

**Classes virtuelles : Un nouvel avantage
concurrentiel pour les organismes de formation
professionnelle**

Rédigé par

*Didier Bourgeot
Président du groupe Akuter Technologies*

Contact : didierb@akuter.com

Révisé le 13 Août 2008

Introduction :

Dans leur recherche d'avantages concurrentiels nouveaux, les leaders demandent à leurs prestataires de formation d'offrir leurs services sous la forme de classes virtuelles communément appelée eLearning.

En moyen principal ou en soutien pédagogique complétant des cours en présentiel, une plateforme eLearning permet aux organismes de formation de créer, publier, administrer leurs classes de façon moderne et compétitive. Un organisme de formation sert plusieurs clients et doit offrir à chacun un espace privé pour leurs apprenants et administrateurs.

L'eLearning automatise la publication et les tâches administratives des formations ce qui réduit significativement les coûts, permet un niveau de qualité constant et une meilleure productivité. Les stagiaires ne sont pas retirés de la chaîne de valeur de leur organisation. Toutes les actions de formation sont mémorisées en temps réel et accessibles.

L'eLearning ouvre de nouveaux marchés et de nouvelles opportunités

Une plateforme eLearning apporte les bénéfices suivants :

- Attirer de nouveaux utilisateurs en leur proposant un moyen moderne d'aide à leur développement de carrière
- Créer de nouvelles communautés d'éducation continue en fournissant des moyens d'échanges et de communication entre les apprenants, les formateurs et les employeurs
- Accéder 24h/24 et 7j/7 à des classes virtuelles et rendez-vous ponctuels avec un tuteur
- Mémoriser en temps réel les activités et les parcours de formation des apprenants
- Développer facilement et rapidement les cours et les publier immédiatement sur Internet
- Relier facilement les cours à des ressources documentaires, d'archives ou d'actualités
- Favoriser le travail de groupe au-delà des distances et des différences
- Mettre à jour les bases de données vers et à partir d'autres applications
- Eviter les double-saisies et l'emploi répétitif des ressources
- Permettre aux formateurs de se concentrer sur des tâches à haute valeur ajoutée
- Centraliser le suivi de classes en présentiel ou en ligne, synchrones ou asynchrones
- Prendre en compte le niveau de qualification comme conditions d'accès aux formations
- Proposer aux personnes ayant des difficultés un moyen de formation déstressant sous la supervision d'un tuteur

Un organisme de formation professionnelle acquerra un nouvel avantage concurrentiel en offrant à ses clients un environnement éducatif moderne qui aidera ses stagiaires à développer leur carrière sur le long terme.

Les stagiaires seront inspirés pour développer les savoirs, les qualifications et les attitudes essentielles qui leur permettront d'affronter les changements rapides de la société.

Les acteurs et leurs besoins

Une plateforme de formation à distance met en jeu les profils utilisateurs suivants :

- développeurs de cours
- administrateurs des programmes
- stagiaires
- tuteurs
- correcteurs
- employeurs des stagiaires

Développeurs de cours

Le concepteur de cours développe ses contenus de formation, les personnalise et élabore la structure et la dimension des cours en personnalisant chaque écran pour en renforcer l'efficacité. Les développeurs de cours travaillent seuls ou en groupe. Lorsqu'un cours ou une mise à jour est prêt, le développeur de cours le télécharge sur le serveur hébergeant la plateforme eLearning. Concevoir un cours est un gros investissement justifié par les milliers de stagiaires qui y accéderont du monde entier 24h/24.

Le concepteur de cours veut travailler de façon autonome, de là où il se trouve sans contrainte de connexion à son lieu de travail ou de créneaux horaires. Il ne veut ni avoir à se transformer en programmeur, ni devenir dépendant d'un nouvel environnement technique ou des services d'un consultant. Il n'y a pas de rupture dans les habitudes de travail et le concepteur de cours est immédiatement opérationnel. Il veut également pouvoir visualiser ses contenus comme les stagiaires les verront et y effectuer des modifications avant de les publier. A tout moment, il doit pouvoir faire évoluer ses cours et mettre de nouvelles versions en ligne.

Généralement une plateforme eLearning inclut un système de développement de cours facile et rapide d'utilisation. Un système d'édition des écrans permettra de personnaliser l'apparence des cours en des styles d'écran proposés dans une galerie. Il peut faire alterner des pages de cours interactives et multimédia avec des pages de révision des connaissances à base de quiz, automatiser les pages ou naviguer de façon adaptative en fonction des réactions des stagiaires. Lors de la création de questions ouvertes, il peut renseigner un champ spécial, dit « guide de correction », qui ne sera visible que par un correcteur responsable de cet examen.

Administrateurs des programmes

Un administrateur des programmes installera les cours téléchargés sur la plateforme eLearning, définira leurs attributs (titre, définition, dates, prérequis, option catalogue, certificat, récurrence, etc.) ; désignera un superviseur du programme ; organisera les groupes de stagiaires et attribuera les programmes

Dès qu'un cours est prêt à être publié, il peut être inclus dans un ou plusieurs programmes de formation. Ceux-ci peuvent ensuite être attribués aux stagiaires, individuellement ou par groupes. Chaque attribution peut être personnalisée automatiquement à partir de règles prédéfinies ou manuellement par un administrateur des programmes. Un programme de formation comportera généralement plusieurs cours chacun incluant ou pas un examen ; la réussite d'un cours conditionnera l'accès au cours suivant. Pour chaque examen, on devra pouvoir autoriser plusieurs tentatives avec une

note d'obtention différente pour chaque tentative. Réussir pourra ainsi être plus ou moins difficile au fur et à mesure des tentatives. L'accès à certains programmes peut être verrouillé par des conditions préalables telles qu'un niveau requis ou la conformité à certaines clauses légales. En personnalisant l'attribution d'un programme de formation délivrant un certificat, l'administrateur de programme en précisera la période de récurrence qui déterminera la date d'expiration du certificat et déclenchera une nouvelle attribution. Chaque fois qu'un stagiaire entre dans un groupe il reçoit les plans de formation de ce groupe. S'il le quitte celles-ci seront stoppées.

Il est important de s'assurer qu'un stagiaire ne réussira pas un programme alors qu'il montrerait des lacunes importantes dans un domaine particulier. Pour permettre cette analyse des lacunes de compétences on jouera à la fois sur les notes d'obtention de chaque cours appartenant à un programme et sur leur moyenne.

Généralement un centre de formation sert plusieurs clients, et doit offrir à chacun son propre espace sans intrusion possible de la part des autres. Il est donc utile de pouvoir séparer les stagiaires, les administrateurs et les programmes de formation qui appartiennent à des organisations ou entités différentes mais qui partagent la même plateforme eLearning. Dans ce cas les membres d'une même entité auront un accès à la plateforme limité à leur audience et auront leurs propres managers de programmes. A un niveau supérieur on trouvera des « super » managers de programmes capables d'intervenir sur toutes les entités.

La plupart des fonctions de l'administrateur des programmes peuvent être automatisées en transférant des informations entre la plateforme de formation et d'autres applications, telles qu'un système d'achat en ligne, de gestion des ressources humaines ou des clients, utilisées au sein de l'organisme de formation ou de l'employeur du stagiaire. Ainsi on créera automatiquement les stagiaires, les groupes et les plans de formation. Réciproquement l'activité des stagiaires peut être renvoyée vers ces applications.

A tout moment un administrateur des programmes pourra accéder à de nombreux rapports pour analyser les activités des stagiaires et la performance des programmes.

Stagiaires

Créer un compte stagiaire doit pouvoir se faire selon plusieurs moyens tels que l'auto inscription, l'inscription manuelle par un administrateur, ou encore une inscription générée automatiquement par l'interface avec un autre système interne ou connexe à l'organisme de formation ; dans tous les cas les codes de connexion seront envoyés au stagiaire. Aussitôt leur compte créé les stagiaires peuvent accéder à leurs programmes de formation à tout moment et d'où qu'ils se trouvent à travers une liaison sécurisée. Chaque stagiaire doit pouvoir facilement communiquer avec son tuteur ou son superviseur

Il est intéressant de disposer d'un espace visiteur donnant aux futurs stagiaires un aperçu des programmes proposés. Ils pourront ainsi en juger la pertinence par rapport à leurs besoins ou suivre des tests d'orientation qui les aideront à optimiser leurs parcours de formation.

Une page d'accueil multilingue et attractive est un bon moyen de promouvoir la plateforme eLearning du centre de formation en informant les futures stagiaires des

programmes disponibles, d'une description de leurs buts et de leurs conditions d'admission ainsi qu'en leur donnant un moyen de communiquer avec un responsable du centre de formation.

Les cours d'un programme doivent être pris dans un ordre déterminé, la finalisation d'un cours débloquent l'accès au suivant. Si un programme ou un cours n'est pas accessible, la cause devra en être indiquée clairement. Lorsqu'un stagiaire retourne sur un cours, des marques pages indiqueront les parties déjà prises et le dernier écran visité. Un cours doit rester accessible tant que sa date d'expiration n'est pas atteinte, toutefois un examen déjà passé ne pourra pas être repris dans le cadre de cette attribution.

Suivant la façon dont le cours est conçu le stagiaire naviguera à travers les écrans, visionnera les vidéos, écoutera les audios, revisitera les pages autant que nécessaire. Si un cours comporte un examen, un message d'avertissement donnant les règles à suivre s'affichera à l'entrée et à la sortie de l'examen. Les écrans des stagiaires doivent être simples et clairs et fournir toutes les informations sur les règles et les statuts des programmes et des cours.

Pour réduire les goulots d'étranglement administratifs on pourra laisser le stagiaire imprimer lui-même ses certificats et accéder à ses propres rapports d'activité.

Il est intéressant d'offrir aux stagiaires un catalogue de formations optionnelles.

Tuteurs

Les tuteurs sont responsables du bon déroulement des parcours de formation et que ceux-ci remplissent leurs objectifs. Ils doivent être informés de tout événement touchant un stagiaire ou un programme de formation dont ils sont responsables.

Des alertes permettront de traquer les étapes des parcours de formation à savoir :

- l'arrivée ou le départ d'un stagiaire
- l'attribution d'un cours à un stagiaire ou à un groupe de stagiaires
- le démarrage d'une formation par un stagiaire
- le retard pris par un stagiaire
- le résultat d'un examen
- l'achèvement d'un programme
- Une question ouverte est en attente de correction

A partir de chaque événement, un tuteur connaîtra en détail la qualité des parcours de formation des apprenants qu'il supervise.

Un rôle important des tuteurs est aussi de conduire des classes virtuelles en temps réel par moyen de visioconférences, on appelle ces classes synchrones en opposition aux classes asynchrones disponibles à tout moment. Une classe synchrone doit être intégrée à la plateforme eLearning « sans couture » et publiée et planifiée de la même manière qu'une classe asynchrone. La différence est que les participants doivent être connectés au moment où la classe se déroule. Néanmoins il doit être possible de mémoriser cette classe et de la mettre à disposition des stagiaires sous forme de classe asynchrone (mais sans possibilité d'interaction).

Correcteurs

Les correcteurs ont une autorité spéciale pour corriger les questions ouvertes des examens. Une question ouverte peut aussi être utilisée pour valider une étape du parcours de formation qui n'est pas en ligne (ex : une expérience de terrain ou un cours en présentiel) ou des retours d'information de stagiaires.

Pour éclairer son jugement, un correcteur disposera des informations suivantes :

- Le temps passé à répondre
- Le nombre de tentatives utilisées et restantes
- Le score obtenu avant et après cette question
- Le score nécessaire pour réussir l'examen
- Un guide de correction fourni par le concepteur du cours
- La possibilité de donner une note temporaire et de ne la valider qu'après avoir vu l'ensemble des stagiaires

Une alerte avertira le correcteur qu'une question ouverte est en attente de correction concernant un programme de formation ou un stagiaire dont il est responsable.

Employeurs des stagiaires

Il est très important d'impliquer les employeurs des stagiaires car ce sont eux qui décident d'envoyer leurs collaborateurs en formation et qui en attendent des bénéfices. Les managers des stagiaires doivent donc être inclus dans la boucle d'information et recevoir les alertes et les messages. Une communication à double sens de qualité est une des clés du succès de toute stratégie eLearning.

Il faut leur donner des détails qualitatifs et quantitatifs sur le déroulement des classes, reflétant le niveau de mobilisation et d'assimilation des stagiaires. Ces échanges d'information doivent être automatiques et ne faire appel au support papier que pour le minimum légal. On créera ainsi une information temps réel respectant le rôle et les prérogatives de chacun

Répondre aux besoins

Un centre de formation et ses clients réduiront leur charge administrative en :

- a) Éliminant les saisies multiples et les risques d'erreurs afférents
- b) Accélérant le processus en automatisant la plupart des étapes
- c) Utilisant des alertes ciblant les actions et archivant les parcours de formation
- d) Permettant aux stagiaires de suivre leurs formations à la demande et en les laissant éditer eux-mêmes certains documents (rapports, certificats, etc.)
- e) Transférant les données entre le centre de formation et d'autres systèmes

Un centre de formation sert plusieurs clients et doit pouvoir rendre compte aux managers des stagiaires de chaque client et fournir les preuves que le cahier des charges a bien été respecté. Cette traçabilité complète s'avèrera précieuse lorsque l'on devra faire face à un audit dans le cadre d'un plan d'assurance qualité ou d'une accréditation ISO 9000.

Conclusion

Une plateforme eLearning collaborative permet aux centres de formation d'utiliser la puissance de l'Internet pour former efficacement leurs stagiaires, contrôler et gérer les parcours de formation tout en offrant une communication qui nourrira le développement de nouvelles communautés du savoir. Chaque client peut utiliser la plateforme séparément sous la forme d'une entité propre. Ce moyen de diffuser l'enseignement permet également de dépasser les frontières traditionnelles des murs d'un centre de formation et d'offrir à ses clients locaux ou éloignés le meilleur contenu possible.

Le bénéfice principal d'un tel système est l'automatisation des tâches d'administration et de publication « à la carte », de la formation avec une traçabilité très fine et paramétrable qui, combinée avec la sécurité d'accès, garantit une utilisation optimisée des ressources des organismes de formation.

Akuter Technologies propose une telle plateforme et suit les recommandations « 21CFR Part 11 » de la FDA (Food and Drug Administration) américaine qui régissent les fonctionnalités à mettre en œuvre pour reconnaître un moyen électronique comme preuve de conformité. Akuter est un système multilingue, non invasif, conçu pour la « Toile ».

Il s'agit d'intégrer une nouvelle intelligence à l'organisation des centres de formation qui mettra en valeur leur savoir faire dans un réseau professionnel moderne. L'implication du management, des enseignants et des stagiaires en réseau est la clé du succès. La plateforme eLearning Akuter peut vous donner un avantage concurrentiel certain

Contactez-moi à (didierb@akuter.com) pour toute question ou suggestion sur ce document

Merci à nos clients, utilisateurs et partenaires sans lesquels nous ne saurions évoluer.