

## **Atelier 2**

### **Paroles d'utilisateur**

Dialogues avec des formés et des formateurs de Pyramide (Réseau régional d'enseignement à distance du conseil régional de Midi-Pyrénées), de France Telecom Formation (Service Pédagogie Edition) et d'EDF-GDF (Service de la Formation Professionnelle), autour de dispositifs opérationnels et pérennes intégrant les NTIC dans les process de formation.

Pierre Simoens, président de l'ADITE, s'est attaché lors de cet atelier à assurer une certaine cohérence entre la forme et le fond. En effet, c'est au cours d'une visioconférence multipoint entre quatre sites distants, mis gracieusement à disposition par France Telecom, en l'occurrence Poitiers (avec les participants à l'atelier 2 des Rencontres **fffod**), Toulouse (pour le réseau Pyramide), Marseille (pour France Telecom Formation) et l'Île d'Abeau, près de Lyon (pour EDF-GDF), que se sont déroulés les échanges. Cet exercice, toujours délicat puisque soumis aux aléas de la technique, a permis néanmoins à la dizaine d'intervenants de s'exprimer sur différents points :

- la mise en oeuvre des dispositifs de formation FOAD,
- l'impact de ces dispositifs sur les organisations,
- la posture des formateurs et des apprenants au sein de ces dispositifs,
- l'isolement des apprenants.

Après quelques recommandations portant sur les règles du jeu à respecter dans le cadre d'une visioconférence multipoint, ce sont trois dispositifs différents qui nous ont été présentés tant au point de vue des enjeux, de l'architecture technique, de l'organisation pédagogique, que du public cible et des contenus.

Les premiers témoignages nous sont parvenus en provenance de Toulouse où sont intervenus Sophie de Rochambeau du conseil régional Midi-Pyrénées, responsable du dispositif Pyramide, Marie-France Momméja, responsable d'un organisme de formation (Arctia) impliqué dans le réseau Pyramide, Jean-Daniel Dodin, enseignant du technique et responsable d'une action de formation en informatique pour Arctia, Guillaume Plas, demandeur d'emploi qui a suivi une formation en informatique avec Arctia, dans le cadre du réseau Pyramide.

Trois questions ont été abordées :

- l'efficacité pédagogique,
- comment organiser sa vie quand on veut suivre une formation à distance,
- quelle est la qualité relationnelle en FOAD entre le formateur et les formés.

Créé en 1994 sur l'initiative du conseil régional de Midi-Pyrénées, Pyramide est un réseau régional de formation qui a pour finalité d'amener la formation professionnelle au plus près des utilisateurs répartis sur ce vaste territoire, mal desservi en terme de moyens de communication, qu'est la région Midi-Pyrénées. Pour bien comprendre les enjeux d'un tel réseau, il faut garder à l'esprit qu'à ce jour, plus de 88% de la formation diplômante ou qualifiante se déroulent sur la métropole toulousaine. Réduire les disparités entre Toulouse, les villes moyennes et les zones rurales, décloisonner et aménager le territoire telles sont les ambitions de ce réseau. Après une première période de réflexion menée en 1993, le réseau s'est construit d'abord avec 4 sites plus un prestataire, en l'occurrence le CNED. L'idée

centrale repose sur le maillage du territoire avec des centres émetteurs et des centres récepteurs (centres de ressources délocalisés avec un animateur de centre). Aujourd'hui ce sont 11 centres de ressources et une vingtaine de partenaires (organismes de formation) qui composent et animent ce réseau. Les actions du conseil régional sont conduites en prenant en compte l'accompagnement des apprenants afin de leur permettre d'accéder aussi facilement que possible à l'offre de formation du réseau Pyramide. Toutefois, l'équipe en charge de l'animation du réseau a très vite compris que l'accompagnement des formateurs était lui aussi une donnée importante pour garantir le succès des actions de formation. L'intégration des technologies, le développement de contenus, le tutorat synchrone et asynchrone sont autant de difficultés potentielles pour des formateurs qui «découvrent» le monde de la FOAD. Loin du déterminisme technologique, l'idée est plutôt de doter les formateurs d'une palette d'outils aussi variés que possible pour qu'ils puissent diffuser leur formation dans les meilleures conditions. L'important réside donc dans l'articulation de ces différents outils pour un usage à bon escient.

C'est à partir d'une action très concrète que formateurs, stagiaires mais aussi pilote du réseau ont pu s'exprimer. Les différents intervenants sont tout d'abord revenus sur la conception et la mise en œuvre de cette action (un module de 120 heures de formation à Linux pour des débutants). Sophie de Rochambeau rappelle qu'au départ, il a fallu faire des choix quant aux actions à mettre en œuvre et prioriser. En effet, on s'est très vite rendu compte que le développement de nouvelles modalités de formation induisait une évolution des pratiques des formateurs. Un travail important a donc été réalisé sur les ressources, mais aussi sur les moyens et les temps consacrés aux échanges entre le formateur et le groupe. Ce qui a fait la différence et qui a permis la réussite de cette action, ce n'est pas la technologie en elle-même mais avant tout le lien social qui a pu être recréé grâce à ces nouveaux outils.

Chacun s'accorde sur le fait que la préparation de ces modules, avec un axe fort sur des situations d'apprentissage où on privilégie l'action à travers un certain nombre de travaux pratiques, a demandé un investissement conséquent. Scénariser les cours, cibler les interventions du formateur pour aller droit au but sont des activités nouvelles qui ne s'improvisent pas. En effet, le travail à distance ne peut s'accommoder de l'à peu près. Les temps de formation étant réduits, les demandes des apprenants nécessitant une forte réactivité, le challenge réside dans la capacité à prévoir le plus en amont possible l'ensemble des situations d'apprentissage à mettre en œuvre, l'ensemble des questions susceptibles d'être posées, l'ensemble des situations de blocage potentielles. Tout cela requiert une rigueur nouvelle de la part des formateurs. Pour illustrer très concrètement ces différents points, Jean-Daniel *Dodin* nous a rappelé que les documents présentés aux stagiaires doivent être installés sur les sites d'accueil car parfois les transferts par les tuyaux sont trop longs. Par conséquent, il est difficile une fois l'action débutée de revenir en arrière et de modifier les contenus.

La description de la mise en œuvre a permis aux intervenants de revenir sur un certain nombre d'éléments importants, des points de vigilance à prendre absolument en considération dans le cadre de la réalisation d'une action de type FOAD.

- Le suivi des apprenants. Avant d'entrer directement dans le module, une première visioconférence est réalisée afin de faire connaissance, définir les règles du jeu et définir les besoins et attentes des apprenants. Puis six séances de télé-présentation (apports de connaissances, utilisation de diaporama téléchargés sur les postes des participants) sont organisées. Pour respecter un rythme binaire (alternance de phases privilégiant la réflexion et de phases orientées sur l'action) des TP de deux heures avec audio-conférence ont été mis en

place. Le recours à différents moyens de communication tels que la messagerie a permis de jalonner, de baliser le parcours des apprenants. Pour valider les acquis, les formateurs se sont appuyés sur les productions des apprenants (TP) envoyées par mail aux tuteurs respectifs. Une fois la correction effectuée, les formateurs entrent en contact téléphonique avec les centres.

- La distance et l'isolement. Si l'on en croit les formateurs, leur première crainte réside dans l'absence potentielle de lien social, de contact direct avec les apprenants qui peut nuire aux participants les moins autonomes. Toutefois, le recul sur cette action démontre que la distance a en quelque sorte mobilisé l'autonomie des individus car leurs marges de manoeuvre dans les dispositifs ouverts sont accrues ; le collectif de Chasseneuil avait très bien identifié ce phénomène<sup>1</sup>. Jean-Daniel Dodin rappelle toutefois que l'interface machine n'est pas facile à vivre au départ. En effet, il n'est pas évident pour un enseignant, habitué à avoir 30 élèves en face de lui dans une salle de classe, de n'avoir qu'une caméra devant les yeux. Quant au stagiaire témoin, autodidacte confirmé depuis quelques années, ce dispositif innovant ne l'a pas du tout déstabilisé. Son appréciation de la formation est plutôt positive car pour lui, tout s'est dans l'ensemble bien passé. Les contacts ont été facilités par les outils en place tels que la visioconférence et l'audioconférence, outils qui favorisent l'initiative personnelle et qui permettent des actions de remédiation quasi immédiate, donc le sentiment d'isolement n'est pas très prégnant. De manière assez paradoxale, il semblerait que ce soit davantage les formateurs qui aient ressenti cet isolement puisqu'ils se trouvent, lors des séquences consacrées à la réalisation des TP, dans une cabine attendant un hypothétique contact laissé (au départ) sur l'initiative de l'apprenant. C'est pour briser cet isolement que Jean-Daniel a souvent pris l'initiative de contacter les participants, tour à tour pour vérifier que tout se passait bien. Il n'est donc pas étonnant d'apprendre que le moment qu'il préfère c'est l'ouverture de la séquence car à ce moment là, tous les stagiaires sont branchés et peuvent intervenir. L'interactivité est une donnée fondamentale ; on peut déplorer que les contenus sous la forme de diaporama soit relativement pauvres de ce point de vue là. Toutefois, le fait que le travail des participants soit réalisé totalement en synchrone permet de multiplier les contacts et de sécuriser les apprenants.

- La dynamique de groupe. Les échanges entre pairs sur un même site délocalisé ne pose en soi aucun problème. La question se pose par contre lorsqu'il s'agit de constituer une sorte de communauté apprenante entre différents sites. Pour ce faire, divers outils ont été mobilisés. D'une part, la visioconférence en amont de la prescription a permis la constitution et la reconnaissance du groupe. D'autre part, un forum a été mis en place et a été utilisé régulièrement par les différents stagiaires même par delà les temps de formation. Cela a très souvent abouti à une synergie intéressante entre les différents acteurs : les prestataires de formation, les stagiaires, le pilote du réseau Pyramide.

- Les coûts. Le réseau Pyramide est porté par deux partenaires principaux. En premier lieu les sites délocalisés (communautés de communes, CCI, etc.) qui mettent à la disposition des stagiaires une infrastructure avec une ou des salles équipées pour la formation professionnelle mais aussi d'autres services : par exemple une action de formation locale au multimédia et à l'internet, la mise à disposition des postes de visioconférence pour les entreprises qui en auraient l'usage et qui ne seraient pas dotées...L'autre partenaire important c'est bien évidemment le conseil régional qui finance les actions de formation. L'équipe qui pilote le réseau Pyramide est composée de 5 personnes dont un responsable de la gestion et de la maintenance à distance. Des lignes numérisées et des routeurs relient les sites entre eux, ce qui

---

<sup>1</sup> *Accompagner des formations ouvertes, Conférence de Consensus*, éditions L'Harmattan, mars 2001.

constituent une technologie assez fiable et qui donc ne requiert que très peu de maintenance. Les autres membres de l'équipe ont des missions qui relèvent de l'organisation, du suivi voire de l'accompagnement des formateurs dans l'évolution de leur métier.

– Le contrôle du stagiaire sur sa formation. Les dispositifs « ouverts » doivent permettre de placer l'apprenant au cœur du dispositif. Cela signifie que l'on sera théoriquement en capacité de lui accorder un certain nombre de droits et par conséquent un certain contrôle sur sa formation. Dans le cadre de l'action Linux, compte tenu du caractère quelque peu expérimental de l'action et compte tenu de la durée de l'action (six séances de trois heures sur un mois et demi) il est difficile de laisser beaucoup de marge de manœuvre aux différents participants. En revanche, on peut apporter de la flexibilité sur l'organisation, par exemple faire la troisième séance avant la deuxième, etc. En outre, les pratiques d'évaluation (notamment après les TP) et le suivi régulier des tuteurs permettent d'agir comme un effet miroir sur les stagiaires et par là-même de les rendre plus autonomes vis-à-vis de leur cheminement. Enfin, comme évoqué précédemment, les outils de communication synchrone et asynchrone laissent des espaces de liberté aux différents participants qui peuvent donc exprimer leurs attentes et besoins tout au long de l'action.

Après ce retour d'expérience qui associe FOAD et aménagement du territoire, les intervenants de France Telecom, à Marseille, ont apporté leur témoignage sur un dispositif de formation intégré en entreprise qui s'est déroulé sur le temps de travail.

L'action intitulée « isotraining » est une action de formation à la prise de parole face à une caméra. Comme l'a souligné Pierre Simoens avec beaucoup d'humour c'est en quelque sorte une autre version de l'arroseur arrosé.

Lucien Bloise, conseiller pédagogique qui assure le suivi de l'évolution des compétences des formateurs au sein de France Telecom Formation a posé le cadre de son intervention et a rappelé quelques données de cadrage sur France Telecom. Compte tenu de la position privilégiée de France Telecom sur le marché de la téléphonie et des réseaux (premier opérateur sur le marché français et second opérateur mobile et internet en Europe), la formation du personnel est un enjeu stratégique. Le budget formation représente environ 5,5 % de la masse salariale. France Telecom Formation regroupe environ 780 personnes dont 310 formateurs. La formation se déroule dans divers environnements:

- Sur le lieu de travail directement à partir d'un poste multimédia ou de points formations avec accès à l'Intranet, où les apprenants peuvent disposer de ressources formatives et avoir accès à un tutorat distant,
- Dans les centres de ressource, qui sont au nombre de 10 et qui permettent le partage de ressources avec d'autres apprenants. Ces centres sont animés par des formateurs qui mettent à disposition des apprenants les ressources nécessaires,
- Dans les 15 centres de formation de France Telecom Formation, dont celui de Marseille.

Partant du constat que le développement de la communication à distance est inéluctable, il est apparu nécessaire de former les cadres et les formateurs de France Telecom à la prise de parole face à la caméra. L'objectif de cette action est de permettre aux participants de gérer leur prise de parole face à une caméra en situation de communication : c'est par exemple pour les formateurs une intervention en visioconférence ou visiomel (communication audiovisuelle envoyée par mail) ou bien encore pour les cadres, la prise de parole face aux journalistes dans le cadre d'interviews. En tout, ce sont 300 formateurs et environ 20 000 cadres qui sont

concernés par cette opération. D'une durée variable, comprise entre 6 et 8 heures (en fonction des besoins et des disponibilités des participants), l'action isiotraining s'articule autour d'un cursus composé de deux modalités différentes : l'autoformation tutorée (de 3 à 6 heures) et la visioconférence multipoint (2 heures environ).

Le déroulement de l'action se réalise de la manière suivante.

- L'apprenant reçoit un « Mel-cursus » qui permet de réaliser l'analyse de besoins,
- Le tuteur procède au repérage des ressources formatives (stockées sur l'intranet de France Telecom i.e Intranoo). Ces ressources<sup>2</sup> sont ordonnées (le cursus) selon un parcours composé de liens html,
- Les participants débutent leur parcours respectif en situation d'autoformation (appropriation des informations mises à disposition sur Intranoo) sur une période de 3 à 6 heures. Cette formation asynchrone se déroule suivant le rythme de chacun, aux heures souhaitées (l'intranet est accessible 24/24 heures). Les problèmes d'assiduité ne se sont pas réellement posés. La période d'autoformation s'est espacée sur environ 15 jours en moyenne. Il faut que les participants puissent disposer d'un espace temps assez long pour pouvoir se libérer six heures,
- Mise en pratique des acquis par le biais d'un enregistrement d'une séquence vidéo de dix minutes (tous les postes sont équipés d'une webcam) qui est ensuite envoyée au tuteur par mail. Le timing moyen est d'une heure d'entraînement au visiomel avant l'envoi au tuteur,
- Analyse du vidéogramme par le formateur qui procède aux corrections et envoi de conseils à l'apprenant. C'est un véritable travail par itérations qui se met en place jusqu'à ce que le résultat soit atteint,
- Une visio-multipoint de deux heures est enfin organisée. Cette phase synchrone est l'occasion pour chaque apprenant de faire visualiser son vidéogramme aux autres apprenants qui ont une vision critique (partage d'expérience). On en profite également (et bien évidemment) pour donner quelques conseils sur la visio-multipoint,
- Cela se termine sur une proposition d'accompagnement individuelle pour la mise en œuvre d'une action de formation ou de communication.

Si l'on en croit Claude Bargès, formateur dans les techniques de vente, qui a participé à l'action Visiotraining, la formation individualisée permet au stagiaire de mieux atteindre les objectifs de formation. La formation est tutorée par conséquent, l'isolement n'est pas à redouter, les participants ne sont pas livrés à eux-mêmes.

Claude était volontaire car il est convaincu qu'à court terme la FOAD va se développer et par conséquent la formation présentielle va se réduire. La visio sera l'outil qui permettra l'accompagnement à distance, de ce fait cela justifie pleinement son engagement dans cette action.

---

<sup>2</sup> Elles sont de différentes natures : conseil sur la prise de parole, questionnaire, description de tenues vestimentaires, données relatives au cadrage, au débit, etc.

On peut légitimement s'interroger sur le fait que ce type de modalités de formation représente un frein pour les formations comportementales surtout quand on est habitué au présentiel en tant que formateur. En fait il semblerait que non, car en stage l'accompagnement n'existe pas réellement et c'est le tutorat individualisé qui permet vraiment d'atteindre au mieux les objectifs. Autre argument que l'on pourrait avancer contre la mise à distance d'actions de formation de type comportemental: l'absence de feedback sur la production des apprenants et la maîtrise des contenus. Une fois de plus, c'est le tutorat, véritable levier de la performance qui permet de disposer des informations (via le vidéogramme) en provenance des apprenants. Ces apprenants distants sont, de toute manière, accompagnés par mail et/ou par téléphone ou bien encore par visioconférence. Il y a eu, pour chacun des apprenants engagé ans l'action Visiotraining, entre deux et quatre aller-retour pour aboutir à un vidéogramme correct. Puis il y a les retours du tuteur et des pairs, c'est un couplage qui a très bien fonctionné au final. En conclusion, on peut même considérer que, compte tenu du caractère quelque peu narcissique de cette action, le travail distant, individualisé, avec une interface machine, privilégiant l'autoanalyse, représente un avantage plutôt qu'un frein.

A l'issue de ce second retour d'expérience, la salle a réagi en interpellant les différents intervenants d'une part, sur l'adéquation entre la FOAD et d'autres domaines de formation (qui ne serait pas une formation à la technologie par la technologie) et d'autre part, sur la question des pré-requis.

L'offre diffusée sur Pyramide est très diversifiée et la partie technologique ne représente pas la proportion la plus importante. En fait, un tiers de l'offre recouvre les domaines de la technologie et de l'informatique. Les publics, en majorité de niveau 5 et 5 bis, reçoivent une formation à la remise à niveau des savoirs de base. Il existe en plus quelques modules d'économie gestion, marketing et qualité. Donc l'hypothèse de départ est fautive. Selon les pilotes du réseau Pyramide, le frein majeur réside davantage dans l'organisation des différents espaces temps : temps de travail, temps de formation et temps personnel.

En ce qui concerne les pré-requis, ils sont essentiellement techniques chez France Telecom : accès à l'Intranet puis mise à disposition d'un poste équipé multimédia avec une caméra.

Pour l'action LINUX, le pré-requis en fait repose d'une part, sur l'évolution des compétences des formateurs et d'autre part, sur la formation des stagiaires sur le fonctionnement du système. La cible de l'action, menée dans le cadre du réseau Pyramide, était composée de débutants (parfois il y a eu des ingénieurs, des autodidactes...) sans que l'on exige un quelconque pré-requis particulier. C'est l'animateur sur place qui accompagne la prise en main des outils technologiques. En amont de la formation Linux il y a eu une formation initiation à l'informatique.

Notre tour d'horizon des utilisateurs s'est achevé par un troisième retour d'expérience présenté par EDF-GDF. C'est le service formation professionnelle d'EDF-GDF qui est chargé de former les agents aux technologies utilisées par l'entreprise. Ce service compte environ 2000 personnes dont 1000 formateurs sur 22 sites. Le dispositif EAD (enseignement à distance) est accessible à l'ensemble du personnel sur l'initiative des intéressés et hors temps de travail. Les formations se déroulent donc en général au domicile et sur le matériel personnel des agents concernés.

Un ensemble de formation est disponible que ce soit des formations de type métier ou plutôt liées à la culture générale ou bien encore à la préparation aux concours.

L'action EAD bureautique qui nous est présentée par Alain Arsane du GRETA, concepteur et animateur de cette action propre à EDF-GDF, a pour objectif de permettre à l'agent d'utiliser

la bureautique dans le cadre d'un travail collectif. C'est une formation multimédia dont les constituants principaux sont : des ressources papier (un guide pédagogique qui est le fil rouge de l'apprenant tout au long de sa formation, plus le kaléidoscope qui contient un référentiel des notions utilisées dans la formation), un CDROM qui est une sorte de centre de ressources à lui tout seul et qui contient à la fois des présentations vidéos, des exercices, des corrigés, mais aussi des documents de base pour se former, et une sélection de sites Internet (via un Extranet) qui permet la mise à disposition d'information à jour. Pour compléter cet ensemble, un forum ainsi qu'une messagerie sont mis à la disposition des apprenants pour qu'ils puissent communiquer avec leurs tuteurs.

Trois modules existent dont un module intitulé « Communiquer ». Ce module va devenir à terme un pré-requis pour entrer dans un EAD car petit à petit EDF-GDF va abandonner les outils « traditionnels » (poste, minitel, etc.) pour accompagner les apprenants et utiliser le web et les mails.

Le rôle du tuteur dans le cadre de l'EAD « Communiquer » est d'accompagner l'apprenant, de le guider, de procéder aux déblocages éventuels, de réaliser les évaluations formatives, etc.

Le déroulement d'un EAD commence par l'installation d'un package pédagogique (ressources papier, CDROM, etc...). En cas de problème, il existe une hot-line. Puis les agents peuvent commencer le travail sur les ressources mises à leur disposition. Ce travail en autoformation tutorée est ponctué par l'envoi de certaines productions aux tuteurs. Des dialogues, via la messagerie, s'instaurent petit à petit pour la réalisation de travaux complémentaires à la demande des agents.

Deux éléments importants, qui ont fait écho à ce qui avait déjà été dit lors des deux premiers retours d'expérience, ont été soulevés. Il s'agit d'une part, de l'isolement ressenti par les agents à leur domicile. Quand le tuteur est sollicité via les forums ou la messagerie, il a tendance à se focaliser sur ceux qui communiquent le plus et par conséquent, de manière totalement fortuite, il se peut que les autres agents se sentent quelque peu délaissés. Il a donc été décidé de mettre en place des indicateurs pour suivre les interventions des apprenants. Le manque d'interactivité est également une source de problème. Le dialogue par écrit demande de la rigueur et de la précision. La qualité de la formation réside dans la levée de toutes les ambiguïtés le plus en amont possible pour éviter les blocages en cours de formation, et ces préparations sont chronophages.

La question du temps de préparation a été évoquée dans les trois expériences, et la salle s'est interrogée sur l'investissement nécessaire pour passer d'une action « traditionnelle » à un dispositif de type FOAD.

Du côté du réseau Pyramide on a rappelé que les cours réseaux en présentiel représentent 200 pages. Ces pages doivent donc être scénarisées pour le passage en FOAD puis il faut modulariser les contenus. Toutefois, le temps de développement est difficile à estimer même si on se risque à dire de manière approximative qu'une heure et demie de cours représente environ 50 heures de travail. Les 21 modules différents, développés pour Linux, ont nécessité l'intervention de différentes compétences, notamment sur la mise en forme. Enfin, les activités doivent être bien calibrées pour éviter que les apprenants ne sollicitent trop les formateurs qui peuvent être vite submergés.

Après 7 ans de travail sur Pyramide et une évaluation auprès des formateurs, il ressort que la création des ressources n'est pas une finalité en soi, il faut ensuite pouvoir l'intégrer dans une séance, il faut emballer le cours, penser au tutorat, etc. Les résultats de l'évaluation auprès des formateurs apportent des données très diverses sur les temps de développement qui

s'échelonnent entre 3 heures et 3 mois pour créer le premier cours (25 formateurs ont répondu à l'évaluation).

En ce qui concerne France Telecom, la scénarisation avait été anticipée. Les actions sont déjà découpées en séquences d'une heure voire d'une heure et demie. Le développement de contenus varie en fonction du type de formation. Pour l'action Visiotraining il a fallu deux jours de développement, mais les concepteurs disposaient déjà des contenus. Toutefois, les formateurs soulignent qu'il faut davantage préparer en amont de l'intervention car en présentiel on peut rattraper les mauvais coups, à distance c'est beaucoup moins facile.

Pour EDF-GDF, les actions en présentiel relèvent d'un rapport de 1 à 3 (une heure de formation équivaut à trois heures de développement). Pour le passage en action FOAD, le rapport est plutôt de 1 à 7. Cela peut paraître étonnant puisque l'on pourrait considérer que sur des contenus transverses, comme la bureautique, l'offre existe, ce qui est vrai. Mais l'offre du marché de la formation multimédia ne correspond pas forcément aux besoins des formateurs et aux domaines car il faut très souvent contextualiser et les produits génériques ne le permettent pas.

Pour conclure cet atelier, les différents intervenants ont été interrogés sur les masses qui avaient été traitées (significatives ou non) et sur les taux de réussites et d'échecs.

Les indicateurs (quand ils existent) sont différents en fonction des dispositifs.

Par exemple sur le réseau Pyramide, le taux de réussite à l'examen du CNAM (pour le module de formation en économie) avoisine les 80%. D'après les retours obtenus auprès des stagiaires il semblerait que l'un des attraits de ces nouvelles modalités de formation réside dans le fait que, par-delà les domaines de formation eux-mêmes, les participants aient pu s'initier à l'usage des NTIC. Du côté d'EDF-GDF, l'expérience de 8 à 9 mois permet de tirer quelques enseignements : 40% d'abandons pour des problèmes techniques sur la première vague. La deuxième vague d'apprenants a connu 15% d'abandons et la troisième vague semble plutôt bien partie. Une évaluation du degré de satisfaction a pu être réalisée récemment : sur dix apprenants, sept se déclarent satisfaits, trois ne se prononcent pas.

Toutefois, chacun des intervenants s'accorde à dire que le problème de la motivation est au cœur de la FOAD. Les nouvelles modalités de formation nécessitent un temps d'appropriation et donc un temps d'accompagnement. Il faut donc présenter des choses attractives pour diminuer les taux d'échec. Sur l'action Linux, il y a eu peu d'abandons et pour reprendre le slogan d'une pub bien connue, certains participants auraient même demandé s'il était possible de « faire un petit peu plus long ».

Pour terminer, sous le questionnement averti du maître de séance Pierre Simoens, chacun des sites a déclaré vouloir poursuivre l'expérience et donc continuer à développer des actions de type FOAD ; entre autres raisons parce qu'elles induisent une rigueur nouvelle et une remise en cause intéressante de la posture du formateur.

Pour la petite anecdote, EDF-GDF comptabilise à ce jour environ 800 demandes en attente sur l'EAD Communiquer.