

# *eLearning*

## Comment réussir la mise en place d'un projet eLearning ?

Livre blanc



**X-PER Team**  
Votre navigateur devient une salle de formation

<b>Objectif du document :</b>	Ce document a pour objectif de présenter les principes de mise en place d'un projet eLearning.
<b>Public/Niveau :</b>	Responsables DSI/ Responsables Formation
<b>Auteurs :</b>	Gael Bodet, Sabrina Daoud, Pierre-Henri Amalric ( <a href="mailto:pamalric@x-perteam.fr">pamalric@x-perteam.fr</a> )
<b>Date :</b>	25/2/2005
<b>Révision :</b>	1.2
<b>Coordonnées X-PERTEAM :</b>	14-16 rue Molière 92 400 Courbevoie – La Défense <a href="http://www.x-perteam.fr">www.x-perteam.fr</a> – Tél : 01 55 70 28 28

Ce document est une version préliminaire qui pourra faire l'objet de modifications importantes, notamment par rapport au logiciel que vous avez acquis.

Les informations contenues dans ce document représentent l'opinion actuelle de la société X-PERTeam sur les points cités à la date de publication. X-PERTeam s'adapte aux conditions fluctuantes du marché et cette opinion ne doit pas être interprétée comme un engagement de la part de X-PERTeam ; de plus X-PERTeam ne peut pas garantir la véracité de toute information présentée après la date de publication.

Ce livre blanc est fourni uniquement à titre indicatif. X-PERTEAM EXCLUT TOUTE GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE, EN CE QUI CONCERNE LES INFORMATIONS CONTENUES DANS CE DOCUMENT;

L'utilisateur est tenu d'observer la réglementation relative aux droits d'auteur applicable dans son pays. Aucune partie de ce document ne peut être reproduite, stockée ou introduite dans un système de restitution, ou transmise à quelque fin ou par quelque moyen que ce soit (électronique, mécanique, photocopie, enregistrement ou autre) sans la permission expresse et écrite de la société X-PERTeam.

X-PERTeam peut détenir des brevets, avoir déposé des demandes d'enregistrement de brevets ou être titulaire de marques, droits d'auteur ou autres droits de propriété intellectuelle portant sur tout ou partie des éléments qui font l'objet du présent document. Sauf stipulation expresse contraire d'un contrat de licence écrit de X-PERTeam, la fourniture de ce document n'a pas pour effet de vous concéder une licence sur ces brevets, marques, droits d'auteur ou autres droits de propriété intellectuelle.

© 2005 X-PERTeam. Tous droits réservés.

X-PERTeam, Symetrix, WBT Manager, ActiveX, Flash sont, soit des marques déposées, soit des marques de X-PERTeam en France et/ou dans d'autres pays. Les noms de sociétés et de produits non fictifs mentionnés ici peuvent être des marques de leurs propriétaires respectifs.

## Table des matières

<b>Introduction .....</b>	<b>4</b>
Qu'est ce que le eLearning ? .....	5
Tendance et marché .....	6
Les facteurs de motivation .....	9
Votre entreprise est-elle faite pour le eLearning ? .....	10
<b>Les étapes de la mise en œuvre d'un projet eLearning .....</b>	<b>11</b>
Etape 1 : Définir le périmètre du projet .....	12
La cible du dispositif de formation à distance .....	12
Le thème de formation .....	12
Choisir les modes de formation adaptés .....	12
Etape 2 : Identifier votre environnement technologique .....	15
Le réseau .....	15
La Plate-forme (Learning Management System) .....	15
Les normes et standards AICC SCORM .....	16
Etape 3 : Travaillez avec des contenus efficaces .....	17
Le contenu, critère de réussite du projet eLearning .....	17
Acquérir des contenus génériques .....	17
Faire ou faire faire des contenus métiers .....	17
Etape 4 : Démarrer votre projet pilote .....	19
Sélectionner des participants .....	19
Reproduire le même contexte de formation .....	19
Mesurer le degré d'efficacité du dispositif .....	19
Etape 5 : Organiser l'accompagnement des apprenants .....	21
Du rôle de formateur à celui de tuteur .....	21
Un rôle élargi .....	22
Préparer vos formateurs aux NTIC .....	22
Etape 6 : Evaluer les bénéfices du dispositif eLearning .....	23
Les bénéfices directs .....	23
Les bénéfices indirects .....	23
Etape 7 : Déployer votre projet eLearning .....	25
Une approche par étapes itératives .....	25
Choisissez votre stratégie .....	25
Impliquer tous les services concernés .....	25
<b>Conclusion .....</b>	<b>28</b>
<b>Annexe 1 : Glossaire .....</b>	<b>29</b>
<b>Annexe 2 : Evaluation de WBT Manager .....</b>	<b>36</b>
Installation de WBT Manager .....	36
Téléchargement de WBT Manager .....	36
Numéro de licence temporaire pour votre évaluation .....	36
<b>Mentions juridiques et déni de responsabilité .....</b>	<b>37</b>

## Introduction

La société X-PERTeam accompagne les Directions Informatique et/ou Formation dans la mise en place de leurs dispositifs de eLearning (didacticiels, plates-formes, classes virtuelles, intégration avec les systèmes d'information, hébergement, normes AICC/SCORM, conduite du changement, Ingénierie Pédagogique, etc...).

Notre mission est de fournir des solutions globales, simples, ouvertes sur les normes et leaders en leurs domaines, ainsi que surtout un accompagnement solide et éprouvé par plus de 10 ans d'expérience.

La société X-PERTeam se présente aujourd'hui comme l'un des acteurs majeurs du eLearning et son expérience lui permet d'observer avec recul et pragmatisme ce marché. X-PERTeam a comme références de nombreuses sociétés de taille moyenne du marché, mais aussi plus du tiers des entreprises du CAC 40 (Crédit Agricole SA, Peugeot SA, Renault, Valeo, Total, ...).

Les technologies Internet intéressent depuis longtemps les acteurs de la formation à distance. Qu'elles soient utilisées en visioconférence, en classe virtuelle ou intégrées à un module d'auto-formation, ces technologies permettent de développer de nouvelles méthodes pour assurer l'apprentissage. Néanmoins, les choix technologiques interviennent dans un contexte technique et économique d'un projet qu'il faut prendre en compte en amont de la mise en place d'un dispositif de formation en ligne.

Ce document s'est fixé pour objectif de balayer les principaux composants d'un dispositif de formation à distance et de proposer pour chaque étape une démarche conseillée.

## Qu'est ce que le eLearning ?

Le eLearning est un processus d'apprentissage à distance, qui repose sur la mise à disposition de contenus pédagogiques via un réseau de type Internet ou Intranet et permet ainsi à une ou plusieurs personnes de se former à partir d'un ordinateur.

Les supports multimédias utilisés peuvent combiner du texte, des graphismes, du son, de l'image de synthèse, de l'animation et même de la vidéo. Ces supports permettent une nouvelle approche pédagogique, avec l'emploi de méthodes plus attrayantes où l'interactivité joue un grand rôle, et avec la possibilité de s'adapter davantage au processus d'apprentissage de l'apprenant.

L'utilisateur peut se former à son rythme, en fonction de ses besoins et de ses disponibilités, ce qui est particulièrement important à une époque où la formation se décline tout au long d'une vie.

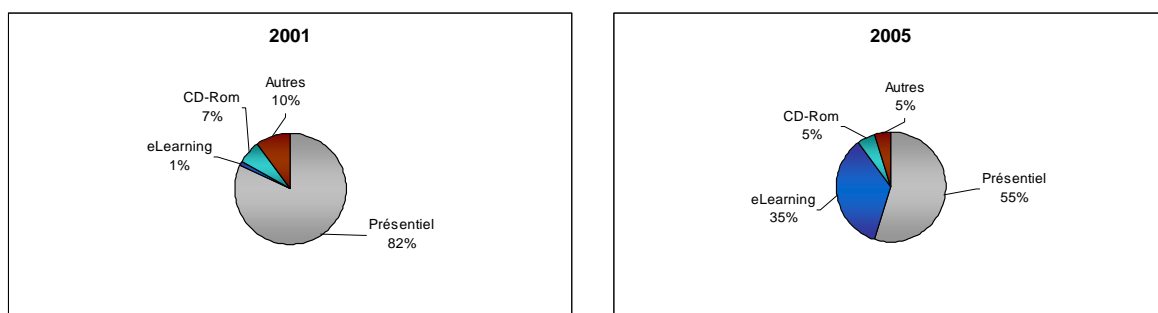
Le eLearning est une vraie démarche de l'entreprise qui doit être conduite comme un projet venant de la direction pour avoir une chance d'aboutir favorablement.

## Tendances et marché

Grâce aux études du PREAU et de l'OFEM ([www.preau.ccip.fr](http://www.preau.ccip.fr)), il est possible de dégager les grandes tendances du marché du eLearning en France depuis 2001 et fournir un aperçu de l'évolution de ce marché ces quatre dernières années.

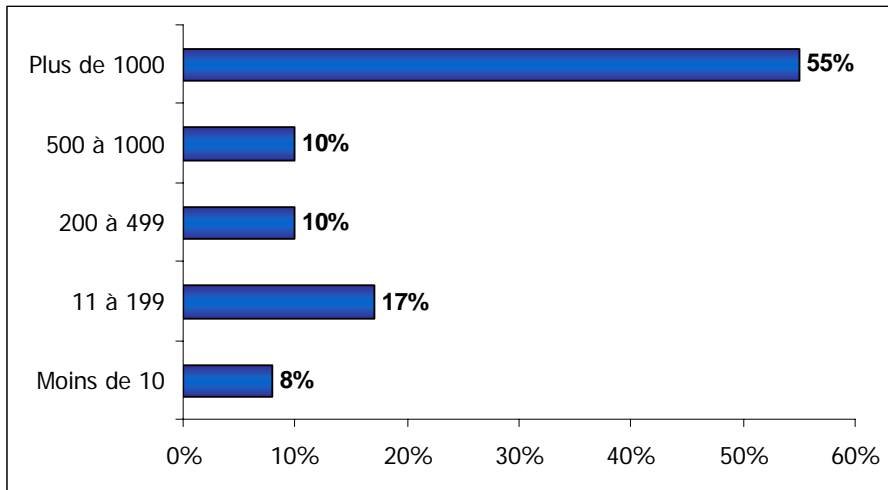
Le marché du eLearning a montré beaucoup d'activité ces dernières années. Aux moments les plus fastes d'Internet, ce mode de formation était promis à un bel avenir. Depuis 4 ans, le marché du eLearning en France s'est énormément concentré, structuré et surtout professionnalisé autour de quelques acteurs.

Le marché européen du eLearning s'est considérablement développé ces trois dernières années pour passer de 1% du marché de la formation à plus de 30% prévu en 2005.



Graphique 1 – Evolution du marché du eLearning 2001-2005 en Europe

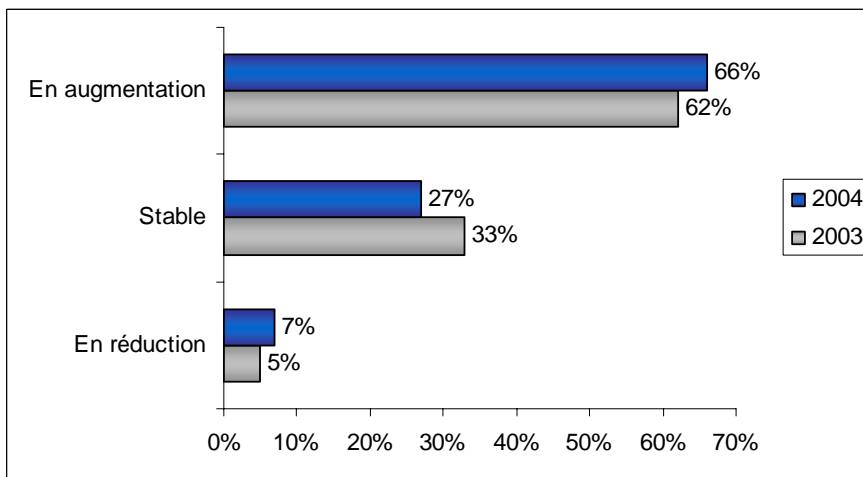
Les entreprises utilisatrices de formation à distance sont essentiellement des grands comptes : 55% des entreprises pratiquant le eLearning ont un effectif supérieur à 1000 employés. Ces dernières ont été pionnières dans l'utilisation du eLearning, en s'y lançant dès 2001. On note cependant une utilisation de plus en plus forte du eLearning dans les entreprises nationales. L'élément clé semble être la notion de site puisque 90% des entreprises utilisatrices sont des entreprises multi-sites.



**Graphique 2 – Effectif des entreprises utilisant le eLearning**

© Le PREAU / OFEM - CCIP

En 2004, le budget consacré à la e-formation est plutôt en augmentation pour près de 66% des entreprises, soit une progression de 4 points par rapport à l'année 2003.



**Graphique 3 – Evolution du budget consacré à la e-formation**

© Le PREAU / OFEM - CCIP

Trois défis majeurs motivent les entreprises à se mettre au eLearning : la volonté de s'adapter à la concurrence (34%), l'innovation (32%) et la capitalisation des connaissances (28%).

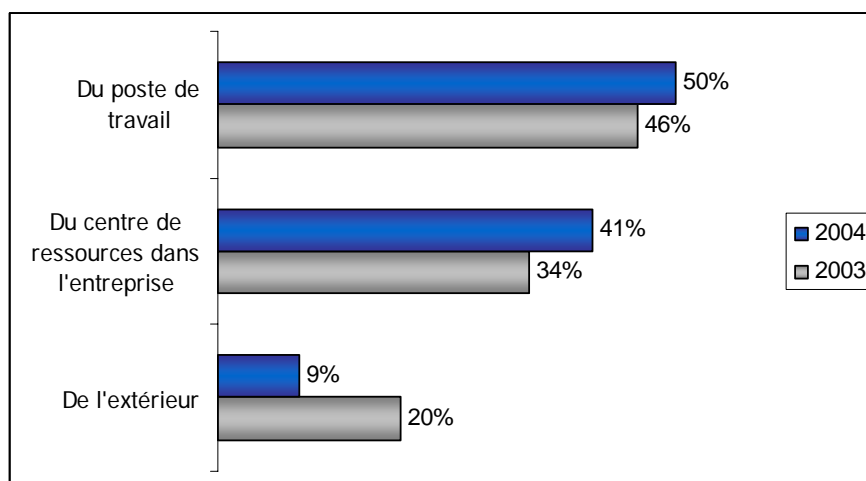
	2003	2002	2001
Bureautique	57%	64%	48%
Les formations métiers	54%	31%	32%
Langues	43%	54%	32%
Informatiques	42%	43%	30%

Tableau 1 – Thèmes les plus importants en e-formation

© Le PREAU / OFEM - CCIP

La bureautique reste le principal sujet de la formation à distance (57%), suivi la formation métier dont la part devient de plus en plus importante (54%), ainsi que des langues (43%). Depuis 2003, l'usage de la e-formation s'est ouvert à d'autres domaines, tels que le management, la comptabilité, la qualité, le commerce et la remise à niveau.

En termes de solution technique, les dispositifs de formation à distance sont généralement internes à l'entreprise et la formation est dispensée pour moitié directement sur le poste de travail et pour l'autre sur un poste dédié dans un centre de ressources.



Graphique 4 – Accès à la e-formation

© Le PREAU / OFEM - CCIP

## Les facteurs de motivation

Avant de poursuivre il est important de bien identifier les facteurs qui motivent les entreprises à mettre en place des projets de formation à distance.

- **Proposer une formation homogène et personnalisable**  
Une première motivation concerne la possibilité de distribuer un message homogène pour l'ensemble des apprenants : tous suivent la même formation avec les mêmes contenus.  
Le eLearning offre aussi la possibilité de personnaliser le parcours de formation de l'utilisateur en lui permettant d'assister aux cours de son choix suivant ses besoins.
- **Offrir une formation juste à temps**  
La formation à distance permet à un utilisateur de se former lorsqu'il en a besoin, à n'importe quel moment, sur un sujet pertinent par rapport à son métier sans avoir à attendre la programmation d'un cours à un moment précis. Pour l'entreprise, cela signifie une plus grande réactivité, avec par exemple la possibilité de former ses employés dès la sortie d'un nouveau produit. Ceci représente une des conditions de la réussite de la mise en place d'un projet eLearning, car une formation est efficace uniquement si elle est rapidement mise en œuvre.
- **Réduire les frais de vie**  
La formation à distance permet une réduction des frais de déplacement et d'hébergement des apprenants, et des frais liés à la prestation du formateur. De plus, le temps d'apprentissage personnel est réduit. En se consacrant uniquement aux points qu'il souhaite approfondir, l'apprenant se forme plus rapidement. Le coût de son indisponibilité est donc fortement réduit.
- **Un rythme d'apprentissage libre**  
La formation à distance permet également de tenir compte des disponibilités de chacun. Contrairement à une formation classique en présentielle, le temps n'est plus une contrainte. Chacun peut se former à son rythme.
- **Formation sur le lieu de travail**  
Les modes de diffusion de la formation à distance offre la possibilité de recevoir la formation directement sur le lieu de travail : dans une salle dédiée à la formation ou sur le poste de travail de l'apprenant. Ainsi, il n'y a plus de déplacement et il est possible de se former sans quitter son établissement.
- **Une formation plus universelle**  
Avec le eLearning il devient possible de former les populations d'employés qui sont habituellement exclus des plans de formation

de l'entreprise, comme les CDD, les intérimaires ou les vacataires extérieurs.

Comme on peut le constater la liste est longue et il serait possible d'ajouter de nouveaux bénéficiaires comme par exemple la capitalisation des savoirs faire, la gestion de la connaissance ...

## **Votre entreprise est-elle faite pour le eLearning ?**

Voici quelques éléments de réflexion à étudier avant de vous lancer dans un projet de formation à distance.

Si vous répondez oui à la plupart de ces questions, n'hésitez plus, la formation à distance est faite pour vous !

Oui si :

- Vous avez un nombre important d'employés à former.
- Votre formation doit être dispensée sur plusieurs sites.
- Les modules de formation sont destinés à plusieurs personnes.
- Vous souhaitez homogénéiser le niveau de vos apprenants.
- L'organisation de votre formation est difficile à mettre en place car vos employés peuvent difficilement quitter leur poste de travail pour suivre la formation ou n'ont pas tous les mêmes disponibilités horaires.
- Vous rencontrez des difficultés à trouver des formateurs experts dans votre métier ou en nombre suffisant.

## Les étapes de la mise en œuvre d'un projet eLearning

La mise en place d'un dispositif de formation à distance dans l'entreprise est un véritable projet qui doit être mené étape par étape.

Ce document décrit les 7 étapes clés sur lesquelles vous devez apporter toute votre attention pour bâtir un dispositif de formation à distance efficace.

Les étapes portent sur :

- La définition du périmètre du projet
- L'analyse de l'environnement technologique
- L'analyse des contenus de formation proposés
- Le lancement d'un projet pilote
- L'organisation de l'accompagnement des apprenants
- L'évaluation des bénéfices du projet
- Le déploiement du projet dans l'entreprise

Chaque point est décrit en détail ci-dessous.

## Etape 1 : Définir le périmètre du projet

Pour optimiser les chances de réussite d'un premier projet de formation à distance, vous devez faire des choix pertinents concernant la cible, le thème de formation sur lequel portera ce projet ainsi que les options pédagogiques, techniques et organisationnelles.

### **La cible du dispositif de formation à distance**

Il vous faut identifier, parmi vos salariés, la population a priori la plus favorable à ce nouveau mode de formation. Évaluez différentes populations d'apprenants dans votre entreprise et retenez pour votre projet une cible qui bénéficiera des avantages spécifiques d'une solution eLearning : souplesse, accessibilité, durée, ...

Par exemple, les commerciaux « sur le terrain » vont généralement moins en formation parce que leur agenda est régi par les rendez-vous clients difficiles à planifier à long terme. Cette population bénéficiera sûrement d'une formation plus accessible et plus courte.

### **Le thème de formation**

Quel thème privilégier pour un premier projet eLearning ?

Une stratégie prudente consisterait à choisir un thème « habituel » comme la bureautique ou les langues pour lequel il existe de nombreuses solutions « sur étagère ». Ces thèmes concernant un grand nombre de personnes, vous augmentez d'autant le nombre d'apprenants potentiels.

Une option plus audacieuse consiste à retenir un thème spécifique à votre entreprise : une formation produit, une formation métier, la formation des nouveaux entrants, etc. Par son aspect novateur le didacticiel « maison » peut aider valoriser l'image de l'entreprise en interne. Attention toutefois, concevoir un tel produit nécessite des compétences spécifiques et s'appuyer sur un prestataire expérimenté vous évitera bien des déboires. C'est également la certitude de réaliser un projet d'aspect professionnel gage de motivation pour vos apprenants.

### **Choisir les modes de formation adaptés**

Aujourd'hui, on reconnaît que les solutions eLearning ne doivent pas se substituer aux solutions traditionnelles mais plutôt venir les compléter et les renforcer. On parle alors de « blended learning » ou de formation multi-modales qui est un mix de solutions traditionnelles et technologiques agencées pour en tirer le meilleur de chaque formule.

- La formation présentielle. Ce modèle de formation classique conserve tout son intérêt pour favoriser la confrontation et la

construction de connaissances. Ce mode facilite également la pratique d'exercices en groupe de simulation d'entretien et jeux de rôle sur des matières comportementales.

- La formation synchrone (la classe virtuelle). Cette formule permet de recréer à distance les conditions d'échange entre le formateur et les apprenants qui existent dans une salle de formation. Cette solution permet d'utiliser le matériel pédagogique de la formation en salle (guide animateur, diapositives PowerPoint) ce qui réduit d'autant les coûts de conception. Elle permet de diffuser en une seule fois une formation à un large public réparti géographiquement.
- La formation asynchrone. Cette formule recouvre les cours de formation multimédia que l'apprenant peut utiliser de manière autonome, qu'ils soient en ligne, en local ou un mixte des deux. C'est cette formule qui donne le plus de souplesse à l'apprenant ; il se forme à son rythme à partir d'un ordinateur. Rarement utilisé seul le parcours d'autoformation doit être validé par des tests d'entrée et le suivi d'un tuteur via des outils de communication synchrones (téléphone, chat, partage d'application) et asynchrones (forums, messagerie). Ces outils permettent aux apprenants de réaliser des activités pédagogiques collaboratives qui sont la transposition en ligne des exercices en sous-groupe, études de cas et exercices en mode projet.

### Les points clés à retenir

Identifiez votre/vos cible(s)

- fonction des apprenants
- type de poste : itinérant, poste fixe
- effectif
- dispersion géographique
- niveau en informatique
- motivation
- niveau d'autonomie
- accès à un PC connecté

Infrastructure technique

- type de connexion Internet : haut débit
- équipement multimédia intégré : carte son, enceinte, casque, lecteur Cd Rom
- impact du eLearning sur la bande passante du réseau de l'entreprise
- compatibilité avec l'environnement informatique existant (risque de conflit entre applications)
- amélioration de l'infrastructure ; si nécessaire, évaluer les coûts
- choix du lieu d'hébergement du serveur interne ou externe
- lien avec le SIRH

## Etape 2 : Identifier votre environnement technologique

La solution technologique doit répondre à vos besoins fonctionnels, elle doit rester simple, fiable et compatible avec votre informatique existante.

Les choix technologiques concernent l'infrastructure matérielle (serveur, poste d'apprenants), le réseau (bande passante acceptable) et la plateforme de pilotage de la formation à distance (LMS).

Comme pour la pédagogie, l'informatique est une affaire de spécialistes. Impliquez le plus tôt possible la direction des services informatiques dans votre projet. Identifiez également un prestataire ayant une expérience éprouvée dans la mise en place d'un dispositif de formation à distance. Une méthode qui a fait ses preuves consiste à demander aux prestataires candidats de rencontrer leurs clients ayant déjà réussi ce type de projet.

### **Le réseau**

Pour faire de la formation à distance, il faut trouver le moyen de distribuer les cours aux apprenants. Aujourd'hui, l'ensemble des solutions s'appuie sur la distribution des cours à travers le réseau Internet ou Intranet de l'entreprise.

Toutefois, il faut bien observer que les cours multimédia sont généralement des fichiers de taille imposante. Il faut donc trouver des solutions qui permettent d'économiser la bande passante du réseau. La solution généralement retenue est la délocalisation des contenus dans les établissements : l'administration de la formation à distance est réalisée sur un serveur national et le chargement des contenus est effectué sur le réseau local de l'établissement en temps masqué (la nuit, le week-end ...). Ainsi, des temps de chargement courts sont garantis sans encombrer le réseau de l'entreprise.

### **La Plate-forme (Learning Management System)**

Une plate-forme de eLearning (LMS) est une application web de gestion de la formation à distance qui doit généralement remplir 3 grandes fonctions :

- Distribuer les bons cours aux bons apprenants au bon moment (inscription et accès individualisé aux contenus)
- Suivre les apprenants dans leur parcours (le «tracking»)
- Communiquer entre utilisateurs, apprenants et tuteurs managers

Certains LMS couvrent d'autres fonctions comme la gestion des compétences, l'organisation des ressources ... En revanche il faut bien observer que plus le LMS reste simple et plus les chances de succès sont importantes.

L'implémentation d'un LMS représente des investissements initiaux importants mais doit néanmoins rester une part réduite du projet (20% du budget maximum). Dans ce poste d'infrastructure, à l'achat pur des licences doivent s'ajouter les coûts liés au paramétrage, à la maintenance, à la personnalisation de la plate-forme et à l'environnement de votre entreprise.

Penser à bien définir vos besoins et choisissez une plate-forme adaptée à votre stratégie eLearning, déclinée en objectifs à court et moyen terme, de préférence simple et compatible avec votre existant informatique.

### **Les normes et standards AICC SCORM**

L'objectif de ces standards est de garantir une interopérabilité entre le LMS et un contenu.

Ce respect des standards AICC et SCORM va vous offrir la possibilité d'intégrer dans le LMS des contenus d'origines diverses (cours génériques produits par différents éditeurs, cours métiers produits en interne ou sous traités à un prestataire ... ) et de suivre la progression des apprenants.

Lorsque que vous choisissez vos prestataires, assurez vous qu'ils respectent ces normes techniques (AICC, SCORM, IMS ...). Dans le même esprit, privilégier une plate-forme respectant les deux normes AICC et SCORM plutôt qu'un choix entre l'une ou l'autre.

Points clés pour optimiser le choix d'un LMS

#### **Points clés pour optimiser le choix d'un LMS**

- Références existantes (exemples de cas client)
- Respect des normes AICC, SCORM (versions supportées)
- Gestion multi-sites
- Solution multi-langues (Langues supportées)
- Gestion de groupes d'apprenants
- Gestion des pré-requis
- Intégration des apprenants par LDAP ou Active Directory
- Forum, chat, FAQ, listes de diffusion, messagerie, glossaire
- Catalogue de formation réservé a une audience
- Statistiques des activités de l'apprenant (temps passé, modules étudiés, tests)
- Support, présence d'un club utilisateur

## Etape 3 : Travaillez avec des contenus efficaces

### **Le contenu, critère de réussite du projet eLearning**

Bien évidemment c'est la matière première d'un dispositif de formation à distance. C'est l'élément visible et c'est sur ce point que l'apprenant portera un jugement positif ou négatif à propos du eLearning. Classiquement les investissements les plus lourds portent sur l'acquisition des contenus métier. On peut observer parfois que ce poste représente plus de 80% d'un budget eLearning. On comprend que le sujet est sensible et qu'il devient légitime pour vous de pérenniser vos investissements.

### **Acquérir des contenus génériques**

Plusieurs prestataires fournissent des contenus multimédia adaptés aux besoins de formation les plus courants : la bureautique, les langues, le management ...

Ces contenus bénéficient de l'expérience et des ressources de production des éditeurs et exploitent toutes les ressources du multimédia et de l'interactivité pour renforcer l'efficacité pédagogique (modules d'évaluation sophistiqués ou fonctionnalité de reconnaissance vocale pour des formations en langue).

### **Faire ou faire faire des contenus métiers**

Développer des contenus sur mesure apporte une réponse à un besoin d'expertise spécifique qui ne trouvera pas d'équivalent chez un fournisseur de contenus génériques. Pour un premier projet, la meilleure approche est de partir de contenus bien formalisés faisant déjà l'objet d'une formation ou d'un document bien structuré, comme une documentation produit ou un manuel utilisateur. Partant d'une ingénierie pédagogique existante, remplacer une modalité de formation présentielle par son équivalent en ligne sera plus facile que de devoir formaliser une matière brute ou non structurée.

Un projet eLearning crée également une opportunité pour formaliser le savoir-faire de l'entreprise dans un format partageable et constitue ainsi un premier pas vers un projet plus large de gestion des connaissances (KM).

Par la suite il sera important de bien veiller à la maintenance des contenus produits et éventuellement à la traduction des cours pour les filiales étrangères.

## Points clés pour évaluer un contenu

### Pertinence

- Le cours est-il utile dans le métier de l'apprenant
- Le contenu a-t-il été validé par des experts métier ?
- Le contenu est-il suffisant pour atteindre les objectifs pédagogiques visés ?
- Le contenu correspond-il au type d'apprentissage visé ?

### Navigation et interactivité

- Le module de formation est-il confortable : agréable à parcourir, facile à lire ou à écouter.
- Utilisation optimale des ressources du multimédia (son, animation, interaction).
- Est-il possible d'utiliser des outils de communication (pour favoriser l'échange avec le formateur et entre les apprenants) ?
- Des supports imprimables sont-ils disponibles pour accompagner l'apprenant sur le terrain ?

### Performance technique

- Le cours est-il rapide à charger, agréable à parcourir, facile à lire ou à écouter.
- Le cours est-il facilement maintenable pour le faire évoluer : disponibilité des sources et/ou d'une méthode ?
- Le cours impose-t-il l'utilisation d'un plug-in pour être consulté. Si oui, le plug-in est-il validé par la DSI ?

### Modulaire

- Les séquences pédagogiques sont-elles suffisamment courtes pour faciliter l'apprentissage et apparaissent-elles dans un ordre logique ?
- Les séquences sont-elles ré-utilisables dans d'autres projets de formation ?

### Portable

- Le cours est-il portable sur un LMS ? Il existe sur le marché des standards techniques appelés AICC et/ou SCORM garantissant la possibilité de diffuser un cours sur n'importe quelle plate-forme utilisant ce même standard.
- Le cours existe-t-il en plusieurs langues ? Est-il Traduisible si besoin ?

## Etape 4 : Démarrer votre projet pilote

Un projet pilote se situe dans le temps juste après la réalisation du plan directeur et avant la réalisation du projet proprement dit. Cette étape est cruciale dans l'implantation d'un dispositif de formation à distance au sein de votre entreprise, et consiste à tester sur un échantillon représentatif de votre population votre activité de formation à distance avant de le généraliser la démarche à l'ensemble de votre cible.

Cette « période de test » a pour objectif de vérifier par une mise en œuvre opérationnelle les capacités de votre entreprise à dérouler son plan de formation comme prévu et de connaître l'opinion des apprenants par rapport à ce nouveau mode de formation. L'analyse des résultats pourra conduire à une mise à jour du projet plus ou moins radicale dans le sens de son recentrage, comme dans celui de son extension.

### **Sélectionner des participants**

Il vous faut identifier, parmi vos salariés, la population la plus représentative de votre cible d'apprenants. Sélectionnez cet échantillon selon des critères pertinents tels que la non connaissance du contenu du module de formation (pour vérifier l'accessibilité de la formation), et choisissez de préférence des personnes provenant d'horizons différents au sein de l'entreprise. 8 à 10 personnes seront nécessaires mais suffisantes pour représenter significativement votre cible d'apprenants.

### **Reproduire le même contexte de formation**

Il est capital pour que les résultats soient utiles et pertinents que le projet test se déroule dans un environnement fidèle à celui dans lequel évolueront les futurs apprenants. Le projet pilote peut être amené à être dispensé en mode synchrone ou asynchrone, dans un centre de ressource ou sur le poste de travail.

### **Mesurer le degré d'efficacité du dispositif**

Pour évaluer l'efficacité pédagogique de la solution eLearning, il faut mesurer « le gain en compétence » qu'il apporte avec des tests de connaissance avant et après la formation. L'analyse de ces résultats permettra de déterminer un degré d'efficacité de ce dispositif et sera d'autant plus pertinent si on peut le comparer avec d'autres modalités (présentielle, blended learning, classe virtuelle, etc...) de formation conduits dans un projet pilote.

### Points clés pour évaluer un projet pilote

#### Communication et motivation

- Est-ce que les objectifs de formation étaient définis ?
- Est-ce que les apprenants en ont été bien informés ?
- Quels étaient les facteurs de motivation des apprenants ?

#### Technique

- Les apprenants ont-ils rencontré des difficultés d'ordre technique ?  
(lenteur du débit, faible performance des appareils, problèmes de carte son ou de carte vidéo ...)
- Est-ce que les utilisateurs pouvaient faire appel à des techniciens en cas de problèmes techniques ?

#### Navigation et interactivité

- Est-ce que les apprenants ont navigué facilement à travers le module de formation ?

#### Contenu

- Le contenu était-il suffisant et adapté aux objectifs pédagogiques ?
- Le contenu était-il illustré d'exemples clairs et précis ?
- Les exercices étaient-ils en adéquation avec le contenu ?
- Est-ce que les modules étaient d'une durée suffisamment courte pour faciliter l'apprentissage ?

#### Environnement d'apprentissage

- Est-ce que les apprenants étaient dans un environnement favorable à l'apprentissage ?
- Est-ce que des tuteurs étaient disponibles lors de la formation ?

#### Statistiques de suivi

- Est-ce que les statistiques concernant le temps passé en formation, le taux de réussite, le taux d'abandon, etc ont été bien disponibles ?

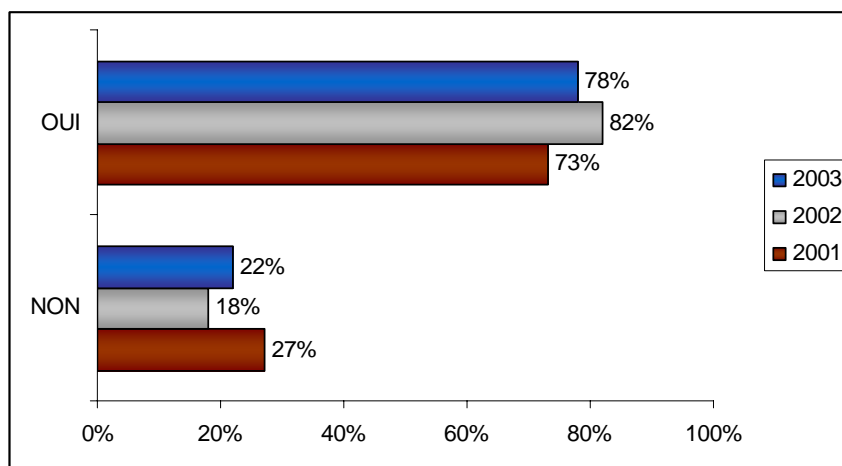
## Etape 5 : Organiser l'accompagnement des apprenants

L'expérience acquise depuis l'Enseignement assisté par Ordinateur (EAO) a prouvé que l'auto-formation ne fonctionne pratiquement pas. L'accompagnement d'un tuteur est un élément indispensable dans la motivation de l'apprenant.

Les outils de communication Internet ont apporté aux nouvelles technologies de l'information, la dimension d'échange qui manquait dans les solutions antérieures.

Désormais, on est capable de communiquer facilement entre l'apprenant et un tuteur ou un expert qui pourra accompagner l'utilisateur.

En effet, le tutorat reste privilégié et est encore utilisé dans 78% des formations, comme le montre le graphique ci-dessous (source : le Préau).



**Graphique 5 – Utilisation du tutorat**

© Le PREAU / OFEM - CCIP

### Du rôle de formateur à celui de tuteur

Dans le dispositif eLearning quelque qu'il soit, le formateur n'est plus le dispensateur de savoir dans la salle de formation mais devient une ressource à valeur ajoutée dans un dispositif pluri-média.

Grâce aux outils de communication mis à sa disposition, il est désormais plus à l'écoute des besoins précis des apprenants et est plus disponible pour leur apporter une réponse rapide et adaptée.

Dans ce rôle de pilote, il est amené à :

- Guider les apprenants dans les ressources de formation,
- Suivre les parcours individualisés,
- Favoriser les méthodes pédagogiques actives : exercices, simulations, jeux de rôle,

- Suivre les apprenants dans la mise en œuvre des acquis sur le terrain (coaching).

### **Un rôle élargi**

Par son rôle actif d'interface entre les experts de l'entreprise et les bénéficiaires de l'information, le formateur devient un maillon important dans la politique de gestion des connaissances de l'entreprise. Moins soumis aux contraintes logistiques de la diffusion de ses formations, il peut consacrer plus de temps à collecter auprès des experts et des apprenants une information en constante évolution.

### **Préparer vos formateurs aux NTIC**

Cette évolution de son métier peut déstabiliser le formateur présentiel qui a peur d'être « remplacé par la machine ». Il faut donc l'accompagner dans ce nouveau rôle en l'impliquant dès le départ dans la conception du dispositif et veiller à le former aux nouveaux outils afin qu'il se les approprie dans sa pratique quotidienne.

## Etape 6 : Evaluer les bénéfices du dispositif eLearning

Au même titre que la formation traditionnelle, il est délicat pour l'entreprise d'identifier clairement les coûts et les bénéfices d'un dispositif eLearning.

Les causes de cette difficulté résident dans la double nature des bénéfices à évaluer : si les bénéfices tangibles restent simples à appréhender, les apports indirects du eLearning sont difficilement mesurables.

### **Les bénéfices directs**

Il existe différentes méthodes du calcul du retour sur investissement. Plusieurs experts proposent d'élaborer une liste des coûts/bénéfices pour chacune des étapes de la démarche d'implantation. Cette démarche est réalisable dans le cadre de l'évaluation des bénéfices financiers, qui correspondent aux réductions de dépenses, notamment aux frais de vie (frais de transport, d'hébergement, etc...), de coûts liés au formateur et de coûts liés à la diffusion.

Vous trouverez dans la grille suivante les éléments dont il faut tenir compte dans votre calcul du retour sur investissement.

### **Les bénéfices indirects**

Comme nous l'avons précisé précédemment, les bénéfices à évaluer ne sont pas que quantitatifs mais aussi de nature qualitative, ce qui rend ces derniers plus délicats à évaluer. Voici quelques exemples :

- Les bénéfices indirects peuvent être d'ordre pédagogiques : l'entreprise peut se fixer le défi d'homogénéiser la qualité de la formation, de réduire l'écart de niveau entre les apprenants ou de faciliter la mise à jour des contenus et qualité.
- Les bénéfices peuvent être de nature organisationnelle et répondre aux besoins croissants de formation, former rapidement un grand nombre de personnes ou rendre la formation accessible au plus grand nombre.
- Enfin, l'utilisation du eLearning dans la formation peut améliorer l'image de marque de l'entreprise ainsi que la position du service formation dans l'entreprise. De plus, le eLearning est un outil performant pour capitaliser à termes les savoirs de l'entreprise.

<b>Points clés calculer le retour sur investissement</b>	
Coût en présentiel	Coût en eLearning
<p>Locaux équipements</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Salle de formation</li> <li>▪ Equipement de projection</li> </ul> <p>Contenus pédagogiques</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conception des cours</li> </ul> <p>Coûts liés au formateur</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ salaires des formateurs</li> </ul> <p>Coûts de diffusion</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ salaire des participants</li> <li>▪ temps de formation</li> <li>▪ Nombre de personnes formées</li> <li>▪ coûts liés au support de formation (manuel)</li> </ul> <p>Frais de vie (formateur et apprenants)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Frais de déplacement</li> <li>▪ Frais d'hébergement</li> <li>▪ Autres frais</li> <li>▪ ...</li> </ul>	<p>Locaux équipements</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Centre de ressources</li> <li>▪ Postes de formation dédiés</li> </ul> <p>Infrastructure technique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Achat / location d'un LMS</li> <li>▪ Serveur</li> </ul> <p>Contenus pédagogiques</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Didacticiels métiers</li> <li>▪ Contenus génériques</li> </ul> <p>Coûts liés au tuteur</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ salaires des tuteurs</li> </ul> <p>Autre frais</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ...</li> </ul>

## Etape 7 : Déployer votre projet eLearning

### **Une approche par étapes itératives**

Implanter un projet eLearning dans l'entreprise nécessite une approche itérative. La première étape est de se lancer simplement sans imaginer un dispositif trop complexe. Mieux vaut commencer avec un petit projet et que celui-ci soit rapidement un succès. Etre capable d'identifier les utilisateurs et leur distribuer des cours en ligne est déjà une excellente première étape. Les domaines de la gestion des compétences, de l'évaluation des connaissances ou de l'auto-positionnement sont des sujets passionnants mais qui doivent être abordés progressivement une fois le dispositif bien rodé.

Le projet eLearning de la société CANAL + illustre bien cette approche et démontre qu'il est possible de se lancer en moins de 15 jours (cf cas ci-dessous)

### **Choisissez votre stratégie**

L'approche générique est adaptée à des contenus type bureautique, langue ou management pour lesquels on trouve de bons contenus «sur étagères». Cette approche permet d'implanter et de tester le degré d'acceptation des employés de ce nouveau mode de formation.

L'approche sur mesure correspond à des contenus spécifiques à une entreprise, contenus métier, produit, applications informatiques «maison». Dans cette approche, il est recommandé de partir d'un programme de formation existant et de l'adapter à une diffusion en ligne. On s'attachera à sélectionner une cible unique et un thème donné pour mieux étudier les retours et limiter les risques.

Par la suite, il devient possible de déployer cette démarche à d'autres publics sur d'autres thèmes.

### **Impliquer tous les services concernés**

Dès la phase de faisabilité du projet, le chef de projet eLearning doit veiller à impliquer les services concernés et s'attacher à informer et mobiliser le plus grand nombre d'acteurs.

Pour que ça marche techniquement il faut travailler avec la DSI, et plus particulièrement avoir un administrateur système, qui installe les cours, référence les utilisateurs et supervise le ou les serveurs. Pour la partie pédagogique, il faut travailler avec la Direction Formation et ses relais locaux qui animeront le dispositif sur le terrain.

Etude de cas	
<p>Profil de l'entreprise Secteur : Médias, Télévision Activité : Télévision à péage</p>	<p>En 1984, le groupe Havas étend son activité à la télévision à péage avec la création de Canal Plus. En 2000, devenue filiale à 100% de Vivendi Universal, Canal Plus prend en charge les activités média et production du groupe. La société commence à s'intéresser à la gestion des connaissances internes.</p>
<p>Challenge</p>	<p>Depuis Mars 2001, l'utilisation du eLearning assure l'accès à des formations en ligne pour tous les collaborateurs de Canal Plus. Canal Plus développe doucement ses formations en ligne. Une vingtaine de filiales vont préalablement tester la formation en ligne. A terme, le groupe souhaite dispenser ses formations en ligne avec un accès libre ou non (parcours linguistique défini par le manager), dans tous ses services, espacés géographiquement. 500 utilisateurs sont répertoriés sur le réseau local.</p>
<p>Solution X-PERTeam</p>	<p>Canal Plus souhaitait débiter prudemment dans le domaine du eLearning avec un investissement moyen :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Des modules de bureautique accessibles à tous.</li> <li>▪ Personnalisation facilitée</li> <li>▪ Intégration de la plate-forme au système informatique de l'entreprise (SAP)</li> <li>▪ Une plate-forme légère, amenée à évoluer ou à être remplacée.</li> <li>▪ Présence d'un tuteur en accompagnement de la formation</li> </ul> <p>La plate-forme WBT Manager est une véritable alternative aux systèmes lourds et coûteux, répondant de manière satisfaisante aux premiers besoins de Canal Plus.</p> <p>Cette solution a été retenue pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sa simplicité d'utilisation.</li> <li>▪ Sa certification AICC permettant une remontée complète et immédiate des informations (temps passé, résultats, ...).</li> <li>▪ Son intégration du logiciel ToolBook, utilisé en interne.</li> </ul>

	<p>Objectif à moyen terme : Etendre l'accès aux formations avec l'acquisition d'une licence illimitée de la plate-forme WBT Manager. 5 à 6 nouveaux modules sont en préparation (finance, langues) afin de préparer tous les services à une formation uniquement en ligne.</p>
<p>Témoignage</p> <p>Xavier MOLINIE Directeur de la formation et du développement de Canal Plus</p>	<p><i>«Le eLearning chez Canal Plus est davantage du consommable formation que de la gestion de compétences. Les utilisateurs apprécient de pouvoir répéter un module cours.»</i></p> <p><i>«Nous préférons aujourd'hui ne pas avoir à gérer des droits d'accès ou des durées de formation. Le temps gagné grâce aux formations en ligne nous permet de nous consacrer davantage à la pédagogie.»</i></p> <p><i>« La mise en place des modules bureautiques en ligne nous a permis de réduire les coûts, de contourner les limites du présentiel. On forme plus de monde, sur des parcours individualisés. Le coût de la formation en ligne représente environ 25% du coût de la formation présentielle.»</i></p>

## Conclusion

La mise en place d'un projet de eLearning rencontre beaucoup de freins. En revanche les apports sont nombreux et les bénéfices apportés méritent de surmonter ces obstacles. Pour éviter les écueils du eLearning le projet doit être mené avec un partenaire fiable et expérimenté car les projets de eLearning imposent un éventail de compétences de plus en plus étendu.

Comme nous avons pu le voir, réussir un projet de eLearning c'est être capable de comprendre les réseaux d'entreprise afin d'optimiser la bande passante. Mais c'est également la possibilité de s'intégrer avec les systèmes d'information de l'entreprise; aux annuaires ou aux SIRH pour descendre ou remonter des informations. C'est aussi des compétences multimédia pour produire des cours performants et technologiquement optimisés, compatibles avec les standards du marché. C'est également des compétences pédagogiques pour concevoir une offre pertinente et adéquate avec les besoins des apprenants.

Le seul moyen pour bien identifier un bon prestataire c'est d'observer ses expériences réussies. Faites le parler sur ses projets mais surtout demandez lui de rencontrer ses clients car ils n'auront aucune difficulté pour vous donner leurs véritables retours d'expérience.



Vous pouvez participer gratuitement à un « Séminaire Mise en place réussie d'un projet eLearning » puis tester la solution WBT Manager en contactant X-PERTeam (01 5570 2828 ou [information@x-perteam.fr](mailto:information@x-perteam.fr)).

## Annexe 1 : Glossaire

### ***AICC***

Acronyme pour Aviation Industry CBT Committee. Ce groupe de travail issu des industriels de l'aéronautique, rédige des spécifications à propos des techniques de formation assistées par ordinateur. Cependant, lorsque l'on évoque la compatibilité AICC, on se réfère généralement à la spécification N°10 qui explicite comment intégrer un contenu pédagogique dans une plate-forme de distribution de cours sur Internet. Des cours réalisés avec un langage auteur (voir plus bas) compatible AICC comme ToolBook sont distribuables dans une plate-forme ou LMS (voir plus bas) compatible AICC comme WBT Manager.

Lorsque les contenus et la plate-forme sont compatibles, le temps, le score et le statut d'un cours sont automatiquement sauvegardés dans la plate-forme pour effectuer un suivi des activités pédagogiques.

### ***Applet Java***

Petits programmes (applets) écrits en langage Java qui s'exécutent dans les pages Web.

### ***Apprenant***

Personne engagée et active dans un processus d'acquisition ou de perfectionnement des connaissances et de leur mise en oeuvre. (AFNOR)

### ***Apprentissage ouvert à distance***

Correspond à l'anglais "Open and Distance Learning". Cette expression concrétise un changement de conception psychopédagogique : elle manifeste un recentrage sur l'apprentissage et l'apprenant bien plus que sur le processus d'enseignement.

### ***Asynchrone***

Communication où l'émission et la réception sont différées dans le temps. Exemples d'outils de communication asynchrone : courrier électronique ; forums de discussion. Les formations asynchrones se réfèrent aux méthodes de formations dans lesquelles l'interaction entre l'apprenant et le tuteur sont intermittentes comme par exemple les contenus pédagogiques, la messagerie, les forums, les groupes de discussion...c'est l'opposé de synchrone voir plus bas.

### ***Autodidaxie***

L'autodidaxie est un type d'apprentissage accompli par l'individu sans qu'il soit aidé par une autre personne ou par une institution

### ***Autoformation***

L'autoformation est un mode de formation individuelle dans lequel l'individu apprend par lui-même. Cette modalité de la formation (ou plutôt de l'apprentissage) est gouvernée par plusieurs principes :

- l'individu détermine lui-même ses objectifs, éventuellement avec le conseil de l'institution ou du(es) formateur(s) ;

- l'individu construit lui-même son parcours de formation, éventuellement avec le conseil du(es) formateur(s) ;
- l'individu choisit lui-même ses ressources et méthodes pédagogiques, éventuellement parmi une offre de l'institution ou du(es) formateur(s).

L'autoformation désigne le processus par lequel l'apprenant détermine son itinéraire d'apprentissage (rythme, contenu, temps de travail) de façon autonome et sans être en relation avec un groupe structuré.

### ***Autoformation assistée ou accompagnée***

L'autoformation assistée ou accompagnée est un mode de formation découlant naturellement de l'autoformation pure. Plusieurs principes essentiels la régissent:

- l'élève, l'institution, les formateurs négocient les objectifs de formation, sur la base de choix établis par l'institution et les formateurs, à partir du projet personnel de l'élève ;
- l'élève et les formateurs négocient les itinéraires de formation avant et pendant l'apprentissage ; les formateurs guident l'élève sur un éventail d'outils et ressources pédagogiques.

### ***Bande passante***

C'est le débit de circulation des données entre les différentes machines reliées en réseau. Selon la taille de l'accès à Internet, les informations passent plus ou moins vite, c'est pour cela.

### ***Campus virtuels***

Transposition numérique du modèle de l'université. Outre la mise à disposition de cours, les campus virtuels offrent la possibilité de s'inscrire en ligne ou encore d'accéder à une bibliothèque numérique.

### ***CBT***

Acronyme pour computer-based training que l'on peut traduire par "Enseignement Assisté par Ordinateur". Un CBT ou EAO est une méthode de formation dans laquelle l'apprenant apprend en exécutant un programme sur un ordinateur.

L'EAO est une méthode efficace pour mettre en situation (simulation) l'apprenant. Avec l'arrivée des ordinateurs multimédia puissants et des connexions rapides sur Internet, l'EAO devient un moyen de plus en plus en vogue pour les organisations et pour les particuliers.

### ***Centre de ressources***

Regroupement de ressources de formation, généralement dans l'entreprise pour fournir des technologies et des facilités d'accès à la formation, accompagné de support et de tutorat.

### ***Classe virtuelle***

Environnement qui intègre des outils reproduisant à distance les interactions d'une salle de classe.

### ***CMI***

[Computer Managed Instruction]. Enseignement géré par ordinateur (EGO). Cela désigne principalement la gestion administrative d'un enseignement (inscription, suivi des apprenants, stockage des scores...). Ce terme est aujourd'hui moins utilisé au profit du terme LMS (Learning Management System).

### ***COD***

Acronyme pour "content on demand". Contenus multimédia accessibles sur le réseau en tout temps et en tout lieu.

### ***Compétence***

Mobilisation par un individu dans un contexte donné, d'un certain nombre de ressources afin de réaliser une performance. Mise en oeuvre, en situation professionnelle, de capacités qui permettent d'exercer convenablement une fonction ou une activité. (AFNOR)

### ***Connaissances***

Général. " Faits, informations, notions, principes qu'on acquiert grâce à l'étude, à l'observation ou à l'expérience."

Didactique. " Opération intellectuelle par laquelle un objet est rendu présent au sens ou à l'esprit; fait ou manière de connaître, son résultat." Legendre.R. (1993) "Processus par lequel un organisme acquiert la conscience des événements et objets de son environnement."  
Petit Robert. (1996).

Dans le domaine de la psychologie cognitive on distingue trois grandes catégories de connaissances :

- Les connaissances déclaratives
- Les connaissances procédurales
- Les connaissances conditionnelles

### ***Contenu de formation***

Description détaillée des différents sujets traités dans la formation, en fonction d'objectifs pédagogiques et de formation définis. (AFNOR)

### ***Cursus de formation***

Itinéraire organisé d'acquisition de connaissances. Il comporte des évaluations et peut déboucher sur une validation. (AFNOR)

### ***Didacticiel***

Logiciel d'enseignement où l'ordinateur est conçu comme une machine à enseigner. Le logiciel livre du contenu et des modalités d'enseignement telles que réponses à des questions et un compteur de bons points.

### ***Dispositif de formation***

Un dispositif est l'organisation qui permet de réaliser des formations ou des cours avec des objectifs, des documents, des méthodes, des moyens humains, matériels et financiers.

### ***E.A.D***

Mode d'enseignement, dispensé par une institution, qui n'implique pas la présence physique du maître chargé de le donner à l'endroit où il est reçu, ou dans lequel le maître n'est présent qu'à certains moments ou pour des tâches spécifiques. Les communications enseignants-enseignés se font principalement par le recours à la correspondance, aux imprimés, aux divers médias audiovisuels, à l'informatique, à certains regroupements (Glossaire des termes de technologie éducative. Unesco, 1987).

### ***E.A.O***

Enseignement Assisté par Ordinateur (EAO) (formation) [Computer Based Training, Computer Aided Learning] : Ensemble des techniques et des méthodes d'utilisation de systèmes informatiques comme outils pédagogiques intégrés au contexte éducatif.

### ***eFormation***

On trouve plusieurs définitions, voici celle retenue: formation ouverte à distance (Foad) : dispositif organisé pour prendre en compte la singularité des apprenants; s'appuyant pour tout ou partie sur des apprentissages à distance. Les concepts d'e-formation et e-learning renvoient à une pédagogie de l'apprentissage "en progrès" sur la pédagogie de transmission du savoir.

### ***eLearning***

Raccourci pour electronic learning (formation électronique), eLearning se réfère simplement aux applications de formation distribuées sur Internet. Le terme eLearning recouvre les procédés de diffusion et de gestion de la formation à travers les réseaux Internet ou Intranet. Le niveau de sophistication d'une solution de eLearning peut varier considérablement, tant en terme de richesse de la médiatisation des contenus de formation que des outils d'animation de la formation. Le eTraining est utilisé pour décrire précisément la formation professionnelle en entreprise ("corporate").

Ce terme venu d'Outre-Atlantique introduit la notion d'apprentissage qui se déroule à distance et en commun. Les concepts d'eformation et eLearning renvoient à une pédagogie de l'apprentissage "en progrès" sur la pédagogie de transmission du savoir.

### ***Formateur***

Le premier rôle est tenu par le formateur. Nous avons choisi ce terme de formateur bien que sa responsabilité principale soit plus de faire que l'apprentissage se réalise plutôt que de former ou instruire selon les formules traditionnelles.

On pourrait penser au terme de facilitateur, mais cela ne représenterait qu'une petite partie des fonctions du formateur. Les principales activités du formateur sont : créer, planifier, faire démarrer, faciliter, suivre, contrôler, répondre, organiser et évaluer. Cet éventail d'activités met en évidence la différence entre ce type d'apprentissage à distance et la formation et l'enseignement classiques. Le formateur a néanmoins la possibilité d'instruire, d'initialiser

des activités dont le but est de développer des expertises spécifiques (c'est le sens original de la formation). La différence réside dans ce qu'il y a bien plus de moyens différents pour atteindre ces objectifs. Le formateur peut donc mobiliser plus de ressources que dans une classe traditionnelle pour répondre.

### ***Formation à distance***

Méthode de formation dans laquelle l'apprenant travaille de son bureau ou de son domicile et interagit avec son tuteur ou d'autres apprenants par e-mail, salle de discussion ou tout autre moyen de communication par ordinateur. La formation à distance utilise plusieurs EAO (voir CBT) ou présentiels en ligne (voir ILT). La formation à distance est un moyen de plus en plus utilisé par les grandes entreprises car elle permet de former les employés directement sur leur poste de travail sans dépenser des frais de déplacement et d'absence. La formation à distance recouvre des procédés qui ne reposent pas que sur l'utilisation d'Internet, à savoir la formation par correspondance écrite, par téléphone, par vidéo-cassette, etc.

### ***Formation ouverte***

[Open Learning] : "L'enseignement ouvert" traduit la volonté d'élargir le mode d'apprentissage à distance. L'apprentissage ouvert peut être défini comme la volonté d'offrir à l'apprenant une plus grande liberté de choix, non seulement quant aux lieux, rythme et durée d'apprentissage, mais également quant aux stratégies d'apprentissage mises en jeu, voire quant au contenu des cours étudiés. Cette notion est issue de celle de "Opening learning" des anglosaxons qui ont été les premiers à appliquer de façon formalisée l'enseignement à distance dans un cadre universitaire.

### ***Formation Flexible Ouverte et à Distance - FFOD***

Dans la famille de la formation à distance, mais se positionnant sur l'intégration des NTIC, de l'adaptation à l'individu et de la modularité de la formation.

### ***Grain pédagogique***

Nom générique pour désigner la plus petite unité pédagogique d'un parcours pédagogique.

### ***ILT (Présentiel)***

Acronyme pour instructor-led training. ILT ou présentiel se réfère aux traditionnelles salles de formation animées par un formateur en présence d'apprenants. Avec l'arrivée des connections rapides sur Internet les cours en "présentiel" commencent à être distribués à travers Internet.

Un ou plusieurs enseignants et tous les apprenants en un seul lieu.

### ***Interactivité***

Interactivité pour désigner l'échange de messages entre l'apprenant et le formateur dans le cadre du cours lui-même ou d'une leçon. En pédagogie, le terme interactivité se rapporte à toute communication, soit entre apprenant et formateur, soit entre les apprenants eux-mêmes, qui contribue effectivement à atteindre les objectifs pédagogiques du cours. Ce modèle pédagogique implicite ne se limite pas à l'acquisition de nouvelles

connaissances et expertises par un individu, mais elle inclut la notion de croissance globale des connaissances, de l'expérience et de la performance dans un contexte social coopératif. C'est dans ce sens que la pédagogie utilisée prépare en fait à l'utilisation dans le monde réel des connaissances acquises.

### ***Langage auteur***

Logiciel qui permet à l'utilisateur de créer des contenus pédagogiques multimédias utilisables sur cd-rom et/ou en ligne

### ***LMS***

Acronyme de Learning Management System.

Système informatique permettant de gérer et de suivre toutes les activités de formation d'une organisation. Par exemple un logiciel comme la plate-forme WBT Manager permet d'enregistrer les utilisateurs, de suivre leurs progrès, de leur proposer un catalogue d'applications de formation, de lancer et de suivre une formation en ligne.

### ***Off-line***

Se dit d'un produit n'utilisant pas un réseau. Un CD-ROM par exemple

### ***On-line***

Se dit d'un produit utilisant un réseau : Internet, TV interactive...

### ***Plate-forme***

Une plate-forme pour la formation ouverte et à distance est un logiciel qui assiste la conduite des formations ouvertes et à distance. Ce type de logiciel regroupe les outils nécessaires aux trois principaux utilisateurs – formateur, apprenant, administrateur - d'un dispositif qui a pour premières finalités la consultation à distance de contenus pédagogiques, l'individualisation de l'apprentissage et le télé-tutorat.

Autour de ces premières finalités, peuvent s'ajouter d'autres fonctionnalités et d'autres rôles : des fonctionnalités relatives aux référentiels de formation et à la gestion de compétences, aux catalogues de produits de formation, au commerce électronique, à la gestion administrative, à la gestion des ressources pédagogiques, à la gestion de la qualité de la formation ; des rôles d'administration des matériaux pédagogiques, des rôles d'administration de la scolarité ou de la formation, etc. Dans le cadre de l'évolution des techniques, des infrastructures de réseau et des normes, une plate-forme pourra utiliser des médias et des modes de communication plus diversifiés et enrichir les procédures d'échange de données avec des ressources pédagogiques d'apprentissage ou d'autres systèmes d'information.

### ***Plug-in***

Un plug-in est un programme que l'on ajoute à un navigateur pour étendre ses capacités de lecture. Par exemple, le plug-in "Acrobat Reader" permet de lire directement dans le navigateur un fichier au format PDF (Acrobat). De même, Neuron est un plug-in pour le format ToolBook, Shockwave pour les animations Flash ...

### ***Prérequis***

Acquis préliminaires, nécessaires pour suivre efficacement une formation déterminée. (AFNOR)

### ***Présentiel***

Voir ILT

### ***SCORM***

Acronyme de : Sharable Content Object Reference Model. Il s'agit en fait d'un modèle de référence, issue du Département de la Défense américaine, qui définit un «modèle de contenu» de formation diffusé par Internet.

### ***Synchrone***

Modalité d'échange d'informations en direct (temps réel). Exemples : téléphone, visioconférence, IRC, Chat... Les formations synchrones se réfèrent aux méthodes de formations dans lesquelles l'interaction entre l'apprenant et le tuteur sont simultanées et en temps réel comme par exemple salle de discussion, les tableaux blancs, la visioconférence ....

### ***Streaming***

Le streaming est un procédé autorisant la lecture de vidéos et/ou de sons sans pour cela devoir télécharger entièrement le fichier grâce à une diffusion en flux continu.

### ***Tracking***

Le tracking consiste à pouvoir suivre (littéralement "poursuivre") et mémoriser, via une plateforme de téléformation ou une base de données, le cheminement et l'activité de l'apprenant dans son parcours de formation.

### ***Tutorat***

Le tutorat apparaît dans la formation avec l'alternance formation/travail en situation d'entreprise (ex : chantier-école). Dans ces situations, le tuteur est l'homme chargé de suivre l'individu en formation, de l'assister dans son parcours. Avec l'enseignement à distance se développe une nouvelle notion de tutorat. Le formateur devient un guide dans les processus d'enseignement et d'apprentissage personnalisés.

### ***Tuteur***

C'est le nouveau formateur, celui qui exerce son activité dans le cadre des formations flexibles ouvertes et à distance. Aider à faire progresser les apprenants en mettant davantage au premier plan les fonctions d'évaluation, de suivi et d'accompagnement plutôt que la capacité à transférer une expertise.

### ***WBT***

Acronyme de Web Base Training désignant un dispositif pédagogique d'autoformation à l'aide d'une ressource accessible via l'Internet.

Le nom de la plate-forme WBT Manager est inspiré de cet acronyme.

## Annexe 2 : Evaluation de WBT Manager

Cette section a pour objectif de vous donner les éléments technologiques pour bien évaluer la plate-forme WBT Manager dans votre projet eLearning.

Vous trouverez les informations utiles pour installer la plate forme WBT Manager

Bien entendu ce document reste un aperçu et vous pourrez si vous le souhaitez approfondir tous les sujets suivant par la suite.

- Installer un cours bureautique Microsoft
- Référencer un cours dans WBT Manager via SCORM
- Ajouter quelques apprenants et leurs affecter un cours
- Suivre la progression d'un apprenant

### Téléchargement de WBT Manager

Vous pouvez télécharger une version de WBT Manager à l'adresse suivante : <http://www.ielearning.com/wbt/trial/application/wbtm180.zip>

### Installation de WBT Manager

L'installation de WBT Manager peut se faire en utilisant une base de données SQL Serveur ou Oracle. En revanche pour des raisons de simplicité, seule l'installation sur base Access est décrite.

Si vous souhaitez travailler avec SQL Serveur ou Oracle, contactez la société X-PERTeam pour obtenir la documentation adéquate.

L'installation s'effectue en suivant les étapes ci-dessous :

- Vérifier que le serveur de page web Microsoft IIS est présent sur la machine
- Téléchargement WBT Manager
- Installation du serveur Web WBT Manager
- Installation la console d'administration WBT Manager
- Référencement du numéro de licence WBT Manager
- Création d'un répertoire virtuel dans IIS
- Tester l'installation

### Numéro de licence temporaire pour votre évaluation

Contactez la société X-PERTeam pour obtenir votre numéro de licence et l'ensemble des documents nécessaires à l'installation de WBT Manager.

## **Mentions juridiques et déni de responsabilité**

Ce document est fourni uniquement à titre indicatif et X-PERTeam exclut toute garantie, expresse ou implicite, en ce qui concerne ce document. Les informations contenues dans ce document pourront faire l'objet de modifications sans préavis. L'utilisateur reconnaît assumer tous les risques liés à l'utilisation de ce document. L'utilisateur est tenu d'observer la réglementation relative aux droits d'auteur applicable dans son pays. Aucune partie de ce document ne peut être reproduite, stockée ou introduite dans un système de restitution, ou transmise à quelque fin ou par quelque moyen que ce soit (électronique, mécanique, photocopie, enregistrement ou autre) sans la permission expresse et écrite de la société X-PERTeam.