

Le B.A.BA de la FOAD

FFFOD

Ce document est le produit des réflexions et des échanges d'un groupe de travail du Forum français pour la formation ouverte et à distance. Issu de l'expérience de praticiens, il est destiné à tous ceux qui s'interrogent au démarrage d'un projet de formation ouverte et à distance ou de e-learning. Il comprend deux volets : un lexique, et des questions fréquemment posées.

Ont contribué à ce document :

Bernard BLANDIN, CESI

bblandin@cesi.fr

Claire FAGE, SYNERGIE 3R

c.fage@synergie3R.com

Frédéric HAEUW, ALGORA

frederic.haeuw@algora.org

Valérie HELLOUIN, CENTRE INFFO

v.hellouin@easynet.fr

Jacques PEYRONDET, ADDEO

jacques.peyrondet@addeo.com

Corine PRIMOIS, CNED

corine.primois@cned.fr

Table des matières

TABLE DES MATIÈRES.....	3
1- PETIT LEXIQUE DE LA FOAD	4
1. FOAD :.....	5
<i>Concepts liés</i> :.....	5
2. AUTOFORMATION	6
<i>Concepts liés</i> :.....	6
3. TIC/ NTIC :.....	7
<i>Concepts liés</i> :.....	7
4. DISPOSITIF (DE FORMATION).....	8
<i>Concepts liés</i> :.....	8
5. E-FORMATION.....	9
<i>Concepts liés</i> :.....	9
2 - COMMENT METTRE EN PLACE UN PROJET FOAD : LES VRAIES / FAUSSES QUESTIONS	10
1. QUELLES SONT LES ACTIONS IMPUTABLES ?	11
2. QUI EST PROPRIÉTAIRE DES CONTENUS DES TRAVAUX DES FORMATEURS ?	12
3. QUELLE EST LA DIFFÉRENCE ENTRE TUTORAT ET HOT LINE ?	13
4. LA FOAD S'APPLIQUE-T-ELLE À TOUS LES PUBLICS ?.....	14
5. PEUT-ON TRANSFÉRER UN DISPOSITIF QUI FONCTIONNE BIEN DANS UN AUTRE CONTEXTE ?	15
6. LA FOAD EST-ELLE RÉSERVÉE AUX FORMATIONS BUREAUTIQUES OU DE LANGUE ?	16
7. AI-JE BESOIN D'UNE PLATE-FORME ? DOIS-JE L'ACHETER OU PUIS-JE LA DÉVELOPPER MOI-MÊME ?	17
8. QUEL AVENIR POUR LES FORMATEURS ?	18
9. COMBIEN COÛTE UNE HEURE DE FORMATION ?	19
10. VAIS-JE FAIRE DES ÉCONOMIES OU DE LA MARGE AVEC UN DISPOSITIF FOAD ?	20
11. COMMENT « VENDRE » UN PROJET DE FOAD EN INTERNE ?.....	21
3 - WEBOGRAPHIE GÉNÉRALE :	22
2. ACTUALITÉ DE LA FOAD	22
3. LES CAMPUS NUMÉRIQUES.....	22
4. IMAGES DE LA FORMATION OUVERTE ET À DISTANCE.....	22

1- Petit lexique de la FOAD

Si les termes de « e-learning » ou de « e-formation » sont à la mode, on parle plus rarement de FOAD. La signification de ces termes, utilisés dans la presse généraliste et dans les publications spécialisées, est souvent très différente, et pourtant les lecteurs non avertis, ainsi que certains auteurs, pensent les termes synonymes.

Il convient de préciser que ce lexique ne veut avoir aucune prétention normative. Les définitions proposées ici sous le terme de « courantes » n'ont pour seule ambition que de clarifier les termes. Le sens retenu est celui qui nous a semblé le plus souvent employé entre membres du F.F.F.O.D., professionnels à différents titres du domaine. On déplorera certaines approximations. Nous en sommes conscients. Le consensus a parfois été difficile sur ces termes apparemment simples.

Pour aider à élaborer une définition contextualisée, le lexique se structure en trois étapes ou trois niveaux de lecture :

D'abord une définition « courante », choisie pour sa concision et son esprit synthétique par les membres du F.F.F.O.D.

Puis une définition « savante », à prendre au sens « société savante », plus fouillée et faisant souvent référence à des travaux de spécialistes, dont les résultats sont consensuels parmi les experts du domaine.

Et enfin, quand c'est possible, une définition « politique », c'est-à-dire une définition contextualisée par une réflexion, une mouvance ou un groupe d'origine politique, ou réglementaire, mais souvent reprise et utilisée ou faisant date dans ce domaine.

Dernier point : ce lexique ne couvre pas tout le champ lexical de la FOAD . La tâche est énorme et d'autres s'y emploient. Ont été sélectionnés les termes génériques dont la définition véhiculée par les médias semble être confuse voire inexacte tant la confusion est grande dans l'esprit du public.

1. FOAD :

Définition courante :

La FOAD (Formation ouverte et à distance) est un dispositif de formation qui ne repose pas uniquement sur du face à face présenciel.

Définition savante : (Collectif de Chasseneuil) :

Une formation ouverte et à distance :

- *est un dispositif organisé, finalisé, reconnu comme tel par les acteurs ;
- *qui prend en compte la singularité des personnes dans leurs dimensions individuelle et collective ;
- *et repose sur des situations d'apprentissage complémentaires et plurielles en termes de temps, de lieux, de médiations pédagogiques humaines et technologiques, et de ressources.

Définition politique :

La circulaire DGEFP n° 2001/22 du 20 juillet 2001 relative aux formations ouvertes et à distance définit la FOAD comme « un dispositif souple de formation organisé en fonction des 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. »[...] « Les FOAD se distinguent des modalités de formation classiques appelées communément « formations présencielles ». Les FOAD recourent à des modalités de formation pouvant se combiner.

Concepts liés :

Formation ouverte

Une formation est dite « ouverte » lors qu'il n'y a pas de condition d'accès autre que technique. En France on emploie le terme « ouvert » comme synonyme de « flexible ».

Une **formation flexible** est une formation qui permet aux apprenants des entrées et des sorties permanentes.

Formation à distance (AFNOR)

C'est un système de formation conçu pour permettre à des individus de se former sans se déplacer sur le lieu de formation et sans la présence physique d'un formateur. La formation à distance recouvre plusieurs modalités (cours par correspondance, e-learning ...) et est incluse dans le concept plus général de Formation Ouverte et à Distance.

Enseignement à distance (RESAFAD¹)

L'EAD est « une situation éducative dans laquelle la transmission des connaissances et les activités d'apprentissage se situent en dehors de la relation directe en face à face (ou dite en "présenciel ") entre l'enseignant et l'enseigné ».

¹ Resafad : réseau africain francophone

2. Autoformation

Définition courante :

L'auto formation, c'est se former soi-même, chez soi, dans un système éducatif, ou dans des groupes sociaux, ou autres.

Définition savante (GRAF):

Le GRAF (Groupe de recherche sur l'autoformation en France) a donné une définition approchante : « la formation de soi par soi ». L'autoformation est abordée aujourd'hui selon les cinq problématiques suivantes formant la « galaxie de l'autoformation » de P. Carré, 1996.

- **L'autoformation intégrale** : apprentissage en dehors de tout rapport avec les institutions et agents éducatifs formels (autodidaxie).
- **L'autoformation existentielle** : définissant la démarche « d'appropriation par le vivant de son pouvoir de formation », ce courant vise l'émancipation du sujet par des rétroactions sur sa vie et une prise de conscience des influences des autres et des choses sur la formation de soi (histoire de vie - blasons – poïétique – ateliers de praxéologie, autobiographie).
- **L'autoformation éducative** : ce courant recouvre l'ensemble des pratiques pédagogiques visant explicitement à développer et faciliter les apprentissages autonomes dans le cadre d'institutions spécifiquement éducatives (A.P.P., centre de ressources, individualisation, FOAD).
- **L'autoformation sociale** : toutes formes d'apprentissage réalisées par les sujets eux-mêmes à l'extérieur du champ éducatif, par la participation à des groupes sociaux (VAP – VAE – Réseau d'échanges réciproque de savoir, organisation apprenante).
- **L'autoformation cognitive** : conception de l'acte d'apprendre envisagé sous l'angle des mécanismes psychologiques en jeu (autodirection des apprentissages – métacognition – remédiation cognitive).

Concepts liés :

Autodidaxie

L'autodidaxie, en termes simples, c'est se former tout seul. Si on reprend la définition de Philippe Carré, l'autodidaxie est un processus de formation en dehors des institutions et à l'initiative du sujet.

Formation tout au long de la vie

Concept politique, inspiré par Jacques Delors et paru pour la première fois dans le Livre Blanc (1993), intitulé "Croissance, compétitivité, emploi : Les défis et les pistes pour entrer dans le XXI^e siècle":

[La formation tout au long de la vie est née de] l'"Idée du développement, de la généralisation et de la systématisation de l'éducation permanente et de la formation continue" pour répondre "au besoin croissant, appelé à se développer encore dans l'avenir, de recomposition et de reconstruction permanente des connaissances et des savoirs". (p124)

3. TIC/ NTIC :

Définition courante :

TIC est l'acronyme de Technologies de l'Information et de la Communication, qu'on peut considérer comme « Nouvelles » ou non. TIC désigne l'ensemble des technologies numériques (ordinateurs, réseaux électroniques, multimédia...).

Définition savante :

Par nouvelles technologies de l'information, on entend donc ici principalement :

- 1) l'informatique en général et ses champs d'application reconnus, comme la robotique, la bureautique ou l'intelligence artificielle, mais aussi certains développements plus récents de la numérisation de l'information comme l'opto-électronique (CD-ROM), le multimédia et la réalité virtuelle.
- 2) les télécommunications à base numérique : télématique, autoroutes de l'information, communication interactive par fibre optique, par la câblodistribution ou la téléphonie, transmission par satellite, etc." (Louis Berlinguet et al, Miser sur le savoir, Les Nouvelles Technologies de l'information, Conseil de la science et de la technologie 1994, p.29.)

Définition politique :

Un rapport de l'INSEE explique que sont incluses sous la dénomination TIC " trois catégories de produits qui incorporent ces nouvelles technologies : les matériels informatiques, les logiciels et les matériels de communication ("Les technologies de l'information et de la communication en France : diffusion et contribution à la croissance", écrit par Jacques Mairesse, Gilbert et Yussuf Kocoglu et publié en mai 2001).

Concepts liés :

TICE

Technologies de l'Information et de la Communication Educatives, acronyme créé par le ministère de l'Education nationale (France) et à présent repris par d'autres organismes.

4. Dispositif (de formation)

Définition courante :

On appelle « dispositif » tout système de formation.

Définition savante :

« Un système formel d'apprentissage (terme utilisé par les Canadiens pour désigner un dispositif de formation) est un ensemble de moyens. Un système formel d'apprentissage est un ensemble de moyens matériels et humains, correspondant à une forme de socialisation particulière (G. Simmel) destinée à faciliter un processus d'apprentissage. » (Bernard Blandin, 2001)

Concepts liés :

Formation mixte / blended / hybride

Un dispositif hybride ou mixte est un système combinant des modalités pédagogiques diversifiées.

Littéralement, un dispositif mixte (de l'anglais « blended ») implique que la combinaison de modalités est pensée « après » l'identification des éléments, par opposition à hybride, qui suppose un mélange dès la conception, c'est-à-dire la mise en place d'un dispositif d'ingénierie pédagogique répondant à un besoin identifié.

On traduit donc « blended » par mixte. Certains textes utilisent le mot « mix-formation ».

5. E-formation

Définition courante :

La e-formation est un sous-ensemble de la FOAD, qui s'appuie sur les réseaux électroniques.

Définition savante :

Il n'existe pas encore de définition « savante » ou « politique » de ce terme, la e-formation étant encore peu ou pas conceptualisée.

Concepts liés :

e-learning

Terme anglophone pour e-formation.

« e-learning » définit tout dispositif de formation qui utilise un réseau local, étendu ou internet pour diffuser, interagir ou communiquer. Ce qui inclut l'enseignement à distance, en environnement distribué (autre que l'enseignement par correspondance classique), l'accès à des ressources par téléchargement ou en consultation sur le net. Il peut faire intervenir du synchrone ou de l'asynchrone, des systèmes tutorés, des systèmes à base d'autoformation, ou une combinaison des éléments évoqués.

2 - Comment mettre en place un projet FOAD : les vraies / fausses questions

Nous avons essayé, dans cette partie, de répondre aux questions que nous entendons le plus fréquemment, lorsque l'on commence à s'interroger sur la mise en place d'un dispositif de formation ouverte et à distance.

L'ordre des questions ne correspond pas à leur importance, ni à leur fréquence... Il est simplement celui dans lequel le groupe les a abordées... Toutes ces questions ont la même importance pour ceux qui se les posent...

Par contre, chaque fois que la question révélait ce que nous avons considéré comme une mauvaise façon d'aborder le problème, nous n'avons pas hésité à le dire...

Notre réponse est à chaque fois suivie de références pour permettre au lecteur d'aller plus loin.

Les sites incontournables, qui méritent d'être visités régulièrement, sont présentés à la fin du document, dans une rubrique « webographie ».

1. Quelles sont les actions imputables ?

La circulaire DGEFP n°2001/22 du 20 juillet 2001 relative aux formations ouvertes et/ou à distance est très claire à ce sujet : il s'agit des « actions de formation professionnelles » faisant l'objet d'une convention (avec l'entreprise) ou d'un contrat de formation professionnelle (avec l'individu) qui garantissent un encadrement pédagogique et technique.

En particulier, la circulaire précise que « la simple cession ou mise à disposition de supports (manuels, logiciels, matériels) à finalité pédagogique n'a pas la nature d'une action de formation professionnelle ». La clause « d'encadrement pédagogique et technique » est donc bien une condition *sine qua non* d'imputabilité.

Le point sur lequel l'administration est très vigilante, du fait de la nature fiscale de l'imputabilité, est celui de la réalité de l'action de formation. Autrement dit, pour imputer une action de formation, il faut être en mesure de prouver qu'elle a bien eu lieu.

Pour les formations en présentiel, la preuve demandée est la signature d'une feuille de présence. Pour la FOAD, où la présence n'est plus une obligation, il faut que la convention ou le contrat précise les objectifs poursuivis, la nature des travaux incombant aux stagiaires, les périodes de réalisation de ces travaux, leurs durées estimées, ainsi que le système de suivi de l'action mis en place « afin de lever toute incertitude liée à la réalité et à la durée de la formation suivie par les stagiaires ». Dans la pratique, cela suppose un accord préalable sur un plan de formation détaillé prévoyant la remise de travaux justifiant du temps passé par le stagiaire, appelé « protocole individuel de formation » dans la circulaire. Cela suppose aussi que l'organisme conserve les travaux réalisés par le stagiaire à titre de preuve.

Si ces conditions sont respectées, les règles d'imputation des dépenses applicables aux FOAD sont les mêmes que celles concernant les formations de droit commun :

« De manière générale, il s'agit du prix d'achat de l'action de formation ouverte et à distance, du prix d'achat des documents pédagogiques ou des prestations de services qui leur sont étroitement liées dans le respect des règles en vigueur, la partie de l'annuité d'amortissement des biens nécessaires à la réalisation de l'action et des rémunérations des stagiaires qui bénéficient de la formation. »

Ressources Internet :

- La circulaire DGEFP n°2001/22 du 20 juillet 2001 relative aux formations ouvertes et/ou à distance : <http://ressources.algora.org/reperes/reglementation/textes/dgef0122.asp>
- Les Fiches pratiques du Centre INFFO : <http://www.centre-inffo.fr/maq100901/produits/ouvrages/ouv0500.htm>
- Le site du FFFOD, Actes des Troisièmes Rencontres du FFFOD, atelier 7 « Nouvelles Réglementations pour la Formation professionnelle ouverte et à distance » : bientôt sur le site <http://www.fffod.org>
- Le site ALGORA, rubrique réglementation : <http://ressources.algora.org/reperes/reglementation/index.asp>
- Le site LEGAMEDIA d'EDUCASUP dédié aux questions de droits : <http://www.legamedia.education.fr/mainf.html>

2. Qui est propriétaire des contenus des travaux des formateurs ?

Cette question n'est pas suffisamment précise pour que l'on puisse y répondre d'une façon simple.

Tout d'abord, les droits de propriété intellectuelle sont de deux sortes :

- un droit moral, imprescriptible, qui appartient à l'auteur d'une œuvre, quel que soit son statut. Ce droit moral oblige à citer l'auteur dans toute représentation de l'œuvre et à obtenir son accord pour toute transformation de l'œuvre ;
- des droits d'exploitation, de reproduction, d'adaptation de l'œuvre, qui sont transférables, et qui appartiennent soit à l'auteur, soit à l'organisation qui l'emploie, selon :
 - le statut de l'auteur dans l'organisation : est-il salarié, ou indépendant ? ;
 - le contrat (explicite ou non) entre l'auteur et l'organisme de formation ;
 - que l'œuvre a été réalisée au titre de l'activité normale de l'auteur ou au titre d'une activité exceptionnelle.

Concrètement, cela signifie :

- qu'un formateur qui conçoit des contenus bénéficie du droit moral sur ceux-ci, quel que soit son statut ;
- qu'un formateur non salarié, payé sur honoraires, est propriétaire des droits d'exploitation de son œuvre, sauf si un contrat l'oblige à les céder à l'organisme de formation ;
- qu'un formateur salarié, dont l'activité principale n'est pas la production de contenus, est propriétaire des droits d'exploitation de son œuvre, sauf si son contrat de travail ou un contrat de production signé avec l'organisme de formation prévoit le contraire ;
- qu'un formateur salarié, dont l'activité principale est la production de contenus, cède tacitement les droits d'exploitation de son œuvre à son employeur. C'est donc uniquement dans ce cas que la réponse à la question posée est positive, c'est-à-dire que les formateurs sont propriétaires de leurs contenus. Mais il vaut mieux que ce soit prévu explicitement dans son contrat de travail.

Ressources Internet :

- Actes des 2èmes Rencontres du FFFOD (atelier 8 – Propriété intellectuelle et formation sur Internet) http://www.fffod.org/fr/espacedoc/txt_rapport_det.asp?idtype=1&id=7
- Actes des 3^{èmes} Rencontres du FFFOD (atelier 7 – Nouvelles réglementations pour la formation professionnelle ouverte et à distance) sur le site du fffod : <http://www.fffod.org>
- Le site ALGORA, rubrique juridique : <http://ressources.algora.org/reperes/reglementation/index.asp>
- Le site LEGAMEDIA d'EDUCASUP dédié aux questions de droits : <http://www.legamedia.education.fr/mainf.html>

3. Quelle est la différence entre tutorat et hot line ?

Le tutorat et les dispositifs de hot line se différencient par leur objet : le premier porte sur les processus pédagogiques, alors que les seconds concernent les aspects techniques des dispositifs de FOAD.

En général, les hot lines sont consacrées à l'assistance technique en ligne et/ou à la prise en main et l'utilisation optimale des outils mis à disposition des apprenants. Ce type d'assistance suppose une certaine permanence qui se traduit, par exemple, par de larges plages horaires d'accès à ces services et/ou par une relation synchrone entre l'expert technique et les apprenants.

Les dispositifs de tutorat sont pris en charge par des experts pédagogiques (formateurs, experts de contenus) et s'appliquent aux processus d'apprentissage et de suivi individuels et collectifs. Ils n'appellent pas systématiquement une relation synchrone, mais prévoient en général un délai bref pour la réponse du tuteur à l'apprenant.

Ressources Internet

- Les Modèles de tutorat dans le monde anglophone / Denys Lamontagne.- Thot/Cursus 28-3-2000
<http://thot.cursus.edu/rubrique.asp?no=4364>
- Les Modèles de tutorat dans le monde francophone / Denys Lamontagne .- Thot/Cursus 28-3-2000
<http://thot.cursus.edu/rubrique.asp?no=4366>
- Le Tutorat : pièce maîtresse et pourtant parent pauvre des systèmes et dispositifs de formation à distance / Geneviève Jacquinet-Delauney
<http://www.inrp.fr/Acces/Biennale/5biennale/Contrib/194.htm>
- Le Tutorat dans la FAD : qu'est-ce qu'un tuteur, le tutorat en FAD, le rôle des technologies / Geneviève Jacquinet : <http://www.bf.resafad.org/coursdu/m3/m3.3.3/M333.htm>
- Concevoir et mettre en œuvre une action : choisir des dispositifs pédagogiques : le tutorat
<http://www.3ct.com/ridf/Management%20de%20la%20formation/Concev.../Tutorat.html>
- Internet, un nouveau dispositif de médiation des savoirs et des comportements ? / Daniel Peraya - TECFA, Université de Genève : <http://tecfa.unige.ch>
- Le Tuteur, un acteur essentiel dans la réussite du jeune : <http://www.cfpp.org/tuto.htm>
- Manuel de tutorat : Collège Frontière : un guide pour l'apprentissage personnalisé centré sur l'apprenant : <http://www.frontiercollege.ca/french/publicf/pressf/tuhandf.htm>
- Fiche n°4 : Les Fonctions d'accompagnement / Eric Ecoutin - Algora
<http://ressources.algora.org/ressources/environnements/tel/accompagnement.pdf>

4. La FOAD s'applique-t-elle à tous les publics ?

En principe oui, car des pratiques de FOAD se sont effectivement développées et pérennisées auprès de publics de niveaux extrêmement variés, allant du niveau VI (sans qualification) au niveau I (ingénieurs). Mais attention, une même action ne peut pas convenir à tous les types de public. Chaque action de FOAD doit, en effet, être spécifiquement conçue en fonction d'objectifs déterminés et, bien entendu, des caractéristiques particulières du public visé. Il semble important, en particulier pour un public néophyte, d'organiser un accompagnement de l'acquisition d'un bon niveau d'autonomie par les apprenants, en termes d'utilisation des outils mobilisés dans le dispositif de FOAD.

On pourra, de plus, envisager des outils spécifiques pour un public illettré, par exemple, comme des outils de formation sans écrit, ou bien des équipements adaptés à des personnes présentant des handicaps physiques et sensoriels, comme des logiciels de grossissement, des équipements audio particuliers...

Ressource Internet

Etude par ALGORA d'un dispositif de FOAD pour un public en situation d'illettrisme :
<http://territoires.algora.org/FR/dispositifs/details.asp?page=2&pos=1&flash=&menu=3&idRegion=&maxpage=10>

5. Peut-on transférer un dispositif qui fonctionne bien dans un autre contexte ?

En principe non, car le nouveau contexte présente rarement suffisamment d'analogies avec le contexte dans lequel le dispositif a été initialement développé pour permettre un transfert direct. En particulier : le réseau d'acteurs mobilisés pour sa mise en place, la nature des objectifs pédagogiques (acquisition de connaissances, de savoir-faire, de compétences relationnelles...), les caractéristiques du public (nombre, niveau de formation, expérience...), les contraintes de réalisation...

En tout état de cause, les conditions qui président à la mise en place d'un dispositif diffèrent d'une formation à l'autre. Un minimum d'adaptation et d'ajustements est toujours nécessaire. Il s'agit, en particulier, de recontextualiser le dispositif que le nouveau réseau d'acteurs mobilisés devra se réapproprier...

Ressource Internet :

Le collectif du Moulin – conférence de consensus sur le Site ALGORA :
<http://ressources.algora.org/reperes/comprendre/moulin/index.asp>

6. La FOAD est-elle réservée aux formations bureautiques ou de langue ?

Il est vrai que les deux domaines les plus fréquemment traités en e-learning sont la bureautique et les langues. Pour la bureautique, la raison la plus évidente est que l'outil de formation et l'outil de travail sont les mêmes. La seconde raison est que l'offre de contenus pour ces deux domaines est la plus prolifique sur le marché et qu'il est plus facile de mettre en œuvre un dispositif sans avoir à créer les contenus.

Cependant, il est possible de traiter pratiquement toute formation grâce au e-learning, comme le montrent de nombreuses études de cas, sur des domaines et des champs de compétences aussi diversifiés que le métier d'avocat ou de charcutier. Toutes les formations-métiers peuvent être l'objet d'un dispositif en e-formation, à condition de faire à chaque fois un travail d'ingénierie spécifique qui prenne en compte les caractéristiques des apprenants et des métiers, les conditions de travail et d'apprentissage, etc. Le e-learning peut conduire à des résultats plus importants que les formations traditionnelles, y compris dans des formations comportementales. Une formation à la gestion du stress chez les cadres, par exemple, sera plus efficace en e-learning car elle permettra l'anonymat, ce qui évitera aux cadres de dévoiler leur faiblesse et garantira une individualisation des contenus plus grande que dans un groupe de formation présenciel.

Ressources Internet :

- Actes des 3^{èmes} Rencontres du FFFOD (atelier 6 – Les Formations comportementales et Formations à distance font-elles bon ménage ?) sur le site du fffod : <http://www.fffod.org>
- Voir sur le site ALGORA les différents dispositifs de formation par exemple l'Expérimentation TRISELEC et RECUP'AIRE :
<http://territoires.algora.org/FR/dispositifs/details.asp?page=1&pos=9&flash=&menu=3&idRegion=&maxpage=10>
- Les expériences du projet ADAPT du Centre Inffo :
<http://www.centre-inffo.fr/v2/observatoire/eformation/index.htm>

7. Ai-je besoin d'une plate-forme ? Dois-je l'acheter ou puis-je la développer moi-même ?

Le terme « plate-forme » regroupe des outils très différents. Pour schématiser, on en distingue trois types :

- Les plate-formes « simples » : mise à disposition de cours en ligne, moyens de communication asynchrones minimaux, inscription directe à un ou des modules/cours.
- Les classes virtuelles synchrones : outils synchrones qui simulent la classe, mais à distance. Une personne mène la présentation, avec un partage d'application et permet plus ou moins d'intervention des auditeurs.
- Les plate-formes complexes : outre les fonctionnalités simples, elles intègrent soit un aspect d'ingénierie pédagogique (conception de parcours selon des objectifs), soit un aspect de médiatisation (intégration d'outils pour passer sous un format numérique du texte, une architecture de cours ...), soit un aspect compétences (gestion des formations selon des évaluations de compétences et des profils de poste). Certaines prennent en compte le support internet uniquement, d'autres sont outillées pour gérer du « présenciel » et du « distanciel ».

En fonction du projet d'entreprise et de considérations connexes (« opérabilité » avec des systèmes existants), la grille de sélection ne comportera pas les mêmes critères.

Il est donc important de se poser la question des fonctionnalités attendues de la plate-forme que l'on envisage d'utiliser, de savoir de quels moyens techniques et humains l'on dispose, d'évaluer le coût marginal de la personnalisation d'une plate-forme existante, par rapport à un développement *ex nihilo*, de réfléchir à la pérennité et à l'interopérabilité de la solution retenue.

Il est également possible de louer certaines plate-formes.

Ressources Internet:

- Etudes sur les plates-formes

<http://thot.cursus.edu/rubrique.asp?no=12074>

<http://www.eife-l.org>

<http://www.cip.dauphine.fr/ressources>

<http://www.admiroutes.asso.fr/page/rinaudo/portaile.htm>

<http://www.netbds.org/fr>

<http://thot.cursus.edu/rubrique.asp?no=16555>

<http://ressources.algora.org/ressources/environnements/>

- Les Actes du congrès du Salon Form@tic 9&10 novembre 2001 :

<http://www.inffolor.org/formatic/actes2001/acteform.htm>

8. Quel avenir pour les formateurs ?

Il est vrai que la formation ouverte et l'intégration des technologies transforment peu ou prou la situation pédagogique classique. Elle modifie le rôle des acteurs traditionnels et crée de nouvelles fonctions, dont certaines seront occupées par les acteurs existants (les formateurs), qui devront élargir leur champ de compétences. D'autres, en revanche, sont de nature à constituer de nouveaux métiers, propres au domaine du e-learning (tuteur en ligne, webmaster...)

La plupart des études réalisées sur le thème du e-learning attestent que la mise en œuvre de solutions ouvertes complexifie les systèmes de formation. Elle oblige à de nouvelles modalités de management et de gestion des compétences et accorde une importance accrue aux fonctions en amont de la formation à proprement parler (ingénierie de formation et ingénierie pédagogique). Par contre, les études montrent également que la médiation humaine reste un élément majeur dans l'acquisition de connaissances. S'il est vrai que le rôle du formateur évolue et que les médiations prennent des formes plus diversifiées (tutorat à distance, coaching, animation de forum ...), il est clair que l'action du formateur reste essentielle et que personne n' imagine de le remplacer par des technologies. La conception de solutions hybrides, entre distance et présence, atteste plutôt d'un retour de la relation humaine au service d'une relation pédagogique renouvelée, dans laquelle les technologies reprennent la part qui leur revient, celle d'être des outils au service des projets de formation.

Pour obtenir l'adhésion des formateurs, il est nécessaire de formuler de manière univoque les objectifs assignés au projet de FOAD et de les garantir sur deux points essentiels : d'une part la garantie du maintien de la qualité du service offert aux apprenants et, d'autre part, la garantie du maintien de leur emploi. La mise en œuvre d'un dispositif de FOAD doit permettre à chaque formateur de développer ses points forts et de progresser dans son activité. L'augmentation des compétences de chacun doit être accompagnée par un plan de professionnalisation interne.

Ressources Internet :

- Site Centre INFFO, réseau TTnet : <http://www.centre-inffo.fr/maq100901/observatoire/ttnet/ttnet.htm>
- Site ALGORA : <http://ressources.algora.org/reperes/competences/index.asp>
- Site du PREAU : <http://www.preau.ccip.fr/qualite/index.php>
- Etude Compétice (outil de pilotage des projets TICE par les compétences) : <http://www.competice.education.fr>

9. Combien coûte une heure de formation ?

Plusieurs questions apparaissent avec la même formulation. S'agit-il de savoir quel est le prix de vente d'une heure de formation dans un dispositif FOAD ? Du coût de création d'une heure de formation ? Et dans ce cas, dans quel type de situation d'apprentissage ? En télé entretien individuel qui ne coûte que la communication et le temps homme, en télé classe pour laquelle des supports légers identiques à ceux de la classe suffisent ou en autoformation, qu'elle soit assistée en centre de ressources et pouvant se satisfaire de supports papier, ou qu'elle soit davantage isolée et utilisant un support web ou CD-ROM ?

Outre la situation d'apprentissage concernée, la notion de durée peut aussi être difficile à cerner. Autant elle est limpide dans les situations synchrones, autant les situations asynchrones, et notamment les temps d'autoformation, résistent par essence à l'évaluation de durée. Il y a une réelle différence entre un exerciceur ou un simulateur d'entraînement et un didacticiel. C'est pourquoi on parle fréquemment d'équivalent heure stagiaire.

Plus généralement pour les supports d'autoformation, il convient d'observer trois critères principaux pour déterminer le niveau de coût de réalisation d'un support :

- le niveau existant de formalisation du contenu (dans la tête de quelques experts, sur support papier mis à jour, sur transparents ou présentation électronique...)
- le niveau médiatique souhaité (texte et images, avec du son, de la vidéo, des objets 3D animés...)
- le niveau interactif souhaité (organisation arborescente, simulateur, activités pédagogiques avec analyse de réponses complexes et remédiation des erreurs détectées, approches respectueuses des différents styles d'apprentissage...).

La réponse à ces questions amène à des différences d'un facteur 5 entre différents projets (10 K€ à 50 K€ généralement). Il convient donc d'établir correctement le type de contenu nécessaire afin d'assurer à la fois l'efficacité de la formation et la meilleure approche budgétaire.

Ressources internet :

Les coûts de la FOAD : première analyse (Arnaud Coulon - Algora / Michel Ravaille - Université Picardie Jules Vernes) : http://ressources.algora.org/reperes/economie/tel/couts_foad.pdf

10. Vais-je faire des économies ou de la marge avec un dispositif FOAD ?

Se poser cette question revient à rechercher l'optimisation d'un poste de dépense. Est ce bien là la finalité d'une démarche FOAD ? Toutefois, il faut maîtriser toutes les composantes du coût d'un projet, que ce soit en termes d'investissement comme de fonctionnement. Mais en rapport, il faut correctement choisir les critères d'évaluation et ne pas hésiter à les rechercher dans les effets mesurables de la formation : vend-on davantage ? Constate-t-on moins d'accidents de travail ? Consommons-nous moins de maintenance ? Le turnover a-t-il diminué ? Un changement culturel a-t-il été amorcé ?

Par ailleurs, n'y a-t-il pas grâce au dispositif déployé des réponses possibles là où auparavant rien de probant ne pouvait être proposé ? Est-ce que mon chiffre d'affaires a augmenté ?

Plutôt que comparer des systèmes entre eux, autant observer les résultats produits et s'intéresser à l'efficacité de la formation. Les critères sont différents selon que le dispositif est déployé par un centre de formation, une université ou une entreprise, pour ses ressources humaines internes ou pour ses clients, fournisseurs ou sous-traitants.

Les enseignements généraux qui peuvent être tirés aujourd'hui sont que, majoritairement, un dispositif FOAD ne permet pas d'économie par rapport au dispositif pur de stage, quand on prend en compte l'amortissement des investissements matériels et immatériels, sans oublier les éventuels droits d'auteur. Par contre, rares sont les dispositifs bien ciblés qui ne débouchent pas sur un gain qui s'améliore constamment dans le temps, que ce gain soit opérationnel par l'amélioration visible de critères choisis, ou bien plus stratégique, en conférant à l'organisation des atouts concurrentiels.

Ressource internet :

- Site ALGORA : « Les coûts de la FOAD : première analyse (Arnaud Coulon - Algora / Michel Ravailhe - Université Picardie Jules Vernes) » :

http://ressources.algora.org/reperes/economie/tel/couts_foad.pdf

- Site du PREAU, "Coûts et retours sur investissements" :

http://www.preau.ccip.fr/default2.asp?t=_top&url=/accueil/default.asp

- Site FFFOD, Actes des Premières Rencontres du fffod (Poitiers 2000), Atelier 3 (Technologies de formation : investissements, performance et productivité):

http://www.fffod.org/fr/frame_univ.asp

- Site FFFOD, Actes des Troisièmes Rencontres du fffod (Poitiers 2000), Atelier 2 (Le e-learning coûte-t-il moins cher ?) bientôt sur le site: http://www.fffod.org/fr/frame_univ.asp
net/biblio/graphie

- Réseau d'Activités à Distance : l'évaluation des activités en formation, une évaluation critique de Marc Rosso 22/11/1998 : <http://rad2000.free.fr/evalform.htm>

- The costs and economics of Open and Distance Learning, Greville Rumble (stylus Publishing, LLC) : <http://styluspub.com/books/book1162.html>

et également en partie en ligne sur le site de la banque mondiale :

<http://wbweb4.worldbank.org/DistEd/Management/Benefits/fore-02.html>

11. Comment « vendre » un projet de FOAD en interne ?

Un dispositif FOAD n'est donc pas seulement un projet pédagogique ou technique. C'est aussi un projet marketing qui nécessite la définition d'une politique de prix, de distribution, de communication, d'évaluation...

Comme dans tous les projets (lancement de produit, de marque, de conduite de changement et plus généralement d'innovation), sous-estimer la nécessité d'adhésion peut être fatal :

- pour l'investissement, avec l'engagement de la hiérarchie pour les allocations de ressources suffisantes pour conduire le projet et avec l'apport des futurs acteurs dans la définition de l'architecture du dispositif (formateurs, administratifs, apprenants...);
- pour l'exploitation, afin de choisir et de recueillir les indicateurs de réussite avec la hiérarchie, tout comme avec la mobilisation des apprenants pour découvrir le dispositif et le perpétuer.

Et tous les coopérateurs dans le projet FOAD ne parlent pas le même langage et ne partagent pas les mêmes canaux de communication et d'information.

Les pionniers du déploiement à grande échelle de dispositif FOAD indiquent tous communiquer tous azimuts, utiliser tout ce qu'ils ont à disposition, inventer des supports nouveaux et surtout ne pas s'arrêter après un lancement réussi : journaux internes papier ou intranet, portes ouvertes, bouche à oreille, témoignages d'utilisateur, démonstrateurs.

Ressources Internet :

- Site FFFOD, Actes des Troisièmes Rencontres du fffod (Poitiers 2000), Atelier 3 (E-learning et marketing interne à l'entreprise) bientôt sur le site:
http://www.fffod.org/fr/frame_univ.asp
- Etude France Télécom, « Net : impacts et management RH » :
<http://digipressetmp5.teaser.fr/entrees/pdf/eform01.PDF>
- Intervention de Philippe GIL au Salon de la formation 2002 :
<http://www.elearningagency.com/>
- Livre de Philippe GIL : "e-Formation, reengineering de la formation professionnelle" (Dunod)
http://www.e-learningagency.net/fr/presse/articles/formation_magazine.pdf

3 - Webographie générale :

2. Actualité de la FOAD

Site du FFFOD : <http://www.fffod.org/>

Site du PREAU : <http://www.preau.ccip.fr/>

Site ALGORA : <http://www.algora.org>

Site de THOT : <http://thot.cursus.edu/>

Les e- cri(t)s de Charlie : <http://thot.cursus.edu/rubrique.asp?no=12423>

(pour s'abonner : lesecritsdecharlie@free.fr)

INFORTIC : <http://membres.lycos.fr/infortic/surlatoile.html#pdf>

(pour s'abonner : infortic-subscribe@domeus.fr)

3. Les Campus numériques

<http://www.canal-u.education.fr/>

<http://www.mecagora.org/pages/index>

<http://cursus.cursus.edu/>

<http://www.cip.dauphine.fr/canega/index.htm>

4. Images de la formation ouverte et à distance

<http://www.canal-u.education.fr> puis choisir la chaîne « Profession formateur » et ensuite « Images de la formation ouverte et à distance ». 205 films de 4 mn présentent 24 dispositifs de FOAD et des entretiens avec une trentaine d'acteurs de la FOAD.