel, technique, le partenariat, les fonctionnalités requises, les supports, le coût... Ce sont des éléments incontournables du cahier des charges.

C'est encore plus vrai pour les "grains" de formation qui obligent à une remise à plat de la séquence pédagogique pour conce-

voir un scénario. On ne conçoit pas un "grain" comme une formation présentielle. Une déclinaison très précise doit être réalisée : objectifs, contenus, méthodes pédagogiques, place de l'apprenant et son action dans la réalisation de la tâche, individualisation, pertinence des supports, leur attractivité et la complémentarité des médias, lisibilité des documents et des consignes, outils de l'évaluation, retour d'information, rôle du formateur.

Il ne s'agit ici que de conception et non de production. Il convient d'ajouter les coûts liés à la programmation, au graphisme, à l'ergonomie, au traitement de l'information pour l'évaluation...

Redistribution et spécialisation des rôles dans le système de formation

Au delà du formateur traditionnel qui définit les objectifs, conçoit les supports, anime, accompagne et évalue, la FOAD complexifie le système de formation en spécialisant les tâches et en multipliant les acteurs. Le processus de mise en œuvre de la réponse formative implique aujourd'hui l'intervention d'auteurs qui, dans leur mission de conception, possèdent des capacités de formalisation, maîtrisent les processus pédagogiques et appréhendent la spécificité des supports techniques

(interface entre le pédagogique et le technique), d'accompagnateurs qui facilitent l'accès aux ressources pédagogiques et contribuent à l'autonomie de l'apprenant et des formateurs distants qui régulent le parcours de formation, soutiennent selon les difficultés rencontrées et évaluent.

Par ailleurs, le rôle des intervenants techniques (compétences intégrées ou non à l'organisme de formation) est important : webdesigner, graphiste, programmeurs... participent à la cohérence dans le développement pédagogique des systèmes distants. Il s'agit bien là d'une remise en cause du système de formation et de son organisation, qui induit des modifications structurelles et culturelles pouvant expliquer les fortes interrogations sur le devenir de la profession de formateur.

Elle renvoie directement aux politiques de gestion des ressources humaines et à la capacité d'anticiper et d'accompagner le changement dans les équipes pédagogiques.

La FOAD ne peut être et ne doit être qu'une déclinaison des missions des organismes de formation. Il faut s'appuyer sur les savoir-faire existants pour développer de nouvelles pratiques professionnelles.



ATELIER 1 :

Analyse des besoins et contractualisation des parcours de formation

Animateur : **Jean Malka**

Chef de projet, CNED, Futuroscope, jean-malka@cned.fr

Rapporteur : **Pierre Freynet**

Maître de conférence, SUDEF, Université de La Rochelle, pfreyne@unvi-lr.fr

Il a pu être observé combien le travail en amont de l'organisme de formation prenait de l'importance avec le développement des nouvelles organisations apprenantes. Le processus de formation, dans les dispositifs distants, n'est pas uniquement construit sur la base d'une communication entre un centre "serveur" et le récepteur "apprenant". Au-delà d'une méthode, où le seul principe technique est remis en cause, c'est le concept global qu'il faut définir : les principes mêmes qui guident l'action sont fondés sur une analyse macro de l'environnement, un examen préalable de la demande qu'elle soit individuelle ou collective et une analyse des besoins du bénéficiaire.

Cet atelier vise à dessiner les contours méthodologiques pour l'évaluation des besoins de la personne à former mais également pour prescrire un parcours adapté, dans le cadre spécifique de la formation à distance

La formation ouverte et à distance, exige des professionnels de la formation une nouvelle réflexion portant sur l'ingénierie des parcours pédagogiques et l'accompagnement formatif.

Il ne suffit pas de disposer d'outils de formation à distance, notamment d'une plateforme et de contenus, pour s'assurer que la formation à distance répondra aux besoins des apprenants.

La formation ouverte et à distance introduit de nombreuses modifications dans l'acte de formation. A chacune des phases, de l'évaluation des pré-requis à l'évaluation des compétences acquises, il faut adapter outils et modalités d'accompagnement à ce nouveau rapport à l'apprentissage qu'introduit la FOAD.

Si cette transformation interroge bien tout le processus de formation, il faut se centrer sur les modifications à apporter pour intégrer ces nouvelles modalités dès la construction de l'action de formation et définir les conditions et facteurs à mettre en œuvre afin de répondre aux besoins collectifs et individuels des apprenants.

La formation est un levier majeur du développement des compétences. Elle est sous tendue par l'évaluation des besoins et l'organisation du parcours de l'apprenant.

L'apprenant accueilli dans un site de proximité trouve, à distance et en présentiel, plusieurs acteurs qui vont intervenir dans l'élaboration et la mise en œuvre de sa formation. Certains vont élaborer le parcours et suivre l'apprenant dans sa formation, ils sont souvent distants.

D'autres, comme l'accompagnateur relais, présent de manière permanente dans le site, réalisent une information de premier niveau et une mise en relation avec les prestataires potentiels. Dès que le parcours est entamé, cet accompagnateur relais reste l'interlocuteur privilégié de l'apprenant et établit les liens avec les autres acteurs. Sa connaissance "humaine" de l'apprenant, de ses difficultés, font de lui un prolongement des formateurs distants. Néanmoins, l'autonomie de l'apprenant reste un souci essentiel de tous les acteurs de la FOAD, et cet accompagnement présentiel potentiellement permanent reste, le plus souvent, une ressource accessible plus qu'un "encadrant".

La dimension "ouverte" d'une formation implique, pendant le processus d'entrée en formation, que le bénéficiaire soit acteur dans la définition de ses objectifs (apprendre et apprendre à apprendre) et la construction de son parcours. La formation ouverte et à distance s'appuie sur des dispositifs hybrides mixant formation présentielle, travail seul, autoformation accompagnée. La dimension "apprendre à apprendre" implique de repérer en amont le degré d'autonomie de l'apprenant pendant le processus d'apprentissage, de repérer sa capacité à gérer la diversité des modalités de formation.

La formation ouverte et à distance est liée à la multiplicité des lieux et des moments de formation (centre de ressources délocalisés, travail en présentiel avec ou sans le formateur, domicile) et des intervenants qui accompagnent l'apprenant dans son parcours. Le schéma classique de la formation en centre avec un formateur référent change au profit d'un système élargi qui intègre les sphères professionnelle, personnelle et sociale de la personne. L'équipe pédagogique doit gérer les changements induits par le fait de se former à distance.

L'emploi des nouvelles technologies nécessite de repenser à la fois le processus pédagogique, son contexte organisationnel et les outils de suivi des stagiaires. La FOAD oblige à beaucoup d'anticipation de la part de l'équipe de formation.

L'analyse des besoins renvoie à l'ingénierie de formation en général. Très vite, des choix stratégiques sont à effectuer sur le type de dispositif de formation, en précisant ce qu'on peut apprendre à distance, et ce qu'on ne peut pas. Un dispositif de FOAD doit mettre l'accent sur l'**autonomie** : autonomie dans l'acte d'apprentissage, autonomie face à la méthode et à l'outil. La motivation jouera également un rôle fondamental. Il faut aussi faire attention à ce que "l'homme" ne soit pas dépassé par la technique. Ainsi, l'organisme de formation doit continuellement effectuer des choix pour permettre à l'apprenant de s'approprier les outils et les méthodes. Il s'agit aussi de choix politiques entre une ingénierie « mécaniste » et une ingénierie « appropriationniste ».

L'ingénierie de la FOAD apparaît comme **plus exigeante** que l'ingénierie générale de formation : elle nécessite une précision beaucoup plus grande dans la définition des différentes étapes de l'individualisation, dans la définition des "grains pédagogiques", etc. C'est avec l'introduction de chaque "grain pédagogique" qu'il faut reposer les questions générales : travail de groupe ou individuel, présentiel ou à distance, auto-formation, etc...

C'est peut-être là qu'il faut chercher la principale spécificité de l'ingénierie de la FOAD : celle-ci ne peut plus se satisfaire du découpage séquentiel de l'ingénierie de formation « classique » avec les étapes que l'on connaît : analyse des besoins, conception, conduite, évaluation. En fait, l'ensemble du processus intervient avec l'introduction de chaque grain pédagogique. On passe donc d'une démarche séquentielle à une démarche **itérative**. La FOAD entraîne aussi un certain nombre d'opérations spécifiques : scénarisation, grain pédagogique, indexation des données...

Le modèle pédagogique doit prendre en compte plusieurs facteurs indissociables en fonction des objectifs de formation et ne peut être réfléchi qu'à partir d'une analyse territoriale.

Concernant le champ de l'ingénierie de formation il faut définir :

- ce qui doit être du ressort du "présentiel", du "à distance" et d'autres situations d'apprentissages (Visio-conférence, travaux collaboratifs, ...) : un savoir-faire d'ingénierie pour construire des dispositifs de formation favorisant l'apprentissage en autonomie, mobilisant de manière fiable les technologies,

- l'accompagnement du stagiaire à distance (tuteurs, accompagnateurs ?) et sa complémentarité avec le formateur : un changement de périmètre de la fonction formation permettant l'accompagnement par de nouveaux acteurs des processus d'apprentissages dans des lieux "dédiés" en présence ou à distance, pour favoriser de nombreuses médiations et régulations.

Concernant le champ de l'ingénierie pédagogique il faut définir :

- la granularité du cheminement pédagogique,
- les modalités d'évaluation et à quel moment dans le parcours.

Concernant le champ de l'ingénierie technique il faut définir :

- ce qui doit être développé comme support pédagogique en fonction de ce qui existe déjà,
- par quels moyens accéder à l'outil (téléformation).

La FOAD en complémentarité du présentiel est facteur de motivation chez l'apprenant si la réponse pédagogique, la contractualisation répondent bien aux besoins de l'apprenant. La FOAD a affirmé le besoin de compétences associées (ingénierie de formation, pédagogique et technique). L'équipe s'affirme donc comme pluridisciplinaire avec un préalable essentiel : une bonne connaissance des outils pédagogiques déjà existants permettra la réflexion sur le développement de nouveaux moyens répondant tant à l'atteinte des objectifs pédagogique

giques qu'aux choix structurels de l'organisme. D'autre part, bien connaître son public, ses savoirs, savoir-faire, savoir être, ses résistances, ses comportements tant par rapport à l'objectif de formation à atteindre que par rapport à l'utilisation de nouveaux outils d'apprentissage est un préalable. C'est à partir de cette connaissance et des choix politiques de l'organisme sur le plan pédagogique que pourra être modélisée une organisation pédagogique collective et individuelle. L'apprenant, au cœur du dispositif, est

amené à définir avec l'équipe pédagogique, ses objectifs, ses conditions d'apprentissage, le contenu et la méthode d'apprentissage, procéder à l'apprentissage, et en évaluer les résultats. Il s'agit, pour l'usager de ce type de dispositif de se former à apprendre, pour l'équipe de faire le choix le plus pertinent de méthodes pédagogiques, d'en évaluer les effets et de réguler les parcours en ayant la compétence de proposer des alternatives en cas d'échec.



ATELIER 2 :

Eligibilité, financement

Comment valider le modèle économique de la formation à distance ?

Animateur : **Hervé Barot**, Délégué général, GIP Qualité de la formation, Poitiers

Rapporteur : **Christian Burgard**, Chargé de communication, DRTEFP, Poitiers

« La formation ouverte et à distance est un dispositif souple de formation organisé en fonction de besoins individuels ou collectifs (individus, entreprises, territoires). Elle comporte des apprentissages individualisés et l'accès à des ressources et compétences locales ou à distance. Elle n'est pas exécutée nécessairement sous le contrôle permanent d'un formateur. » (Circulaire FOAD Juillet 2001)

Patricia CAILLOT

Consultante, FAFSEA (Paris)

"En tant qu'OPCA, le FAFSEA intervient dans le financement de la FOAD dans le cadre de différents dispositifs : CIF, plan de formation, alternance... Les réflexions portent à ce jour sur les conditions de transfert de l'expérience.

La mise en œuvre de ces dispositifs et leur reconduction posent des questions de fond dans plusieurs domaines :

- **réglementaire** : l'auto-apprentissage se déroule en effet essentiellement hors temps de travail,
- **financier** : quelle prise en charge du temps d'auto-apprentissage ? Quelle prise en charge du temps de tutorat ? Quel coût pour l'organisme de formation s'investissant dans ce type de dispositif (développement de supports et

coordination de l'action de formation) et en conséquence quel « seuil de rentabilité ? » et quel coût supportable par l'OPCA ?

- **ingénierie** : comment modéliser pour transférer le travail des groupes projets dans une perspective de démultiplication ? Quel rôle de l'OPCA dans ce type de projet ?
- **logistique** : comment résoudre la question centrale du matériel informatique pour les stagiaires ?

Christian GRAVAUD

Directeur de Uniformation (Bordeaux)

"La position d'un Organisme Paritaire Collecteur Agréé est aujourd'hui de garantir aux pouvoirs publics que les dépenses formation en entreprise sont conformes au cadre réglementaire et législatif.

Uniformation s'engage à couvrir les dépenses liées aux coûts pédagogiques mais en amont, sa politique est aussi de financer le développement d'innovations favorisant l'émergence de nouvelles ingénieries pédagogiques.

OPCA de l'économie sociale, Uniformation a pour principe d'accepter de financer tout ce qui est imputable. En ce qui concerne la FOAD, modalité

encore peu utilisée par les salariés, le problème principal est de posséder les éléments qui permettent d'attester de la "présence" des salariés en dehors des programmes présentiels.

Deux cas de figure sont observés :

- L'offre existe : la convention de formation et le programme sont analysés par les services d'Uniformation. Un contact est pris avec l'organisme de formation pour connaître les modalités de suivi et d'attestation, et l'employeur.

Dans ce cas, les coûts pédagogiques sont uniquement pris en charge. L'offre peut exister et concerner plusieurs salariés et plusieurs employeurs. La prise en charge peut être collective elle est donc négociée par l'OPCA avec l'organisme de formation en même temps que les modalités de contrôle de suivi.

- L'offre n'existe pas : Dans ce cas, le cahier des charges est constitué, l'OPCA prend à sa charge les frais d'ingénierie pédagogique, mais aussi les formations de tuteurs, les temps des accompagnateurs, etc. Les modalités de suivi sont incluses dans le projet."

Jean-Claude LIZE

CAPEB (Poitiers)

"La formation à distance bouscule les pratiques des OPCA dans le choix des critères de prise en charge. Actuellement, le financement de deux actions similaires (objectifs, durée de formation) sera différent selon leur caractère " strictement pré-

sentiel " ou " formation à distance ". Pour l'entreprise, dont la priorité repose sur l'efficacité et la performance de la formation, cette dissonance entraîne un manque de lisibilité préjudiciable à un choix raisonné vers la formation ouverte et à distance. "

Marie Claude GUILLARD

Chef du service contrôle, Direction Régionale du Travail, de l'Emploi et de la Formation (Poitiers)

Rappels des principes en matière de formation professionnelle :

Les principes généraux de la FOAD ne diffèrent pas de ceux de la formation professionnelle classique régit par l'article R 950-4 du code du travail :

« Les actions de formation se déroulent conformément à un programme qui, établi en fonction d'objectifs préalablement déterminés, précise les moyens pédagogiques et d'encadrement mis en œuvre et définit un dispositif permettant de suivre l'exécution de ce programme et d'en apprécier les résultats. »

La FOAD n'est qu'une modalité pédagogique de formation. Ce qui la différencie des formations en présentiel c'est son dispositif souple, individualisé, qui ne s'exécute pas forcément sous la présence d'un formateur. Elle peut s'organiser dans mais aussi hors temps de travail, elle utilise toutes les variétés de situations pédagogiques, elle peut alterner les apprentissages individuels et collectifs.

Dans le cas de formation faisant appel à un organisme extérieur, une convention doit être signée entre l'entreprise et l'organisme de formation. Cette convention ou contrat de formation devra indiquer les modalités de formation notamment les moyens pédagogiques et techniques, les titres et qualités des animateurs, les modalités de contrôle des connaissances. Comme dans les conventions de formation classique, l'intitulé, la durée, les périodes, les horaires, les lieux, le prix et les prestations annexes devront être mentionnés. La seule spécificité liée à la nature de l'action à distance réside dans la mention complémentaire des séquences d'apprentissage, à distance, en présentiel ou mixtes, du suivi des travaux des stagiaires et de leur durée.

La circulaire de juillet 2001 prévoit que l'action de formation peut être formalisée par un protocole individuel de formation (PIF) établi entre le prestataire et le stagiaire, il permet au stagiaire de connaître les conditions de réalisation de la formation, mais aussi le calendrier, les modalités pédagogiques, la nature et le contenu des travaux demandés, la durée estimée, les modes d'évaluation, les règles d'assiduité. Le PIF ne se substitue en aucun cas à la convention ou au contrat de formation signé entre l'organisme de formation et l'employeur.

La FOAD est une action de service, elle ne peut donc se résumer à la fourniture simple d'un outil pédagogique, manuel, logiciel. L'encadrement pédagogique synchrone ou asynchrone est toujours l'un des principes fondamentaux.

Les questions posées dans l'atelier :

Quelles sont les actions qui peuvent être financées ?

C'est la convention de formation qui détermine les actions à financer et fixe les engagements des signataires. Les actions qui constituent la formation à distance sont multiples et nécessitent un ajustement au plus près des besoins du stagiaire. On peut financer :

- la conception d'outils pédagogiques ou d'ingénierie,
- l'évaluation des pré-requis, l'accompagnement ou le tutorat pendant le temps ou hors temps de travail,
- les rémunérations (selon le statut des apprenants).

Quelles sont les règles à observer pour que les actions de FOAD soient imputables, au regard de la circulaire de 2001 ?

Pour l'entreprise :

Si l'entreprise organise elle-même la formation :

- l'action de formation doit être encadrée par un formateur-tuteur, in situ ou à distance, de manière synchrone ou asynchrone ;
- un dispositif permettant de suivre la réalité de l'exécution du programme doit être prévu. Ce dispositif doit mentionner la durée effective ou estimée nécessaire pour la réalisation des travaux à distance, les temps de face à face, les activités encadrées, les temps d'auto-documentation et toutes situations concourant à la formation.

Si l'entreprise a recours à un organisme de formation, la convention de formation devra préciser :

- les mentions habituelles de la formation professionnelle,
- les objectifs poursuivis,
- la nature des travaux des stagiaires, leur durée...
- les moyens pédagogiques et techniques mis en œuvre par les prestataires directement ou par sous-traitance,
- le mode de suivi, l'évaluation des travaux,
- le prix des prestations,
- les modalités d'assistance pédagogique clairement définies par la convention.

Pour l'OPCA :

L'OPCA observe les mêmes règles que celles décrites ci-dessus. Il doit s'assurer de la réalité de la formation et des dépenses sur justificatifs. L'OPCA est un organisme paritaire, son conseil de gestion fixe les règles de prise en charge selon la branche professionnelle. Sa participation peut-être limitée à certaines actions ou restreinte à des objectifs purement pédagogiques excluant, par exemple, les frais d'hébergement.

En résumé, une action de FOAD pour être imputable doit :

- s'adresser aux salariés de l'entreprise,
- répondre à la définition de l'action de formation : programme, objectifs préalablement déterminés, contrôle des connaissances et encadrement pédagogique,
- justifier de la réalité des enseignements suivis (voir éléments de preuve ci-après).

Dans ce cas l'employeur pourra imputer sur sa participation au financement de la formation professionnelle : la rémunération des stagiaires, le coût de la location des programmes et du matériel.

Quels sont les éléments de preuve ?

L'attestation de présence est l'un des éléments prouvant la réalité de la formation. Cependant la FOAD, a bousculé ce principe : des connexions par mail avant le début et la fin du travail, des temps de connexion sur facture téléphonique, un suivi électronique de correction de documents, etc peuvent constituer des preuves.

Tout élément de preuve sera recherché au regard du protocole d'accord ou de la convention initiale. Le service régional de contrôle n'apporte aucune restriction à ce principe, l'important étant de pouvoir assurer la « traçabilité » de la formation.

Quel sera l'impact de la loi du 4 mai 2004, relative à la formation tout au long de la vie ?

Le financement de la FOAD doit désormais intégrer les nouvelles dispositions de la Loi du 4 mai 2004 qui distingue dans son article 7 : les actions mises en œuvre à l'initiative de l'employeur dans le cadre du plan de formation, les actions mises en œuvre à l'initiative du salarié dans le cadre du congé de formation et les actions à l'initiative du salarié en liaison avec son entreprise dans le cadre du droit individuel à la formation (DIF). Le DIF pourra s'effectuer pendant le temps de travail selon les dispositions d'un accord collectif, les heures de formation donneront lieu au maintien de la rémunération.

En dehors du temps de travail, elles donneront lieu au versement d'une allocation de formation correspondant à 50% de la rémunération nette de référence hors charges sociales. Il faudra donc être en veille sur les décrets restant à paraître et les négociations des partenaires sociaux, pour analyser selon les différents types d'actions (plan, congé, DIF) les conditions de prise en charge de la FOAD.



ATELIER 3 :

Ingénierie des parcours de formation : Evolution du modèle pédagogique

Animateur : **Philippe Faujeras**

CFC, CAFOC, Poitiers

Rapporteur : **Philippe Lecoq**

Chargé de mission, Communauté de communes, Parthenay

La formation ouverte et à distance, par l'intégration de nouvelles modalités pédagogiques dans les parcours de formation, fait évoluer le modèle pédagogique. Ces nouvelles modalités sont liées aux possibilités technologiques qui ont été déterminantes dans le développement des FOAD.

Il ne s'agit pas d'avoir une entrée outils ou tuyau. Le tuyau est simplement un canal qui permet la transmission d'informations ou de formations et ne doit en aucun cas imposer le modèle pédagogique. C'est l'inverse qui doit prévaloir : la technique est au service du modèle pédagogique choisi.

D'ailleurs, dans Formation Ouverte et A Distance, l'idée de formation ouverte nous paraît la plus judicieuse car la moins restrictive. De plus, elle positionne la distance comme une modalité du même niveau que les autres.

Quand il est question du modèle pédagogique de la formation ouverte et à distance, il est souvent confondu avec le e-learning. Lors de l'introduction des deuxièmes rencontres du FFFOD (Forum Français de la Formation Ouverte et à Distance) au Futuroscope en 2001, J. BARHY (Président du FFFOD et directeur général du CESI) a très bien su préciser ces deux termes : "Le e-learning est un concept très réducteur par

rapport à l'ensemble des phénomènes de transformation qui touchent en profondeur l'acte de former. En effet, il ne réfère qu'à Internet qui, quels que soient ses mérites et son devenir certain, n'est qu'un des outils qui, aujourd'hui, marquent l'innovation des TIC dans les processus de formation. De plus, le terme e-learning porte en lui l'idée de l'autodidaxie, tout à distance, qui ne concerne qu'une minorité de publics... première illusion. »

E-learning veut bien dire e-apprentissage et non e-formation. La traduction centrant son concept sur l'acte du formateur et non pas sur l'effet sur l'apprenant est un choix inducteur et source de beaucoup de confusion. Le terme de FOAD est beaucoup plus approprié car c'est un concept plus ouvert, intégrant les différentes modalités pédagogiques et technologiques qui caractérisent l'évolution actuelle des dispositifs de formation.

Cette ouverture de la formation amène un changement fonctionnel important dans l'organisation des parcours de formation intimement liés à un changement structurel nécessaire des dispositifs de formations.

L'idée d'ouverture laisse envisager l'emploi d'une somme de moyens pédagogiques différents dont la formation à distance. Cette formule amène à travailler

davantage sur la structuration des connaissances et sur les modes d'acquisition des apprentissages, elle permet en outre de le faire autrement que ne le proposent, en chapitre et sous-chapitres, la plate-forme de e-learning ou les schémas classiques d'apprentissage en présentiel.

La formation ouverte donne à repenser l'acte pédagogique à partir des effets sur l'apprenant que le formateur désire produire et en cela à re-balayer les fondamentaux de la pédagogie. (pédagogie par les objectifs, pédagogie de l'alternance, pédagogie individualisée,...)".

Nous voyons que la question de l'évolution du modèle pédagogique touche de nombreux aspects, et trois thèmes de travail se dégagent :

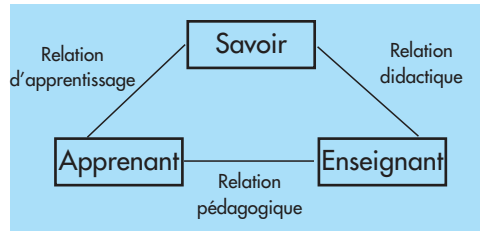
- L'apprenant au centre du dispositif ?
- Le modèle pédagogique : vers le mixage présentiel – distance ?
- Les conditions favorisantes de ce modèle pédagogique.

L'APPRENANT AU CENTRE DU DISPOSITIF

Toutes les définitions de la Foad insistent sur le fait de placer **l'apprenant au cœur du système** d'apprentissage : "dans le couple Homme-Machine, il faut toujours privilégier le facteur humain de cette équation"(S. BELLIER, 2001).

Pour beaucoup, la question centrale est celle de l'apprentissage au travers des nouvelles technologies. Il est nécessaire de repenser la formation et de reconsidérer les cours dispensés en fonction de ce que l'on met à distance.

En reprenant le triangle pédagogique de HOUSSAYE (Université de Rouen), les formations ouvertes permettent le redéploiement de la relation d'apprentissage entre l'apprenant et le savoir, mais ne font pas disparaître les autres relations :



- la relation pédagogique doit être réinventée avec tous les moyens de communication utilisant les technologies : courrier papier ou électronique, fax, téléphone, visioconférence...
- la relation d'enseignement doit être diversifiée grâce aux ressources multimédia (lire et écrire avec du son, des images fixes ou animées, des textes, soit sur CD, Internet ou les chaînes télévisuelles...)

Cependant, cette notion de formation ouverte est aussi à rattacher à Carl ROGERS¹, dont les travaux anciens sont revisités par la FOAD, pour la richesse du dialogue entre le **formateur-facilitateur** et l'apprenant. Le formateur s'efforce d'organiser et de rendre accessible le plus grand éventail possible de ressources d'apprentissage, il se considère lui-même comme une ressource utilisable par chaque apprenant, à sa propre initiative en toute pleine de souplesse.

Il convie à engager une réflexion de fond sur le rôle du formateur qui, s'il ne disparaît pas du fait du choix de l'**auto-organisation** pédagogique, voit son rôle profondément bouleversé.

1. La pédagogie - Théories et pratiques de l'antiquité à nos jours- Gaëtan Morin éditeur-Chap. 12-Carl Rogers et la pédagogie ouverte.

La FOAD relance la question de l'actualité de pratiques coopératives en matière d'apprentissage. **Les TICE qui isolent doivent donc, pour favoriser les apprentissages, recréer des espaces de coopération indispensables**, qui deviennent plus complexes et plus difficiles à organiser. Pour apprendre dans ces nouvelles conditions, il doit être capable de s'auto-gérer, le travail personnel devient plus important. La FOAD permet l'apprentissage de l'autonomie chez l'apprenant et constitue un facteur de motivation puisque celui-ci peut apprendre au moment où il le souhaite. Les nouvelles technologies relancent les espoirs et les innovations pédagogiques de toujours. **Nous devons faire attention aux effets pervers possibles et notamment une re-taylorisation de la pédagogie.** La formation de formateurs doit être exemplaire.

La FOAD est venue percuter les modes d'apprentissage et les organisations pédagogiques. Cependant, il faut bien considérer, aujourd'hui, et en ce qui concerne le public en grande difficulté, que la FOAD doit rester complémentaire de la formation présentielle. Elle constitue une étape supplémentaire sur la voie de l'individualisation et enrichit la panoplie des moyens pédagogiques, notamment en facilitant un temps de travail asynchrone qui offre à l'apprenant plus de souplesse.

Ces bouleversements nous incitent à réfléchir profondément sur les notions d'autonomie, de tutorat (y compris distance) et à remettre en cause les missions traditionnelles du formateur et l'organisation de nos organismes.

LE MODELE PEDAGOGIQUE

Préférer au tout à distance une formule pédagogique mixée, plus ouverte.

Il est fréquent de penser que la formation à distance est une forme évoluée des cours par correspondance.

En France, la formation ouverte se dit formation ouverte et à distance (FOAD). On trouve principalement l'origine de ce terme dans les textes de la Délégation à la formation professionnelle et de la Commission européenne. Mais ce terme vient d'Angleterre où l'Open University existe comme mode diplômant, alternatif aux universités classiques depuis 1969. Elle a pour but d'offrir un enseignement universitaire de premier cycle à distance. Pour les Anglais, l'open learning est une forme d'enseignement programmé et planifié avec un carnet de devoirs à rendre dans des temps précis, d'actions à faire...etc. Plusieurs définitions de la FOD ont été données, aujourd'hui nombre d'entre-elles convergent largement :

"Hybridation entre des activités en présentiel et des activités à distance, basée sur une alternance de situations d'apprentissages complémentaires en termes de temps, de lieux de médiation pédagogique humaine et technologique, et de ressources."

Cette définition permet d'imaginer les composantes multiples de la formation ouverte : plusieurs pédagogies présence-distance (hybride), utilisant différents

outils, ouverte sur l'extérieur et sur les partenaires, ouverte pour l'apprenant (lieu, temps, action), ouverte sur divers modes d'organisation (présentiel, présentiel enrichi, présentiel allégé, en grand groupe, en groupe restreint, individuellement, en autoformation, à distance synchrone ou asynchrone).

La notion d'ouverture laisse voir l'emploi de moyens pédagogiques variés dont le transfert de savoirs à distance. Elle conduit le formateur à travailler davantage sur la structuration des connaissances et sur les modes d'acquisitions des apprentissages. Elle suggère en outre de diversifier davantage les stratégies pédagogiques autrement que ne le proposent, en chapitres et sous-chapitres, les schémas classiques d'apprentissage programmé en présentiel ou dans le cadre des plateformes de e-learning, qui génèrent souvent un effet d'isolement néfaste à l'aboutissement du projet individuel de l'apprenant quand elle est la forme exclusive de diffusion de la formation.

Choisir la forme de transmission du savoir : DIRE – FAIRE – FAIRE-FAIRE – FAIRE-DIRE

Les sciences de l'éducation proposent aujourd'hui des analyses qui permettent aux enseignants et aux formateurs d'accéder à l'intelligibilité de leurs pratiques.

Ces analyses fournissent des éclairages sur ce qui se passe dans la transmission des savoirs quand on s'efforce de clarifier les notions clé, d'identifier les obstacles, de préparer des cours ou de distinguer les objectifs visés des objectifs réellement atteints... Elles permettent aussi de mieux cerner ce qui est en jeu dans la relation

pédagogique, de comprendre ce qui se passe dans un groupe et d'étudier les conditions de sa bonne gestion. Elles nous livrent des outils conceptuels et techniques pour faire face à l'incompréhension, à la démotivation. Elles nous ouvrent enfin des perspectives essentielles sur l'apprenant, ses représentations, le fonctionnement de son intelligence et de sa mémoire, son développement et la manière dont il apprend.

Cette compréhension des situations pédagogiques est notamment modélisée par Jean HOUSSAYE. Le concept du triangle pédagogique qu'il propose met en scène trois éléments : le savoir, le formateur et l'élève, et trois processus qu'il distingue indépendamment l'un de l'autre :
ENSEIGNER – FORMER – APPRENDRE

"Enseigner" c'est le rapport entre le professeur et son savoir.

"Former" c'est le rapport entre le professeur et l'élève.

"Apprendre" c'est le rapport de l'élève avec le savoir.

A ces processus vient s'ajouter une dimension supplémentaire : **"l'environnement"** (l'acquis de l'expérience, la compétence, le milieu de travail, les collègues).

Cette modélisation a été, par exemple, intégrée dans la construction d'une réponse de formation à distance faite par le CAFOC pour former les formateurs des GRETA aux pratiques de la FOAD.

Lors de l'élaboration du dispositif de formation que nous venons d'évoquer, la réflexion autour des processus pédagogiques a débouché notamment sur l'éla-

laboration d'un support de questionnement "fiche-projet", véritable "pivot" et "catalyseur" de la conduite des projets. Cette fiche, clé de voûte du travail de réflexion et d'échanges autour des trois processus et du rapport à l'environnement, a notamment contribué à favoriser la formalisation et l'écriture des implications, des responsabilités partagées, des stratégies pédagogiques, des stratégies organisationnelles et économiques.

LES CONDITIONS FAVORISANTES DE CE MODELE PEDAGOGIQUE

La formation ouverte conduit aussi à effectuer un travail de scénarisation.

Nous entendons par scénario pédagogique la planification des divers moments qui permettent d'atteindre les objectifs pédagogiques fixés.

Il convient de déterminer la meilleure manière, la manière la plus efficace de transmettre les savoirs en présentiel ou à distance en temps réel (synchrone) ou différé (asynchrone).

Si nous reprenons pour exemple le dispositif de formation de formateurs, il comprend plusieurs volets distincts :

Des regroupements en présentiel dont l'objectif n'est pas uniquement la transmission de contenus sur le fond (connaissances théoriques) mais aussi sur la forme (compétences, situations problèmes, langage commun,...). C'est le moyen choisi :

- pour constituer et faire vivre le groupe,
- pour découvrir et utiliser les outils et ressources de la formation,

- pour proposer des méthodologies et choisir celles qui pourraient le mieux s'adapter aux projets des apprenants,
- pour observer la pratique des autres et échanger,
- pour choisir et construire en groupe des modèles transférables,
- pour permettre enfin une bonne régulation du groupe.

Des moments synchrones à distance, axés pour leur part sur des logiques d'apports de contenus mais aussi d'entretien de la motivation et toujours de confrontation d'idées.

Enfin, **des moments asynchrones d'auto-formation accompagnée à distance**. Ces moments sont davantage centrés sur les contenus de formation et la progression de chacun. Ils nécessitent pour celui qui transmet le savoir de faciliter individuellement à l'apprenant l'accès aux contenus et aux ressources, de débloquer les situations problèmes.

Ce travail du formateur passe à chaque moment par :

- une sélection pertinente :
 - des contenus et ressources « en stock » ou externes,
 - des méthodes pédagogiques (magistrales, interrogatives, démonstratives, de découverte, actives, du projet),
 - du contexte de diffusion des savoirs (grand groupe, groupe restreint, dans une relation duelle formateur-apprenant).
- une prise d'information :
 - sur la mobilisation et la formation des formés,
 - sur le degré d'autonomie à laisser aux apprenants (guidance / assistance),

- sur les contraintes imposées et/ou consécutives à la mise en oeuvre sur le terrain (contrainte de temps, contrainte de lieu, contrainte d'action,...).
- un choix approprié des systèmes techniques et des technologies de l'information et de la communication :
 - format d'équipement des centres,
 - accès aux équipements
- l'aptitude à diffuser l'information et à transmettre les savoirs.

J.J. DEBONNAIRE et P. FAUGERAS, pour le CAFOC de Poitiers



ATELIER 4 :

Evolution du métier de formateur Comment les changements de l'acte pédagogique interrogent le métier de formateur et l'organisation des structures

Animateur : **Philippe Montagne**

Président, FFP Poitou-Charentes/Limousin, Poitiers

Rapporteur : **Jacques Dubost**

Chargé de mission, FORMAREST, Poitiers

PROBLEMATIQUE

L'intégration des TIC dans les actions de formation fait évoluer les compétences des formateurs, mais jusqu'à quel point ? S'agit-il de compétences totalement nouvelles ? Leur maîtrise rend-elle nécessaire la mise en place de formations de formateurs ? Faut-il envisager la création de certifications qui viendraient reconnaître une qualification particulière ? Quel en serait l'impact sur les statuts des acteurs ?

Par ailleurs, avec le développement des pratiques de FOAD, de nouvelles architectures de formation apparaissent. En fonction de leur complexité, elles demandent a minima une adaptation des structures de formation existantes, voire leur profonde transformation. Comment anticiper au mieux ces évolutions qui ont des incidences importantes sur les budgets de fonctionnement et d'investissement des organismes ?

LE TRIANGLE PEDAGOGIQUE

Le savoir, l'apprenant et le formateur sont les trois éléments clés du triangle pédagogique, constitutifs de toute situation de formation. En examinant chacun des côtés du triangle, on peut analyser :

- la relation individualisée qui existe entre apprenant et objet d'apprentissage,
- la relation entre le formateur et le bénéficiaire, déterminée en grande partie par les méthodes d'animation utilisées,
- la relation entre le formateur et l'objet d'apprentissage, selon les méthodes d'enseignement choisies.

Le triangle pédagogique est caractéristique du système de formation classique. Avec la généralisation de l'usage des TIC, ce modèle, et les valeurs dont il est porteur, seront profondément remis en cause. Le formateur devra développer de nouvelles compétences, tout comme l'apprenant à qui l'on demandera de savoir gérer son parcours personnel de formation.

L'intégration des TIC dans les dispositifs de formation bouleverse l'organisation du travail des centres. Les pratiques pédagogiques s'enrichissent, se diversifient, deviennent plus innovantes... dans la mesure où l'organisme de formation aura pris conscience de la nécessité de faire évoluer son modèle pédagogique. Et c'est là que la question de la professionnalisation des acteurs prend tout son sens. Plus

que par l'entrée "référentiel de compétences", il faut traiter la question de la formation des acteurs en lien avec les changements organisationnels et structurels induits par le recours au TIC.

DU FORMATEUR À L'ÉQUIPE PROJET

Les compétences, individuelles et collectives, mobilisées dans le cadre de la mise en œuvre d'un dispositif FOAD sont très diverses :

- concevoir d'une manière globale l'ingénierie du système en intégrant les réflexions sur l'amont et l'aval de l'acte de formation (penser, re-penser l'ingénierie pédagogique),
- travailler ensemble, en équipe, et faire disparaître les cloisonnements, qu'ils soient d'ordre culturel, liés aux domaines de formation ou aux diplômes préparés,
- négocier, car dans tout travail d'équipe, il faut reconnaître et faire évoluer les limites, les réticences, canaliser les enthousiasmes ou les prises de position... des pédagogues, des techniciens, des administratifs...
- améliorer et enrichir les scénarios pédagogiques, les contenus de formation et pour cela partager et mutualiser les savoirs, les savoir-faire de chacun,
- accompagner, motiver l'apprenant : encouragement, création et développement d'un lien, rappel à l'ordre quand c'est nécessaire. (Remarque : les courriels enrichissent grandement les pratiques d'accompagnement, avec la liberté et la distance que permet Internet,

les liens qui se tissent sont beaucoup plus forts que ceux qui se créent lors de rencontres épisodiques en face à face).

La formation ouverte et à distance mobilise d'autres professionnels que les formateurs : concepteurs, informaticiens, webmaster... Le formateur dispensateur de cours laisse la place à l'équipe projet, avec des acteurs volontaires pour s'impliquer dans un projet innovant. La FOAD suppose donc une forte mobilisation, la remise en cause des pratiques et des certitudes relatives à l'exercice du métier : cette réflexion sur les rôles et compétences de chacun s'accompagne parfois d'une déstabilisation de tout ou partie de l'équipe.

DE NOUVELLES COMPÉTENCES POUR DE NOUVEAUX MÉTIERS ?

Nous nous intéresserons plus particulièrement à décrire les nouvelles compétences mobilisées par les formateurs. Par delà la maîtrise de contenus de formation, les formateurs se trouvent dans une logique de production de services dans laquelle sont renforcées la communication (médiation), l'organisation et la gestion des parcours de formation, la création et la production de nouveaux outils pédagogiques et supports documentaires.

Une difficulté identifiée par les experts de la FOAD, et reconnue par les formateurs, est de passer de la mise à distance à la prise de distance par rapport à l'outil. Cela conduit à prendre du recul par rapport à sa pratique habituelle, à s'interroger sur sa pédagogie. C'est un pro-

cessus dynamique dans lequel on mesure ses forces et ses faiblesses... il n'est plus possible d'avoir une pensée statique sur son métier.

Des travaux ont été conduits pour formaliser de nouveaux référentiels métiers. Bernard Blandin a travaillé sur des profils d'emploi, en s'appuyant sur les métiers du multimédia, proches a priori de ceux de la FOAD. L'étude ALGORA (2001), à partir de monographies réalisées auprès des CCI et des APP, a conduit à l'élaboration d'une matrice de compétences croisant les dimensions organisationnelles, techniques, et humaines selon trois niveaux :

- relation individuelle (micro niveau),
- dispositif de formation (meso-niveau),
- environnement local et global (macro niveau).

C'est un modèle qui permet de repérer les compétences requises pour le développement d'une offre de formation ouverte et à distance. Avons-nous affaire à un nouveau métier ?

La valeur d'un diplôme est celle que lui accorde le marché. Or, en matière de formation aux métiers de la formation, deux faits sont à mettre en relation :

- la très grande variété des titres et diplômes existants, on compte environ 280 certifications : licences, licences professionnelles, maîtrises, MST, DEA, DESS, doctorats, DHEPS, DUFA, DU et titres du Ministère du Travail ;
- le fait qu'aucun titre ou diplôme ne garantit à son titulaire une reconnaissance "universelle" du métier de formateur.

Il n'existe pas d'accès réglementé aux métiers et fonctions de la formation et pas de formation obligatoire. Cette situation distingue la France des autres membres de l'Union Européenne : en Allemagne, au Portugal, un diplôme spécifique est requis pour l'exercice du métier.

LA QUESTION DU STATUT

Le développement des projets FOAD pose question aux gestionnaires d'organismes de formation quant au statut de leurs formateurs :

- comment prendre en compte les temps d'ingénierie de formation, de conception de modules, qui sont essentiels ? Les chiffres parlent d'eux-mêmes : pour produire une heure de FOAD, ce sont de 2 à 50 heures de préparation qui sont nécessaires (une moyenne de 8 heures est généralement retenue comme base financière lors de la construction du budget des actions) ;
- comment prendre en considération les interrogations des acteurs, qui doivent faire face à un accroissement de leurs temps de préparation, sans incidence positive sur leurs conditions de travail et leur rémunération ? La convention collective des organismes de formation est basée sur le rapport suivant : 72% de face à face pédagogique pour 28% de temps de recherche et de préparation. Et pourtant, avec la FOAD, nous sommes loin du professeur préparant ses cours, corrigeant les devoirs...

Nouveaux métiers, certifications et diplômes à développer, statuts à dépoussiérer, évolution des organisations, financements... les chantiers de construction de la FOAD ne manquent pas...

EN CONCLUSION...

- développer la FOAD relève d'abord de la stratégie de l'organisme de formation,
- l'équipe pédagogique doit avoir la meilleure lisibilité possible de cette stratégie (indicateurs politiques, économiques, culturels, pédagogiques),
- la FOAD, conçue comme une "pratique innovante", doit progressivement investir les dispositifs de formation de droit commun,
- les cursus de formation de formateurs doivent intégrer la FOAD. Pourquoi ne pas imaginer des certificats de spécialité en FOAD... ce qui conduirait à adapter les statuts existants (les réformer ?) et à reconnaître financièrement ces nouvelles compétences,
- enfin, force est de constater que le financement de la FOAD reste encore lié en grande partie à la volonté des acteurs publics...

TEMOIGNAGES

Nicole PROUST

CFA de la Chambre de Métiers
Deux-Sèvres

"L'introduction des nouvelles technologies remet en cause le modèle scolaire classique car ce qui est visé avant tout c'est un apprentissage actif et individualisé. Le

métier de formateur évolue donc. Les fonctions "traditionnelles" de l'enseignement en CFA se trouvent interrogées ce qui remet en question non seulement l'organisation de l'établissement au regard de la nouvelle répartition des charges de travail pour le formateur (davantage de temps de préparation, un temps nouveau pour l'accompagnement à distance...) mais aussi la définition d'un nouveau métier que les enseignants peuvent considérer comme une revalorisation de leur fonction (nouvelles compétences à construire en formation, nouvelles tâches à intégrer dans une redéfinition de leur métier). Se trouve alors posée la question de l'évolution de leur statut : définition des missions et compétences indispensables et incontournables pour le formateur ; quel plan de charge pour le formateur de CFA ? Quelle fonction et quel statut validés par l'institution et les instances nationales et régionales (organisationnel et financier) ? L'introduction des TIC dans le dispositif pédagogique des CFA fait inévitablement évoluer le rôle des formateurs et cette mutation du métier d'enseignant doit faire évoluer la gestion des personnels de formation dans les structures."

Françoise DESMAISON

CNED (*Futuroscope*)

"La spécificité essentielle d'un dispositif FOAD est telle qu'on ne peut le construire et l'ajuster au fur et à mesure de son fonctionnement comme pour un dispositif de formation en présence. Il faut **anticiper, planifier et évaluer**. Son organisation ne peut donc s'inscrire que dans une

démarche projet. Cette dernière doit avoir pour objectif et modalités : un souci d'implication et d'appropriation du dispositif en construction par tous les acteurs, un accompagnement du changement dans les pratiques professionnelles, un travail de veille, d'analyse préalable, d'évaluation en continu, de formalisation des actions, de communication en veillant à mutualiser les expériences. Dans un dispositif de FOAD, les formateurs deviennent des concepteurs de cours (formalisation, scénarisation...) et d'évaluations à distance ainsi que des accompagnateurs, des guides de l'apprenant, guides pour "apprendre à apprendre". L'accompagnement est aussi pédagogique, méthodologique, social, psychologique, technique et administratif."

Thierry FORTIN

Chargé de mission

SAFIRE Université de Poitiers

"Afin d'appréhender l'évolution du métier de formateur et les changements induits dans les actions pédagogiques pour la mise en place de projets FOAD dans l'enseignement supérieur (et particulièrement à l'Université) il convient tout d'abord de situer l'enseignant chercheur par rapport à son statut.

Les enseignants chercheurs sont confrontés à une plus grande diversité de tâches. Le rapport Belloc propose une classification en :

- activités d'enseignements,
- activités de recherche,
- activités d'animation, d'administration et de responsabilités collectives.

Face à cette diversité la mise en oeuvre de projet FOAD englobant ces 3 types d'activités, il convient d'apporter des solutions en terme de :

- rémunération (soit directe soit par réduction de service d'enseignement),
- formations (techniques, usage des TICE),
- production (sous-traitance interne ou externe, concurrence).

L'élaboration d'un projet FOAD modifiant les notions d'unités de lieu, de temps et d'action (ou plutôt d'interaction), le succès du projet passe par une volonté politique de l'établissement (notamment dans un but de plus large diffusion) ainsi que par la présence dès le début du projet d'un enseignant motivé et déjà formé techniquement à l'usage des TIC. Cette personne pourra ensuite agir comme élément moteur pour le travail en équipe avec les autres enseignants (formateurs ou tuteurs) et initier d'autres projets."

Le vade-mecum

sur la formation ouverte à distance

La mise en œuvre des expérimentations FORE a été accompagnée par le GIP Qualité de la formation. Ces expérimentations ont permis de clarifier les concepts, de dégager des principes méthodologiques et de renouveler les approches pédagogiques. Les éléments d'ingénierie, formalisés sous forme de fiches techniques, ont été rassemblés dans un vade-mecum, fruit d'un travail collaboratif auquel ont participé Déclic Formation, Hommes et Savoirs, le CAREL et la Chambre de Métiers des Deux-Sèvres.

Ce vade-mecum sur la Formation Ouverte et A Distance constitue une ressource à destination des formateurs, des responsables d'organismes de formation, des décideurs publics et des commanditaires privés. Il leur propose des repères pour les aider dans la conduite de leurs actions, notamment d'un point de vue stratégique :

- définir les finalités poursuivies,
- repérer les leviers et les freins,
- savoir utiliser les facteurs de développement des actions.

Au fur et à mesure de la réalisation des expérimentations FORE, les concepts, les démarches et les outils ont été affinés. Au

final, ce travail a permis de dégager un ensemble de processus et de procédures pour la construction d'une offre de formation ouverte. Le vade-mecum aborde ainsi :

- **les aspects économiques** : la formation ouverte et à distance impose des modes de gestion très souples pour le bénéficiaire et très exigeants pour le prestataire... Il s'agit tout à la fois d'analyser les espaces de travail offerts aux stagiaires, de prendre en compte le rapport temps / efficacité, de rechercher les modes de financements les plus pertinents...
- **les ressources humaines** : conduire un projet FOAD requiert des compétences précises. Comment développer le savoir faire d'une équipe pédagogique ? Une fois le projet clarifié auprès de l'équipe, quelles sont les nouvelles compétences que les formateurs devront maîtriser ?
- **les partenariats** : on mène rarement seul un projet FOAD, il s'agit donc de définir le niveau de responsabilité et d'implication de chacun dans le processus global. A l'usage, la rédaction de chartes de partenariats se révèle indispensable ;
- **les aspects technologiques** : les choix techniques ne sont pas premiers : c'est bien l'architecture globale du dispositif de formation qui guidera les choix techniques,

- **L'offre de formation proposée aux stagiaires** : mener un projet FOAD, c'est une bonne occasion de diversifier les réponses formatives (construction de scénarios pédagogiques, contractualisation du parcours de formation avec le stagiaire, accompagnement, suivi et évaluation).

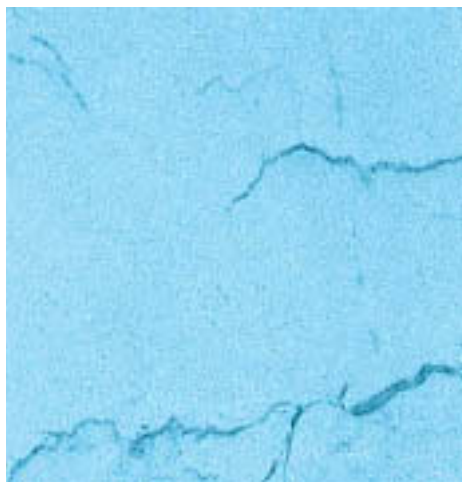
A travers les fiches qui le constituent, le vade-mecum détaille concrètement les étapes incontournables pour mener à bien un projet FOAD, par exemple :

- les moyens techniques et humains à mobiliser,
- les ressources utilisables, celles qu'il faut produire,
- les usages d'une plate forme de télé formation,
- les partenariats pédagogiques et financiers,
- le recours à des prestations externes...

Plus de 20 thèmes sont ainsi abordés ; le vade-mecum propose également des liens avec des sites utiles, des outils complémentaires et des repères bibliographiques.

Vous pouvez le consulter sur le portail emploi formation de Poitou-Charentes à l'adresse suivante :

www.carif.org/MASC25/Integration/CARIF/htm/dossierTech/D_FOD/vade/vade-mecum.htm



BIBLIOGRAPHIE GÉNÉRALE

FOAD : QUELLES APPROCHES PÉDAGOGIQUES ?

OUVRAGES

Des cours par correspondance au "e-learning" : panorama des formations ouvertes et à distance, GLIKMAN Viviane. Paris : PUF (Education et formation), 2002, 304 p.

La formation dans tous ses états : le e-learning pour développer les compétences, DUCREUX Jean-Marie, GROMARD Sophie de, préf. Hughes Roy, introd. Jérôme Bon. Paris : Les Editions d'Organisation (Richesses humaines), 2002, XVII-89 p.

Les techniques d'information et de communication en formation : une révolution stratégique, DUDEZERT Jean-Pierre. Paris : Economica, 2002, 163 p., (Nouvelles technologies de l'information et de la communication).

Les TIC au coeur des pédagogies universitaires, diversité des enjeux pédagogiques et administratifs. KARSENTI Thierry, LAROSE François, préf. Denis Lamontagne. Sainte-Foy (Québec, Canada) : Presses de l'Université du Québec, 2001, 260 p.

Cyberespace et formations ouvertes : vers une mutation des pratiques de formation ? ALAVA Séraphin, dir. Bruxelles : De Boeck Université (Perspectives en Education et Formation), 2000, 224 p.

E-formation : NTIC et reengineering de la formation professionnelle, GIL Philippe. Paris : Dunod, 2000, 179 p., (Fonctions de l'entreprise, Ressources humaines). Réf. GIP : I2778 ; Réf. CARIF : £2680

Ingénierie en formation d'adultes : repères et principes d'action, BELLIER Sandra, Paris : Editions Liaisons, 1999, 122 p. Réf. GIP : I2509 ; Réf. CARIF : £2496

Nouvelles technologies éducatives et réseaux de formation : des entreprises parlent de leur expérience, CASPAR Pierre (sous la dir. de). Paris : Les Editions d'Organisation, 1998, 241 p., index, bibliogr. Réf. GIP : I2342 ; Réf. CARIF : £2507

Enseignement à distance : réalités, enjeux et perspectives, BARBARANT Jean-Claude (réd.), Paris : Conseil économique et social, 1997, 205 p.

La communication du savoir à distance : autoroutes de l'information et télé-savoirs, PERRIAULT Jacques, préf. Michel Moreau. Paris : L'Harmattan, 1996, 255 p., (Education et formation). Réf. GIP : I2005

Les formateurs face aux nouvelles technologies : le sens du changement, ANNOOT Emmanuelle, Paris : Ophrys, 1996. Réf. GIP : I1516 ; Réf. CARIF : £2203

Guide du multimédia en formation : bilan critique et prospectif ; NAYMARK Jacques, dir. Paris : Retz, 1999, 368 p., (Au coeur de la formation). Réf. GIP : I2557

Les TIC au service des nouveaux dispositifs de formation, CHOPLIN Hugues, Éducation permanente, n° 152, 3ème trimestre 2002, 232 p. Disponible au GIP et au CARIF

Tout savoir pour e-former : de la loi de 71 au e-learning ; ARFAOUI Fouad, PARMENTIER Christophe, préf. Jacques Delors. Tout savoir pour e-former : de la loi de 71 au e-learning. Paris : Les Editions d'Organisation, 2001, 220 p.

Comment manager un projet, NERE Jean-Jacques, Paris : DEMOS, 2000, 174 p. Réf. GIP : I2796

" Apprendre : modèles pour une médiation humaine de la médiatisation technique ", dans La formation multimédia : apprendre et former autrement, LINARD Monique, Synapse 91, Actes du colloque du Multipôle régional du Languedoc Roussillon, avec la coordination scientifique de l'IDATE. Montpellier : IDATE, 1991, p.47-55.

Des réponses multimédia pour les publics en difficulté, DUVEAU-PATUREAU Véronique, Dijon : ERAP, 1998, 22 p. Réf. GIP : I2448

Apprendre avec les technologies de l'information et de la communication. Quels enjeux pour les formateurs ? ; Séminaire national des chefs de mission académique à la formation des personnels de l'Education nationale, Paris, les 14-15 mai 1997. Paris : Ministère de l'Education nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche : 1997.-p.25-33.

Les espaces publics d'accès à Internet : ARNAUD Michel, PERRIAULT Jacques. Paris : PUF, 2002, 256 p., (Education et formation).

Le formateur à distance, quels nouveaux rôles ? EVERARD J.M., CHOPLIN H., Cahiers pédagogiques N° 396, 2001, p. 31. Consultable au GIP.

Le guide du e-learning : l'organisation apprenante ; MINGASSON Michel. Paris : Les Ed. d'Organisation, 2002, 231 p. Réf. GIP I3010

Penser l'autoformation : société d'aujourd'hui et pratiques d'autoformation, DUMAZEDIER Joffre. Lyon : Chronique sociale, 2002, 172 p.

Petit traité de communication à l'heure des technologies numériques. CLOUTIER J. Thot. Cursus 2002.

Apprentissage collaboratif à distance : pour comprendre et concevoir les environnements d'apprentissage virtuels. HENRI France, LUNDGREN-CAYROL Karin. Sainte-Foy (Québec, Canada) : Presses de l'Université du Québec, 2001, 181 p.

Le e-learning, BELLIER S. Paris : Editions liaisons, 2001. Réf. CARIF : £2814

Psychologie des apprentissages et multimédia. LEGROS Denis, CRINON Jacques, Paris : Armand Colin, 2002. Réf. GIP : I2999

TIC ET NET : Nouvelles voies de la formation, MOREAU Jean-Luc, Bissey Catherine. Paris : PUF, 2003.

ARTICLES / DOSSIERS

Acteurs de la formation et FOAD : compétences et profils ; GERARD Françoise, coord. Actualité de la formation permanente, n° 180, septembre-octobre 2002, p. 16-87. Consultable au GIP et au CARIF

Nouvelles technologies et formation. LINARD M. Sciences Humaines. Hors série n° 12 (p. 70-73) 1996. Disponible au GIP et au CARIF

La formation ouverte et à distance et la professionnalisation des acteurs. Tinet Dossier n° 4. Cedefop Reference series. Luxembourg. Office des publications des communautés européennes, 2001.

L'évolution des compétences des formateurs dans les dispositifs de FOAD, HAEUW F., COULON A. Actualité de la formation permanente, n°174, 2001, pp. 89-112. Consultable au GIP et au CARIF

Formation à distance via internet. Elaboration d'un cadre de conception pédagogique. PRIEUR J., ROBIN D. ; Repères. Les cahiers de la promotion sociale T2 (p.28-36) Editions du Carif Poitou-Charentes 1999. Disponible au GIP et au CARIF

OUTIL FIL : Formations individualisées : Manuel à l'usage des acteurs de la formation professionnelle. La Documentation Française, 1995. Réf. GIP : 11736

FORMéFORM : comment apprendre en formation ouverte et à distance, Les ateliers Qualité de la Formation, GIP Qualité de la Formation, 6 p. Réf. GIP : 12244

AUTRES RESSOURCES

Interview de Viviane Glikman à l'occasion de la sortie de son ouvrage *Café pédagogique*, janvier 2002

<http://cafepedagogique.net/disci/article/>

L'accès au savoir en ligne, PERRIAULT Jacques. Paris : Odile Jacob, 2002, 266 p., (le Champ médiologique).

Note de lecture réalisée par Coralie Picault sur le site IAFRIC (Information, communication et développement en Afrique) <http://www.iafric.net/div/ouvrages/coralie.htm>

Fichier RTF (17 p.) http://www.iafric.net/div/ouvrages/acces_savoir_ligne.rtf

La FOAD, de quoi s'agit-il ? De la définition au marché. MORIN, Philippe. Forum Formation à distance et technologies de la communication, actes du 14 décembre 2000 (format PDF : 109 p.)

http://www.cirffi.org/technologies/telechargement/Forum_foad_12-2000.pdf

La formation à distance : dossier documentaire, CIEP. LEMOINE Marie-Hélène Service de documentation, 1999/02, dossier 154 p. + disquette. Bientôt disponible sur le site du CIEP <http://www.ciep.fr/doc/>

La téléformation, MAROT Jean-Claude. Paris : PUF (Que sais-je ? 3168), 1996, 128 p.

http://www.teleform.org/html/la_formation_mediatee_histor.html **L'outil compéce**

<http://ressources.algora.org/reperes/competences/formateur/compéce.asp>

Le site compéce : François Bocquet (GRECO). - Véronique Duveau-patureau (UHP Nancy)

http://193.54.191.195/QuickPlace/eat/Main.nsf/h_A3FA9F3CB5F499D3C1256B89004B4208/9b51ce851d041395c1256be2004aca18/?OpenDocument



GIP Qualité de la formation
22 bis rue Arsène Orillard - BP 393 - 86010 Poitiers cedex
Tél. 05 49 50 32 90
Courriel : bienvenue@gip-qualiteformation.fr



Ce fascicule est édité par le CARIF Poitou-Charentes
15, rue Alsace-Lorraine - 17044 La Rochelle Cedex 1
© 05 46 00 32 32 - N° ISSN : 1262-0408

Décembre 2004