

Netlangues.com

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

Lisa Dudeney, Responsable du département langues (LD)

Pascal Gosteau, directeur adjoint du centre de formation de la CCI du Valenciennois (PG)

Le 11 juillet 2000 à Valenciennes.

A – Contexte général

1. Secteur concerné.

Formation continue professionnelle ou personnelle (tout public, tout secteur)

2. Porteur du projet.

La CCI du Valenciennois. Le Valenciennois est un bassin d'emploi qui compte environ 350 000 personnes, en pleine reconversion industrielle. Il est passé d'une prédominance minière et sidérurgique à une prédominance automobile et ferroviaire, avec un pôle de développement du numérique.

Le centre de formation de la CCI réalise 85 millions de chiffre d'affaires, avec 120 permanents (équivalent plein temps de cent personnes) et 300 intervenants extérieurs. Il comporte un CFA (500 élèves) spécialisé dans les secteurs industriel, technique et commercial, des écoles d'enseignement supérieur (Bac / Bac + 5 avec 1 000 étudiants).

3. Finalité du projet.

Proposer une offre de formation linguistique performante, transportable, pour des personnes non disponibles à la formation présentielle et dont le contenu est intégralement accessible par Internet.

4. Zone géographique d'influence.

Formation " sans frontières " dès le départ, elle touche actuellement la France, les DOM, l'ensemble de la francophonie). Des partenariats locaux (Belgique, Tunisie, Maroc en particulier) sont recherchés.

5. Financement du dispositif.

- a. La société IHNL (International House, NetLanguages), filiale du centre IH de Barcelone, a investi pour le développement du contenu en ligne et du site 10 millions de francs. Elle comprend cinq informaticiens et cinq experts de contenu linguistique. Pour des raisons de représentation locale, cette société n'a pas souhaité s'implanter de façon autonome en France et en Allemagne et a sollicité un partenariat dans ces deux pays.
- b. Le partenariat démarre pendant la phase de finition du produit sur Internet , en décembre 1998. La société IHNL demande à la CCI du Valenciennois d'assurer le développement commercial et de traduire l'interface en français. . En juin 1999 un accord de partenariat est signé.
- c. La CCI du Valenciennois assure le développement de l'interface française.

Celle-ci requiert trois mois de développement pour une équipe de quatre personnes à temps partiel (équivalent à deux mois et demi à temps complet). L'équipe est composée du responsable FOAD, du responsable du département langues, du responsable télécoms et du webmestre. Le développement est fait sur le logiciel Dreamweaver. Le site est hébergé par le fournisseur habituel de la CCI : Nordnet. Il s'agit en effet d'une passerelle vers le site d'origine pour l'accès au contenu.

- d. Le produit est commercialisé en novembre 1999. Une plaquette est éditée et la publicité est aussi assurée par liste de diffusion et des présentations locales et nationales. La communication privilégie les entreprises (95 % de la clientèle). Celles-ci manifestent depuis le début de l'année 2000 un grand intérêt à la formule.
- e. Le produit est vendu à 2 340 francs TTC. Ceci correspond à un prix unique et mondial. Il donne droit à l'accès à un niveau de cours (130 heures d'autoformation et 10 heures tutorées), aux consommables et à l'accès aux ressources linguistiques pendant un an.

B – Contexte spécifique

1. Objectif général de l'action.

Se former à l'anglais avec tous les avantages de la FAD et du tutorat de proximité.

2. Public concerné.

Tout public adulte, souhaitant se former dans le cadre professionnel ou personnel.

3. Période concernée par l'action.

Depuis novembre 1999 à aujourd'hui.

4. Durée moyenne des apprentissages.

130 heures par cours, plus dix heures de tutorat de proximité.

Actuellement cinq cours d'anglais sont disponibles : élémentaire, intermédiaire faible, intermédiaire, intermédiaire fort, avancé.

5. Savoirs / savoirs-faire / savoirs-être enseignés.

Il s'agit d'acquérir les quatre compétences linguistiques : lire, écrire, écouter, parler (en communication synchrone et asynchrone).

Savoir-faire liés aux fonctions.

Savoir-être : amplitude dans les registres de communication liés aux différents média utilisés.

6. Nombre et qualités des intervenants.

105 tuteurs locaux : 15 personnes à Valenciennes et 90 dans six autres régions (15 par région). L'objectif fin 2000 est disposer de 150 tuteurs dans dix régions.

Tous les tuteurs sont des formateurs en anglais des chambres de commerce

partenaires. L'anglais est la langue maternelle pour 90 % d'entre eux. Les tuteurs interviennent généralement depuis les centres de formation des CCI, mais le développement du télétravail est envisagé.

Dans chaque région il y a un chef de produit (généralement le responsable des formations langues de la CCI), et un correspondant informatique. Les chefs de produits sont suivis au niveau national par Lisa Dudeney.

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

200 inscriptions en juillet 2000.

8. Lieux affectés à l'action.

Pour les tuteurs : actuellement, leur lieu de travail ou leur domicile.

Pour les stagiaires : tout lieu avec poste pouvant se connecter à Internet (en pratique surtout le lieu de travail, mais aussi le domicile)

9. TIC affectées à l'action.

Serveur Pentium 3 PC Windows NT et IIS 4. Codes utilisateurs et mots de passe ASP(active server pages). Base de donnée Access.

10. TIC spécialement acquises pour cette action.

Aucune ressource n'a été acquise pour l'occasion. La passerelle renvoyant au site de la IHNL de Barcelone se trouve sur le serveur du centre de formation de la CCI du Valenciennois.

Pour les stagiaires : nécessité d'un ordinateur multimédia avec accès rapide à Internet (minimum modem 56Kb).

11. Formation de formateurs complémentaire à l'action.

Les tuteurs sont formés en présentiel pendant un jour (en visioconférence pour les tuteurs de la Martinique). Leur sélection est effectuée par les CCI régionales parmi les formateurs volontaires pour cette expérience. Les prérequis sont définis par la CCI du Valenciennois, à savoir : être diplômé en langue, posséder une expérience en formation d'adultes, être de langue maternelle anglaise ou avoir séjourné longtemps dans un pays anglophone.

La formation de tuteurs est un package unique développé par le CEL de Valenciennes et IHNL et utilisé dans le monde entier.

Les formateurs ont par ailleurs, dans le site, la possibilité d'échanger observation et pratiques dans un espace protégé (panneaux d'affichage, dans la salle des formateurs).

" Notre souci à nous est d'avoir une qualité de tutorat et de relation commune à l'ensemble des tuteurs grâce à une méthodologie et à des procédures que nous avons développées. " PG.

C – Organisation de l'action

1. Organisation institutionnelle et administrative de l'action.

Les renseignements peuvent être demandés en ligne, à l'adresse www.netlangues.com, souvent après le test proposé sur le site. La demande est ensuite transférée vers le site régional qui s'occupe de la prise de contact, de l'éventuelle prise en charge et de la signature de la convention de formation. Les demandes concernant la prise en charge par les ASSEDIC et les OPCA ont été acceptées.

L'inscription se fait à Valenciennes, via un site sécurisé d'achat, délivrant des lots de codes utilisateurs et des mots de passe, uniques mais anonymes. Ces éléments sont ensuite associés par Valenciennes à chaque stagiaire par un tableau de correspondance.

Après l'inscription, un premier mèl standard de bienvenue est envoyé. Ce mèl, en français et en anglais, contient les coordonnées du tuteur et indique le mot de passe et le code utilisateur du stagiaire.

2. Organisation des temps de l'action

Chaque cours correspond à 130 heures de formation, découpées en 10 unités, téléchargeables sur le site après inscription, dans l'espace " salles de formation ". Chaque unité est composée de 12 heures d'autoformation et d'une heure de télé-tutorat par mèl et par téléphone/webcam (avec trois activités différentes).

Chaque unité est téléchargeable séparément (entre douze à quinze minutes avec un modem 56 kb/s).

Le stagiaire règle son rythme comme il l'entend. Aujourd'hui on constate une moyenne de travail d'une unité par mois. Il n'y a pas eu d'abandon pour l'instant.

3. Organisation des espaces de formation.

Pour la plupart des stagiaires, la formation se déroule sur le lieu de travail et sur le poste de travail. Les rythmes et les environnements de travail ne sont pas, pour l'instant, négociés avec l'entreprise.

Les tuteurs disposent d'un équipement dans les centres de formation. 80% d'entre eux sont équipés personnellement. De ce fait, la tendance au télétravail est de plus en plus forte.

Il faut ajouter à ceci l'espace virtuel proposé par le site, qui recrée des zones d'activités diverses (info, étude, convivialité) : réception, salle d'étude, médiathèque, café, salle des formateurs, salles de formation.

4. Méthodes pédagogiques d'acquisition de connaissances.

L'organisation des connaissances se fait par thèmes et activités. Chaque unité comporte quinze " activités ". Les activités de 1 à 6 sont destinées à l'acquisition de connaissances.

Activité 1 : introduction à l'unité.

Activités 2 à 5 : il s'agit d'activités exploitant la phase d'apprentissage avec lecture, écoute (fichier en " real audio "). Cette phase s'appuie aussi sur de l'image fixe et des petits modules animés en shockwave (technologie Macromedia).

L'activité 6 est une évaluation informelle.

5. Méthodes pédagogiques de renforcement des connaissances.

Les activités de 7 à 13 sont destinées à l'exploitation des connaissances et à leur renforcement. Ce sont des activités qui se basent sur de la reconnaissance et du

remplacement d'éléments ou la sélection d'éléments corrects compte tenu du contexte. L'activité 8 consiste en une production écrite avec corrigé de la part du tuteur. L'activité 13 en une production écrite plus libre dans son développement et un tutorat oral.

L'activité 14 consiste en une révision générale.

L'activité 15 est un feed-back de la part du stagiaire (formulaire à cases à remplir plus proposition de suggestion).

Le site contient toute une série de possibilités d'approfondir ou de diversifier sa formation : la médiathèque propose ainsi des supports d'aide (grammaires, dictionnaires,) et aussi des documents multimédia et des livres. Dans le café virtuel on trouve des articles , des revues et des journaux en ligne.

6. Méthodes pédagogiques de transfert des connaissances.

Compte tenu de l'origine des inscriptions, on peut supposer que le transfert de connaissances se fasse directement dans le cadre de l'activité professionnelle. Le stagiaire a par ailleurs la possibilité de rencontrer d'autres stagiaires via un forum de discussion qui est disponible en permanence et est animé une à deux fois par mois par les tuteurs. Il peut par ailleurs pratiquer d'autres activités pédagogiques dans l'espace " salle d'étude ".

7. Méthodes pédagogiques d'évaluation des connaissances.

a. Evaluation formative.

En formule Intranet ,le tuteur peut suivre les parcours de travail des stagiaires Ces informations sont gardées dans le fichier de suivi qui s'ouvre avant la séance d'acquisition de connaissances via le logiciel, se met à jours pendant et se ferme en fin de séance, garantissant la traçabilité du parcours de chaque module suivi.

Quelle que soit la formule , Internet ou Intranet, le tuteur intervient s'il y a un problème pédagogique ou technique. Les activités de tutorat (travaux par mèl et conversation par téléphone/webcam sont suivies et notées par le tuteur tout au long de la formation d'un stagiaire donné. Les résultats obtenus au tutorat sont utilisés pour l'obtention du certificat de fin de formation.

Le stagiaire sollicite le tuteur quand il est prêt pour une session de tutorat ce qui lui permet de régler lui-même son rythme de travail.

Si le tuteur ne reçoit pas d'information de la part du stagiaire durant un mois, il envoie un mèl.

b. Evaluation sommative. Après la cinquième unité, le formé effectue un test auto-correctif de mi-parcours. Le résultat de ce test est gardé sur le serveur et envoyé au tuteur qui l'inscrit au tableau de suivi. Une autre évaluation sommative est envoyée après la dixième unité. Elle comprend un test auto-correctif et une rédaction. Ces deux évaluations sont utilisées pour la délivrance du certificat de niveau.

8. Modalités de certification.

Certificat de niveau établi par l'International House et les Centres d'Etude des Langues. Les évaluations sommatives fournissent les points nécessaires pour la délivrance du certificat : il faut au minimum 300 sur 500 ou 240 points sur 400 (s'il n'y a pas d'épreuve d'expression orale). Le suivi des points se fait de façon prédéfinie (papier ou support numérique) au choix du tuteur. Ces données ne sont pas collectées de façon automatique par un logiciel intégré au site. La fiche complète est transmise via le niveau régional au CEL du Valenciennois, qui délivre le certificat.

D – Evaluation de l'action

1. Description du dispositif d'évaluation.

Une première évaluation sera formalisée en mars 2001.

2. Résultats de l'évaluation organisationnelle.

Ce type d'organisation est bien vécu par les formateurs/tuteurs, notamment parce que il y a de plus en plus la possibilité de travailler à domicile et parce que cela permet de prolonger de façon complémentaire le travail entamé en présentiel.

“ Cela change ma vie professionnelle. J'ai dû me faire une culture technique. Cela représente désormais une grande partie de mon travail. Mais je m'y suis faite car je suis convaincue que le produit est un bon produit. ” LD

3. Résultats de l'évaluation pédagogique.

Les stagiaires apprécient le contenu pour sa variété et jugent positive l'interaction à distance avec le tuteur.

“ Le contenu est ressenti comme d'excellente qualité, mais sans le tuteur et sans l'intégration de l'évaluation ceci aurait beaucoup moins d'impact ”. LD

4. Résultat de l'évaluation économique

De novembre 1999 à mars 2000 les inscriptions n'ont pas couvert les frais de fonctionnement. Aujourd'hui l'équilibre économique est atteint (à raison d'une unité étudiée par mois et par stagiaire) avec cent stagiaires pour un temps complet.

Les stagiaires tutorés par un centre régional sont les clients de celui-ci .

5. Conclusions générales.

L'action a véritablement démarrée en mars. Elle est aujourd'hui dans sa phase de croissance stable. Il reste néanmoins beaucoup à faire pour la faire connaître en France et au sein de la francophonie.

“ Notre problème est surtout un problème de visibilité. Quand on est sur Internet on ne peut pas penser localement. ” LD

Le site offre déjà toute une série d'éléments permettant de se familiariser à la démarche formative, grâce à une version de démonstration comprenant la présentation de l'ensemble des espaces virtuels de formation, un test en ligne et des exemples de cours (un exemple par niveau).

La nécessité des trouver des structures relais, des tuteurs locaux, de les former,

si elle est gage de qualité pédagogique (*“ Ce n'est pas un dispositif qui vit à côté des êtres humains, mais un dispositif équilibré ”* LD), oblige à un modèle spécifique de développement, par rapport aux actions de e-formation « tout Internet ».

Ceci implique une stratégie « marketing » vers les partenaires locaux potentiels. Les implantations locales permettent une approche directe du client de la grande entreprise à la PME et au client individuel, mais à partir de supports de promotion communs au réseau français.

Ce défi semble motiver la direction du centre de formation. *“ Ce n'est pas quelque chose qui déstructure, mais qui restructure. On a réussi à l'intégrer à nos activités. ”* PG.

6. Développement prévu.

L'anglais professionnel et l'espagnol sont à l'étude.

Un outil télématique commun de suivi des stagiaires est également prévu et les paramètres de suivi statistique ont été définis avec l'équipe de l'International House de Barcelone (outil opérationnel pour l'instant qu'en formule Intranet). Les développements commerciaux futurs visent l'ensemble de la francophonie avec la possibilité d'achat de la prestation en direct, via paiement sécurisé, et le développement de produits associés en catalogue.

“ Je pense que le produit langue peut être associé à d'autres produits ”. P.G.

Dans ce cadre, le rapport avec IHNL semble évoluer depuis un simple achat de contenus et de services de la part de la CCI du Valenciennois, à un partenariat d'envergure pour le développement à la fois du concept et du marché.