

Comptable d'entreprise en formation à distance

Enquête réalisée par Adrien Ferro, adrien.ferro@algora.org, après entretiens avec :

Marion Deschamps, formatrice

Philippe Farnier, responsable informatique

Pierre Pipereau, directeur

et la participation de **Marie-Line Delair**, responsable de la FAD au centre régional AFPA - Limoges

le 16 mai 2000, sur le site AFPA de Brive la Gaillarde (19)

A – Contexte général

1. **Secteur concerné.**
Formation pré-qualifiante pour demandeurs d'emploi.
2. **Porteur du projet.**
AFPA de Brive la Gaillarde
3. **Finalité du projet.**
Toucher un public plus large (sur un rayon d'action d'environ 150 kilomètres) : public féminin avec enfants, donc peu disponible pour une formation entièrement en présentiel.
4. **Zone géographique d'influence.**
Bassin d'emploi sur environ 150 kilomètres autour de Brive.
5. **Financement de l'action.**
L'action se finance sur le fonds de la commande publique AFPA.

B – Contexte spécifique

1. **Objectif général de l'action.**
Acquérir la certification « Comptable d'entreprise » homologuée niveau IV.
2. **Public concerné.**
Demandeurs d'emploi. La proposition de formation pour les salariés (FONGECIF) se heurte à la nécessité de prouver que le stagiaire n'a pas une activité professionnelle en parallèle.
3. **Période concernée par l'action.**
Depuis septembre 1999.
L'entrée se fait par groupes de 7 à 10 personnes, deux fois par ans.
4. **Durée moyenne des apprentissages.**
1500 heures sur 11 mois.
5. **Savoirs / savoir-faire / savoir-être enseignés.**
 - a. **Savoirs** : comptabilité, droit fiscal, droit social, droit des sociétés, analyse et gestion financière, comptabilité analytique.
 - b. **Savoir-faire** : utilisation d'un tableur, d'un logiciel de traitement de texte et de logiciels de comptabilité et paie.

- c. Savoir-être : apprendre à apprendre, savoir s'organiser, gérer son temps, travailler seul.
« *Les apprenants prennent en charge eux-mêmes leur apprentissage* ».
M.D.

6. Nombre et qualités des intervenants.

Marion Deschamps, formatrice AFPA : référent de la formation, création de devoirs, correction, mise à jours des documents de cours.

Jean-Paul Thiriet, formateur AFPA : formateur-ressource intervenant en appui.

Sophie Puybert, psychologue du travail AFPA : validation des dossiers d'inscription et suivi au cours de la formation (deux ou trois entretiens pour faire le point).

7. Nombre d'apprenant concernés par l'action.

Deux groupes, soit 20 stagiaires. (Dix stagiaires par groupe, mais l'action peut démarrer à partir de 7 personnes).

8. Lieux affectés à l'action.

- a. Au centre de Brive :
salle de cours;
salle d'entretien;
salle d'informatique (ordinateurs individuels reliés en réseau);
bureaux des formateurs, avec ordinateur individuel relié en réseau).
- b. A domicile :
lieu de travail personnel (l'agencement de ce lieu n'est pas défini avec le formateur, ni fait partie d'une contractualisation pédagogique à priori, mais il est discuté si problème).

9. TIC affectées à l'action.

- a. Matériel.

A Brive : les ordinateurs PC de la salle informatique et des formateurs.
L'ensemble des ordinateurs de l'AFPA est connecté au réseau local. Celui-ci bénéficie d'une liaison externe sur ligne spécialisée Transfix de 256 Kb/s (France Télécom). Le routeur assure 60 connexions en simultané, il bénéficie de 5 adresses IP fixes (car utilisé comme serveur de données) et de 55 adresses dynamiques.

Au domicile des stagiaires : ordinateur PC et modem prêtés après signature d'attestation d'assurance.

- b. Logiciels.

Microsoft Office, et plus particulièrement Word, Outlook et Excel.

10. TIC spécialement acquises pour cette action.

Liaison du réseau local sur la ligne spécialisée.

20 ordinateurs équipés de modem, à prêter aux stagiaires.

L'AFPA prévoit d'acheter une imprimante jet d'encre par stagiaire, pour qu'il puisse imprimer les supports complémentaires.

11. Formation de formateurs complémentaires à l'action.

Marion Deschamps a été formée à la création de site sur FrontPage de MicroSoft pendant une formation AFPA « Formation à distance » de 3 jours. Elle a suivi ensuite une formation « Individualisation des parcours de formation », également de trois jours.

C – Organisation de l'action

1. Organisation institutionnelle et administrative de l'action.

- a. Sous la direction de Pierre Pipereau depuis deux ans, le centre AFPA de Brive la Gaillarde est centre expérimental pour le développement des collectifs de travail.
Les nouvelles technologies intègrent les actions visant la transformation du travail dans l'entreprise (non plus une action – un formateur, mais une action gérée par un collectif polyvalent) et une meilleure réponse aux attentes du stagiaire (en prévision : charte du stagiaire)
Ceci poursuit les objectifs d'évolution des pratiques de formation inaugurés par la direction.
« Quand je suis arrivé j'ai dit 'Il serait bien que d'ici deux ans chaque formateur ait utilisé des didacticiels dans ses formations' » P.P.
« Le choix du centre est vraiment de s'orienter vers les nouvelles technologies / nouvelles pédagogies. La direction est favorable à l'introduction de l'utilisation des réseaux télématiques dans la formation ».
M.D.
- b. Procédure d'inscription.
 - i) Les centres de documentation AFPA de la région sont informés de l'action.
 - ii) L'inscription se fait par le centre le plus proche du domicile. Le demandeur passe entretien et tests avec un des psychologues du centre.
 - iii) Si le résultat est positif, le dossier est transmis à Brive pour validation. Marion Deschamps et Sophie Puybert travaillent en partenariat sur chaque dossier (il peut s'avérer qu'un dossier validé à distance soit recalé à Brive).

2. Organisation des temps de l'action.

- a. Le premier jour est destiné à accueillir le public et présenter le planning (les sessions d'examens sont prévues deux fois par ans). Les stagiaires repartent avec les supports de cours et un objectif précis.
Après un ou deux jours de travail à domicile, la deuxième journée en centre est dédiée à l'analyse du travail à distance sur les supports donnés.
« Quelle utilisation, quelles difficultés, quels résultats ? » (Les supports de démarrage sont les support 'traditionnels', CNEFAD, de l'EAD à l'AFPA).
Il n'y a pas de méthodologies prédéfinie de l'organisation du temps et de l'espace de formation, mais un suivi continu.
- b. Le premier module, « Connaissance de l'entreprise », prévoit un regroupement une fois par semaine. Il se termine par une évaluation et par le prêt de l'ordinateur avec modem intégré.
Pendant le premier module les stagiaires auront été formés à :

le PC et Windows (1/2 journée);
Internet (1/2 journée) ;
Word (1/2 journée).

La formation de prise en main de Excel a lieu ultérieurement.

- c. Les regroupements sont ensuite plus espacés (en moyenne une fois tous les dix jours).

Les stagiaires repartent avec un ordinateur prêté équipé d'un système de rappel automatique au centre, pour les connexions Internet. C'est le centre qui prend en charge les frais de connexion à travers un système de rappel automatique. De façon plus précise :

- i) Le stagiaire appelle le centre via sa ligne RTC, à travers son modem.
- ii) L'appel arrive au serveur de communication.
- iii) Le serveur vérifie l'identité de l'appelant et les propriétés de l'appel.
- iv) En cas de droits corrects la communication est coupée. Le serveur rappelle le stagiaire au numéro spécifié.
- v) La connexion est établie au frais de l'AFPA (ce sont en principe des communications de courte durée, qui coûtent en moyenne 1600 francs par mois, par groupe de stagiaires).

Le centre dispose de deux lignes Numéris (Lignes groupées : même numéro de téléphone pour les deux lignes)

Ces deux lignes nous donnent quatre accès à 64 KBps. Il peut donc recevoir quatre appels simultanés.

« *Via Internet beaucoup de questions, je donne la réponse, mais cela ne suffit pas. Les stagiaires ont besoin de se retrouver.* » M.D.

- d. A la fin de la formation : module de synthèse. Pour le premier groupe celui-ci s'est déroulé en présentiel. Pour le deuxième groupe la moitié du module se déroulera à distance sur les points maîtrisés, et en présentiel sur les points importants.

« *Comme ça je peux consacrer plus de temps à des personnes en difficulté, dans le face à face.* » M.D.

- e. Stage en entreprise (quatre semaines)

3. Organisation des espaces de formation.

Les salles de formation sont utilisées dans les regroupements

La salle informatique est utilisée par le formateur en secrétariat (Bureautique, logiciels de comptabilité et gestion de paye), et par le formateur en informatique (environs une semaine).

Le domicile, lieu de formation, ne fait pas l'objet de contractualisation définissant son organisation. Les réajustements nécessaires se font à travers le dialogue pédagogique, en cours de formation.

4. Méthodes pédagogiques d'acquisitions de connaissances.

Cours classiques et dossiers de formation à distance du CNEFAD.

Exercices autocorrectifs et à corriger par le formateur référent, tout au long de l'action.

TP de synthèse. Ce document peut-être envoyé pour la correction par courrier ou par mèl (environ 50% des stagiaires). « L'envoi par mèl permet d'identifier la capacité à s'approprier du sens de l'exercice, car il faut modifier le fichier original » M.D.

Les points particuliers sont retravaillés en cours présentiel. « L'avantage de la liaison Internet est que je sais les points à travailler alors qu'avant je ne le savais pas ». M.D.

5. Méthodes pédagogiques de renforcement des connaissances.

TP d'application. Ce sont des TP permettant de travailler l'ensemble des acquisitions d'un module.

6. Méthodes pédagogiques de transfert des connaissances.

TP de synthèse : sont construits de telle façon qu'il faut faire un effort de décontextualiser des notions acquises pour les intégrer à des nouveaux contextes. Séances de regroupement : des contre-exemples sont proposés pour que les apprenants puissent identifier par eux-mêmes les conditions d'application d'une procédure.

7. Méthodes pédagogiques d'évaluation des connaissances.

- a. Evaluations formatives : le corrigées des TP. « *Dans les corrigés j'essaye de faire travailler la personne sur son raisonnement, sur la compréhension de l'énoncé, la reformulation (en regroupement et par mèl).* » M.D.
- b. Evaluation sommative : à la fin de chaque module. Evaluation de une à deux heures, le temps augmentant avec le niveaux et la nécessité de la formulation par écrit (pour le stagiaire comme pour le formateur).

8. Modalités de certification.

Certification « Comptable d'entreprise », agréée par le Ministère de l'Emploi et de la Solidarité.

Les épreuves d'examen consistent en deux épreuves écrites, un rapport de stage en entreprise, envoyé au jury, et oral sur ce même rapport.

D – Evaluation de l'action

1. Description du dispositif d'évaluation.

Il n'y a pas eu de dispositif d'évaluation formalisé.

2. Résultats de l'évaluation organisationnelle.

Il est encore trop tôt pour parler de véritables modifications structurelles au sein de l'AFPA de Brive. Les éléments les plus probants sont :

- a. Une plus grande collaboration entre centres régionaux pour la validation des dossiers de candidature.
- b. Une plus grande disponibilité des espaces de formation, suite au développement des moments de formation à distance.
- c. Une plus grande liberté d'organisation pour le formateur, qui réduit d'environ la moitié le temps de présentiel en groupe.

- d. L'intégration de ce dispositif dans une volonté politique forte, de la part de la direction du centre, de modification des pratiques de travail et de l'élargissement de la réponse formation.

A termes ces éléments laissent présager d'une rétroaction sur l'ensemble de pratique de formation de la part de l'équipe du centre.

3. Résultats de l'évaluation pédagogique.

La formation proposée vise une plus grande personnalisation. *« Je prends plus de temps pour répondre aux stagiaires : c'est plus efficace et personnalisé. Ils posent plus de question avec ce dispositif, c'est flagrant. L'ancien dispositif ne permettait pas en une journée de passer en revue toutes les interrogations, alors j'avais tendance à donner les réponses sans amener le stagiaire à réfléchir, afin d'aller plus vite »* M.D.

Le pourcentage d'échec est sensiblement le même que dans une formation présentielle classique, soit 20 %. Ceci semble s'améliorer au fur et à mesure de l'évolution du dispositif. *« Je pense que dans ce groupe il y aura peut-être une seule personne en échec, et encore, ce n'est pas sûr ! »* M.D.

4. Résultat de l'évaluation économique

Cette formation permet beaucoup plus de souplesse pour faire de la formation conjoncturelle, une demande forte à l'AFPA de Brive. *« Si tout le monde était en présentiel ici, il faudrait pousser les murs ! »*. M.D

Il ne s'agit pas donc ici de pondérer une économie, mais plutôt une augmentation de chiffre d'affaires. Les autres paramètres économiques « classiques » de la formation à distance n'ont pas été étudiés en détail. Compte tenu du public (quasi exclusivement composé de mères de famille avec peu de disponibilité pour les déplacements quotidiens), il faut considérer cette formation comme un élargissement territorial et social de la réponse aux besoins de formation.

5. Conclusions générales.

Formation ouverte utilisant le réseau, pour l'instant, que dans sa dimension d'échange d'information par mël (courrier entre stagiaires et formateurs, envoi de cours, devoirs et corrigés en pièce jointe). Aujourd'hui, à sa deuxième session, elle fait déjà la preuve d'une évolution dans le traitement de la réponse formative. L'impact sur l'organisation se fait ressentir au niveau de la gestion des salles et dans une plus grande disponibilité d'accueil du centre de Brive. La satisfaction des formés et des formateurs se mesure dans la réussite aux examens et dans la plus grande qualité de la personnalisation du parcours. Restent à convaincre les décideurs politiques et financiers de la réelle valeur de ce dispositif et de la réalité des nouvelles compétences du formateur.

« J'ai l'impression d'être plus utile en fonctionnant comme cela. Je n'ai plus le même rôle : j'ai plus un rôle de guide, d'assistant. Ca diminue l'écart entre formateurs et stagiaires.

Je trouve cela dommage que dès que l'on a un peu de temps pour la réflexion sur le dispositif, pour la qualité de la formation, on nous donne d'autres choses à faire.

*Comme si la formation à distance n'était pas de la formation à part entière !
Je pense au contraire que c'est en nouveau dispositif. ».* M.D.

6. Développements prévus.

Le dispositif évolue vers de plus en plus de formation en ligne par internet. Les mois prochains verront le démarrage du projet " BBS " qui consiste en la mise en ligne des modules de formation (le premier, deuxième et quatrième module sont prêts) et d'autres documents annexes dont les stagiaires auraient besoin. Le groupe de stagiaires qui a démarré sa formation en fin avril bénéficiera de cette plate-forme de formation.

Par ailleurs la gestion du calendrier de formation, permettant la gestion individualisée du parcours se fera sur la plate-forme First-Class. Une réunion nationale du groupe de formateurs en comptabilité est prévue en novembre 2000 pour un premier point.

« Ce projet permettra d'harmoniser et de capitaliser l'ensemble des pratiques en formation de comptabilité à distance. » M.D.