

Chapitre 7 : Etude de Cas Mise en place d'un Dispositif e-learning

I- Introduction

L'instauration de la validation des acquis de l'expérience (VAE), et surtout du droit individuel à la formation (DIF), depuis le 1er janvier 2005, qui accorde à chaque salarié du privé 20 heures de formation par an, a créé un terreau favorable. Qui plus est, avec le développement des connexions haut débit, plus de la moitié des Français disposent d'Internet chez eux. Or, la loi instaurant le DIF prévoit que l'entreprise verse 50% du salaire net par heure de formation effectuée hors du temps de travail. Du pain bénit pour le salarié qui veut donner un coup d'accélérateur à sa carrière en se formant.

Pour s'assurer de la réussite d'un projet d'E-learning, il est important d'orienter l'entreprise sur le choix des méthodologies, sur les supports de diffusion et les infrastructures. (Choix de projets simples, pour obtenir des résultats concrets mesurables rapidement).

Evolution, comme centre de formation en informatique à voulu mettre la main à la patte dans le monde du e-learning par souci de positionnement par rapport à la concurrence et en profiter de l'ampleur du marché.

Hormis l'introduction et la conclusion, ce chapitre sera composé de trois grandes parties :

La demande de l'entreprise où nous allons présenter les besoins d'Evolution, le contexte du stage, la méthode de travail ainsi que ses grands axes.

Les actions entreprises et les résultats obtenus après conception, développement et déploiement du dispositif.

II - Demande et problématique du projet

1 - Demande de l'entreprise :

Le projet a pour objet d'accompagner le développement et la mise en place d'un dispositif de formation en ligne par :

- L'intégration du e-learning dans nos modes de formation
- La nécessité d'envisager d'autres formes de formation comme l'introduction de nouveaux outils multimédia.

Pour ce faire *Evolution* souhaitait s'attacher les compétences d'un chef de projet e-learning qui sera intégré dans une équipe professionnelle pluridisciplinaire composé de formateurs, conseillers, personnel administratifs et sous la direction du directeur gérant de la société.

Plusieurs solutions ont été envisagées :

1. Adhésion à des formations en ligne existantes. Cette solution vise une externalisation maximale des conditions (conception, administration, tutorat, etc.) pour accéder aux atouts de l'e-learning
2. Achat d'une formation e-learning clé en main. Une solution visant une externalisation partielle des conditions (conception) pour accéder aux atouts de l'e-learning. Cette solution implique l'élaboration d'un plan de formation interne à l'organisme (tutorat, animation).
3. Sous-traitance de la réalisation d'une solution e-learning personnalisée. Il s'agit d'une solution visant une externalisation partielle des conditions (conception). le cahier des charges doit préciser clairement le poids de la charge tutorale, qu'impliqueront le dispositif et son animation.

4. Réalisation en local des cours en ligne de type Rapid Learning. Il s'agit d'une prise en charge complète des conditions (conception en autoréalisation et tutorat)
5. Réalisation de véritable cours e-learning exploitant de manière adéquate et optimale les potentialités de l'e-learning. Il s'agit d'une prise en charge complète des conditions (conception en autoréalisation et tutorat)

Les compétences particulières du chef de projet :

- Connaissance du milieu de la formation en informatique et du monde des salariés
- Capacité d'écoute, de décodage des demandes, d'expression et d'explication avec des publics différents (formateurs, clients, prospects, salariés apprenants ...)
- Savoir travailler dans un système etc.

2 - Problématique du projet

En résumé, la société *Evolution* souhaite diversifier son système d'apprentissage en développant l'utilisation des nouvelles technologies. En pratique, Il s'agit surtout de mettre en place une solution qui accompagnera les apprenants dans des dispositifs complémentaires aux formations présentiels.

Cela s'apparente à ce qu'on appelle : *formation mixte ou "blended learning"*. Plutôt qu'un nouveau mode, il s'agit de combiner des modalités pédagogiques très diversifiées et intègre des éléments provenant de multiples modes de formation synchrones et asynchrones. Il n'y a pas de modèle type de formation mixte, sa particularité réside dans l'alternance des situations d'apprentissage et des ressources pédagogiques proposées.

La problématique de l'ingénieur pédagogique et multimédia est de construire un dispositif de formation efficace en fonction des objectifs de formation, des contenus d'apprentissage, des caractéristiques du public cible et des contraintes organisationnelles.

La solution trouvée est de proposer un dispositif permettant de suivre des parcours personnalisés ou un parcours général. Nous allons devoir réfléchir à l'intégration d'une solution en partenariat dans notre dispositif, proposer un tutorat adéquat. Aussi nous allons devoir mettre en place notre propre plateforme pour d'autres formations.

3 – Contexte du stage

Créée en 1998, *Evolution* est un centre de formation pour salariés qui forme à la bureautique, Internet, la PAO, les logiciels techniques et les langages de programmation. Avec une équipe permanente de trois formateurs, deux responsables de clientèle, une responsable administrative et un gérant ainsi que 25 formateurs externes et un chiffre d'affaires d'environ 700 000 euros *Evolution* propose plus de 1200 jours par an de formation répartis sur plus de 130 stages.

Le siège d'*Evolution* est basé à La Madeleine, à 2 km de Lille, où le centre est composé de six salles de formation informatiques, équipées de matériel récent en réseau, avec accès Internet haut débit. Ces salles disposent du matériel pédagogique nécessaire : paperboard, tableau blanc, vidéoprojecteur.

En plus de la formation pour son compte, *Evolution* assure de la sous-traitance pour de grands organismes de formation comme Demos, SLTI, Cegos ... etc. ainsi que des actions de formation collectives pour certaines OPCA (AGEFOS, FORCO, AFDAS). Environ 90% du Chiffre d'Affaires.

La location de matériels (PC, salle de formation mobile..) et le développement d'applications de gestion sous Access sont les autres activités de la société. Environ 10% du chiffre d'affaires.

- Trois formules de formation sont proposées par *Evolution* :

Intra entreprise former plusieurs collaborateurs d'une même entreprise simultanément, chez *Evolution* ou chez le client.

Inter entreprise : Selon le calendrier, des sessions sont proposées qui peuvent accueillir au maximum 6 personnes d'entreprises différentes dans un groupe de niveau homogène.

Cours particulier : Un formateur, une salle et un PC sont mis à la disposition toute la journée, le cours peut être standard ou plus vraisemblablement personnalisé. Cette formule permet une formation accélérée, un suivi individualisé et une grande efficacité.

➤ Propose trois approches de formation :

Plans de formation *Evolution* : *Evolution* vous propose les plans de cours qui répondent aux besoins courants des utilisateurs.

A la carte : les organismes clients élaborent leurs propres formations en choisissant les modules qui les intéressent

Sur mesure : Définition pour les apprenants de leurs parcours optimal selon leurs propres besoins.

➤ La charte de qualité *Evolution* intervient à chaque maillon de la chaîne de formation:

Avant : un conseiller personnel qui suit les apprenants tout au long de leur plan de formation pour apporter conseils et services. Des audits personnalisés des stagiaires facilitant le montage de groupes homogènes.

Pendant : les formateurs d'*Evolution* sont de véritables professionnels de la pédagogie et de l'animation de formations informatiques. Ils proposent des exercices personnalisés.

Après : Véritable boussole de la qualité, les évaluations de stages sont saisies dans une base de données pour mener à bien la maintenance de l'offre. Propose aussi quatre outils post formation (Support de formation, CD d'exercices, Hotline téléphonique, hotline mail)

Cette diversité des offres et la rigueur de gestion constituent des conditions optimale pour mener à bien des projets de formation.

4 - Mission du projet

a - Contexte du projet :

Ce projet a été lancé dans le cadre de la stratégie de développement de la société *Evolution* en vu de :

- L'ampleur du marché du e-learning et la demande croissante de nos clients pour ce mode de formation.
- Soucis de se positionner dès maintenant par rapport à la concurrence.
- Souci de rationaliser ainsi qu'améliorer les services

b - Enjeux :

La mission consiste à mettre en place un dispositif de formation en ligne qui sera intégré dans le cadre de la formation à distance. Ayant pour but le développement des modalités de formation avec l'utilisation des NTIC.

c - Fonctionnalités :

Ce projet aura pour but d'épauler les formations présentielle en offrant un dispositif complémentaire. Ainsi qu'un dispositif totalement autonome pour des formations personnalisées. Ceci induit l'installation opérationnelle et le paramétrage d'une plateforme de formation en ligne. Un volet de communication en accompagnement du déploiement du dit projet.

d - Qualité de service attendu :

Le dispositif attendu devra être fonctionnel pour la rentrée début septembre. La performance, l'efficacité et la fiabilité doivent être les facteurs clés de la réussite du projet.

e - Limites :

La réticence de certains acteurs envers le changement. On aura comme tâche supplémentaire faire accepter les nouvelles pratiques techniques et surtout l'utilisation de méthodes pédagogiques adaptées au contexte du E-learning.

f - Interface :

La solution proposée devra avoir son propre nom de domaine, néanmoins elle devra intégrer la même charte graphique que le site officiel d'*Evolution* et des liens d'*Evolution* vers le dispositif e-learning et vis versa

g - Actions d'accompagnement :

Afin de faciliter le changement, nous prévoyons d'accompagner l'action de formation par un plan de communication adapté.

h - Public visé :

Les personnes à former seront les salariés d'entreprises, dont les caractéristiques sont les suivantes : moyenne d'âge de 35 ans, utilisant couramment l'outil informatique dans leur travail quotidien.

i - Documents de référence

- Résultats des études en amont
- Rapport sur le e-learning (définitions et aboutissants)
- Chiffres du e-learning en France
- Etat de l'art des solutions bureautiques existantes

j - Relevés de décision

Chaque étape sera couronnée par une prise de décision suite à un rapport détaillé.

- Faisabilité & Analyse : Solution en partenariat et/ou solution propre *Evolution*
- Design préliminaire & Design détaillé : Choix des scénarios de formation
- Production : Choix de la solution technique, des outils de développements..
- Déploiement : Validation du prototype
- Utilisation & Suivi : Recadrage de la solution et sa maintenance après le retour post-formation.

k – Participants au projet

- Equipe projet
 - David LOURDEL, dirigeant de la société *Evolution*
 - Charles TREFFEL, responsable commercial
 - Amine BOUDEFLA, Chef projet
- Les utilisateurs

Les populations visées sont les salariés d'entreprises désirant acquérir des compétences techniques dans le domaine de l'informatique : Bureautique, Développement, Web design, PAO etc.

- Comité utilisateurs
 - Responsables de formation clients
 - Anciens stagiaires

- Formateurs externes
- Groupe de travail
- Amine BOUDEFLA
- David LOURDEL
- Charles TREFFEL
- Formateurs internes

5 - Méthode de travail

La commande repose en réalité sur **deux points** de nature complémentaire :

- D'une part la mise en place d'un dispositif e-learning
- D'autre part le développement de contenus de formation multimédia

Pour pouvoir réaliser cette commande il est nécessaire que la méthodologie suivie s'articule sur plusieurs points que je trouve aussi importants les uns que les autres :

- Travailler conjointement avec le gérant de la société pour confronter mes ressentis et analyses après les rencontres avec les formateurs, clients, prospects et stagiaires.
- Faire valider le plus souvent mes propositions après la fin de chaque étape.
- M'immerger dans la dynamique d'Evolution afin d'en comprendre la mécanique de travail de la société.
- Travailler avec des collaborateurs dont les compétences et attentes diffèrent les uns des autres.

6 - Grands axes de mon travail

a - Rencontrer les acteurs

J'ai eu de longues entrevues avec le gérant et le responsable commercial de la société ce qui m'a permis d'avoir une idée sur la stratégie de développement de la société et de déterminer ses attentes en matière d'e-learning.

J'ai réalisé un important travail d'enquête sur le terrain. J'ai mené des entrevues qui vont me permettre de comprendre le cadre de travail de mon stage. Avec les partenaires clients et prospects pour sonder leurs attentes et ressentis en matière d'e-learning.

La seconde partie avec les formateurs interne en suivant des cours comme apprenants puis en les interviewant sur leurs attentes en matière d'e-learning.

Une dernière partie avec les conseillers de formation, ces derniers ayant le rôle de médiateur entre formateurs, clients et apprenants, seront d'une aide importante pour la réussite du projet.

b - Intégration des acteurs dans le projet

Elle est nécessaire pour un tel projet afin d'informer et engager des acteurs potentiels aux challenges et opportunités offertes par le e-learning avant même de lancer des actions plus sophistiquées.

Dès le début j'ai suivi une stratégie pour que tous les acteurs se sentent concernés par le projet que je mène, en les intégrant dans toutes les étapes du processus de la mise en place du dispositif, chacun selon sa compétence et sa disponibilité, de façon à ce qu'ils ressentent que les décisions prises sont les leurs et surtout qu'ils adoptent le projet afin qu'il réussisse.

III - Actions entreprises et résultats obtenus

1 - Démarche

Pour réaliser ce projet, j'ai opté pour notre méthodologie d'ingénierie systémique de conception et développement de dispositif de formation en ligne, une démarche par étape est préconisée :

- Faisabilité & Analyse : comportant une étude de l'état de l'art, identifier les acteurs et les conditions de réussite, environnement technique, besoins et risques
- Design Préliminaire & Détaillé : conception de la solution, scénario de formation, scénario pédagogique, scénario média
- Production : mise en œuvre réelle de la solution : production des ressources, choix et paramétrages de la plateforme etc.
- Déploiement : mise en place de la solution et premiers tests utilisateurs
- Utilisation & Suivi: Pour assurer l'évolution du dispositif et ses maintenances futurs, ainsi que le choix d'une démarche qualité.

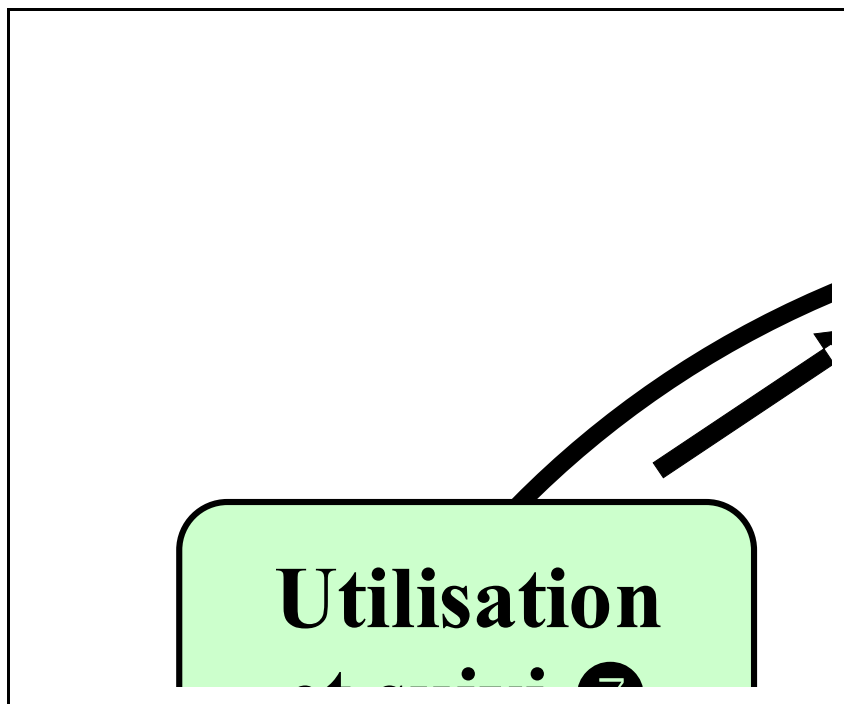


Figure 14 : les Grandes phases de la méthode.

2 - Planning prévisionnel

Pour mener à bien notre projet, nous avons élaborés un tableau prévisionnel pour l'enchaînement des étapes et délais de réalisation. Afin de partager le travail et pouvoir aboutir à une solution avec un rapport Temps/Qualité optimum.

Faisab

1

Déploiement

6

N°	Etape / Action	Date début	Date fin
01	Faisabilité & Analyse	18 Mars	18 Avril
02	Design préliminaire & Détaillé	21 Avril	30 Mai
03	Production	02 Juin	28 Juin
04	Implémentation	28 Juin	18 Juillet
05	Lancement et essais	21 Juillet	-
06	Retour sur expérience (Assurance qualité)	15 Septembre	25 Septembre

Figure 25 : Planning Prévisionnel

3 – Faisabilité & Analyse

a - Etat de l'art

La première phase fut une recherche webographique sur le thème de dispositif E-learning en informatique et plus spécialement la bureautique. On a pu trouver, sur le marché Français et international, plusieurs solutions qui vont de modules sur étagères aux dispositifs complets.

Une présélection de solutions E-learning nous a permis entre autre, de dresser une liste de fournisseurs qu'on devrait contacter pour un éventuel partenariat.

Cette liste comporte les leaders du e-learning en bureautique et informatique sur le marché international : *Demos, ENI services, Online formapro, Cap evolution, IProgress, Archimed, Eduperformance*.

Après des recherches webographiques et les contacts avec ces fournisseurs nous avons dressé un état comparatif préliminaire ce qui nous a permis de dégager du lot trois prestataires (Eni-Services, IProgress, EduPerformance) afin de faire des études approfondies sur leurs solutions respectives.

Notre étude des trois solutions s'est basée sur cinq critères importants :

- Parcours : sont-ils personnalisables ? prédéfinis ? généraux ?
- Scénario : scénario pédagogique proposé est –il adapté aux apprenants d'*Evolution*
- tutorat : Asynchrone ? Synchrone ? le rôle du tuteur est actif ou passif ?
- coûts : de mise en place et de fonctionnement.
- catalogue : Quelles formations ?

a - 1 - Campus Edu-Performance

Présentation : Depuis sa création en 1991, Edu-Performance développe et commercialise des technologies éducatives qui permettent de créer, diffuser et gérer des contenus de formation e-learning.

- Aucun pré requis technique requise
- Hébergement du système chez le fournisseur : pas besoin de serveur ou de BDD
- Environnement personnalisé et compatible aux standards de l'industrie de la e-formation
- Catalogue comprenant plus de 700 formations en e-learning
- Meilleure mémorisation des informations auprès des
- Apprenants grâce à un environnement très convivial et interactif
- Accès à deux niveaux : apprenant et formateur

Personnalisation de parcours : Un diagnostic dès le début de la formation permet de s'auto évaluer et ainsi de déterminer le parcours d'apprentissage (skill gap).

Scénario pédagogique : Le parcours : Titre – Module – Leçon – Thèmes

Le titre est une version de logiciel. Comportent de 3 à 6 modules. Une formation d'Edu-Performance est composée de plusieurs modules, qui correspondent à des niveaux (débutant, intermédiaire, avancé). Chaque module comporte environ une dizaine de leçons portant sur un sujet précis. Chaque leçon à une durée moyenne de 20 minutes. Chaque leçon est composée de 5 à 7 thèmes d'une durée de 2 à 3 minutes.

L'apprenant est amené à réaliser lui-même chaque manipulation. Avec au besoin une assistance pour le guider. Toute la pédagogie est axée sur la Mémorisation des séquences d'actions. La répétition permet de créer des automatismes.

- Présentation (sous Flash) : Transmissif, du son et du texte
- Apprentissage : Actif, Simulateur (Interactivité, formation guidée)
- Application : exercices guidés et corrigé instantané (sur simulateur)
- Autoévaluation : QCM d'autoévaluation partielle après le traitement de chaque thème.
- Glossaire : Dictionnaire spécialisé servant à expliquer le vocabulaire du domaine.

Tutorat :

- Possibilité de communiquer avec les apprenants par “message administratif” qui sera diffusé lors de l'ouverture des sessions “apprenants” et “formateur”
- Nombreux rapports pédagogiques ou statistiques (résultats des apprenants inscrits, leurs activités, leur progression, listes de contenus, de formations, etc.)
- Possibilité de créer et gérer des groupes d'apprenants ou des formations (groupements logiques de contenus) pour gérer différents profils d'apprenants
- FAQ disponibles dans chacune des langues d'usage

Coûts

Mise en place : Aucun investissement

Annuel : Aucun investissement

Licences : TTC

Bureautique : 16€/ 3mois -23€/6mois - 31€/12mois

Evaluation pratique : 7.40€/ 3mois -11.10€/6mois – 14.80€/12mois

Evaluation générale : 3.20€/ 3mois -4.80€/6mois – 6.40€/12mois

Autres prestations :

Personnalisation basic Edition : 1000 € HT

Personnalisation gold Edition : 5000 € HT

Remarques : Le parcours est sous forme d'une simulation guidée. On travaille sur un simulateur qui nous guide le long du parcours du thème avec le même message d'erreurs pour toutes les fausses manipulations. Le même exercice est utilisé pour l'apprentissage et l'application. Pas de score final lors de l'autoévaluation. Une correction automatique mais qui n'a aucun effet sur le parcours.

Catalogue : Formation générale, MS Windows (95, 98, 2000, NT 4.0, XP et VISTA), MS Project (98, 2000, 2003), MS Office (95, 97, 2000, XP, 2003 et 2007), Internet explorer, Open Office, Lotus SPART, Lotus Notes.

a - 2 - Campus Progression

Présentation : Progression est une solution e-learning « clef en main » d'IPprogress (filiale du groupe Bernard Julhiet, spécialiste depuis 1949 de la valorisation de capital humain)

- Année de création : 1991
- Activité : Editeur de solutions e-learning intégrées

PROGRESSION est une Plate-forme ouverte pouvant intégrer différents contenus pédagogiques, elle offre une grande flexibilité et permet de combiner différents dispositifs : formation au poste de travail, sur poste dédié, en centre de ressources... Outil centralisé, Progression permet aux équipes projets de mesurer via des indicateurs objectifs, les résultats de formation des collaborateurs de l'entreprise.

La plate-forme PROGRESSION possède 2 interfaces :

- Progression Apprenant permet aux utilisateurs d'accéder à leurs parcours et modules de formation
- Progression Administration permet aux équipes projets (Formation, Informatique) d'organiser, piloter et gérer de manière centralisée la formation des collaborateurs

PROGRESSION Tutorat Module complémentaire de la plate-forme e-learning PROGRESSION, le back-office de tutorat est un outil unique de gestion du service de tutorat à distance. Outil centralisé et connecté à la plate-forme, PROGRESSION Tutorat permet aux entreprises de gérer à distance l'accompagnement et le suivi des collaborateurs en fonction des compétences métiers requises.

- Gestion des demandes de tutorat
- Suivi et relances personnalisés des collaborateurs
- Tableaux de bord et d'alerte de l'activité de tutorat
- Paramétrage du service

Personnalisation de parcours : L'apprenant commence par un diagnostic (assez long). Il est questionné sur son niveau de maîtrise d'un ensemble de points concernant son parcours. Il aura un test de positionnement sur les points qu'il pense maîtriser. A la fin du test on aura son parcours personnalisé.

Scénario pédagogique : Le parcours est un ensemble de modules, Chaque module se compose de Six activités :

- Présentation (sous Flash) : Transmissif, du son et du texte (on peut faire pause, mais ne pas arrêter le son avec un bouton)
- Apprentissage : Actif, Simulateur (Interactivité, formation semi guidée)
- Entraînement : (environnement réel) exercices guidés et corrigé instantané et sur le poste de l'apprenant (pour comparer)
- Application : (environnement réel) exercices (énoncé sur support imprimable avec phases de travail) corrigé type sur le poste de l'apprenant.
- Autoévaluation : test post formation avec corrigé (simulateur, mêmes questions que lors du diagnostic initial)
- Aide mémoire : support de cours imprimable

Tutorat :

Tutorat encadrement :

- Assistance par téléphone (jours ouvrés de 8H30 à 18H00)
- Assistance par email (réponse sous 24H)
- Encadrement, suivi et relance régulière de tout utilisateur ayant démarré un parcours.
- Valable 12 semaines à compter de la première connexion de l'apprenant à son parcours

Tutorat assistance : idem sans l'encadrement, le suivi et la relance

Coûts

Mise en place :

Mise en place du Campus : 820 € HT

Support : 2400 € HT

Formation de tuteurs : 2770 € HT

Annuel :

Support : 2400 € HT

Licences :

Parcours et diagnostic : 29 € HT jusqu'à 20€ selon le nombre de parcours

Diagnostic : 12 € HT

Parcours post diagnostic : 17 € HT jusqu'à 8€ selon le nombre de parcours

Autres prestations :

Personnalisation interface : 470 € HT

Remarques : Lorsqu'on lance un module entièrement sous flash ou il y'a un manque d'interactivité (Bonnes pratiques, présentation ...etc.) il y'a déconnection de la plateforme (plusieurs fois). Internet Explorer à planté une fois (reste à définir la cause et est ce vraiment lié à Progression). Trop limité lors de l'autoévaluation. Les mêmes questions reviennent avec un petit changement dans l'ordre d'apparition des questions ou des choix dans la question.

Catalogue : Bonnes pratiques informatiques, MS Office (2003, 2002, 2000, 97), Open Office 2.0, Lotus Notes, Internet explorer, Business Objects.

a - 3 - Solution : MEDIA plus

Présentation

MEDIAplus est un dispositif de formation individualisée en ligne à destination des utilisateurs de micro-informatique, conçu et développé par Editions ENI. Son objectif est de former à la bureautique et à l'informatique des utilisateurs ayant des besoins et des niveaux hétérogènes. Il s'adresse à tous les publics, du débutant à l'initié en permettant à chaque utilisateur d'acquérir des compétences informatiques concrètes sur des tâches métiers.

- Les contenus MEDIAplus peuvent être intégrés à une autre plate-forme LMS.
- Apprentissage en environnement réel (aucune simulation) Toutes les fonctionnalités du logiciel sont prises en compte, l'apprenant a le choix de la méthode de réponse : clic droit, raccourci clavier, menu, outil.
- Sait contrôler la manipulation réalisée de A à Z et donc expliquer la nature de l'erreur commise.
- Gestion des enseignements : accès, suivi, parcours, progression, résultats, statistiques.

Personnalisation de parcours :

- Personnalisation des parcours pour chaque apprenant
- Création de parcours pédagogique à partir des bibliothèques MEDIAplus
- Insertion de nouveaux parcours.
- Utilisation de parcours prédéfinis

Scénario pédagogique : Il existe deux types parcours, le parcours de formation et le parcours d'évaluation.

Le parcours Formation est formé de plusieurs modules et chacun se compose d'un ensemble de points. Ainsi le parcours se présente sous forme de progression.

La démarche pédagogique adoptée est :

- Ecouter la leçon : cours vidéo que l'on peut contrôler avec un panneau de commande pour piloter la vidéo.
- Répondre à la question : une application immédiate, à réaliser par l'apprenant, et sur environnement réel du point qu'on vient de découvrir en cours.
- Contrôle de la réponse : le système MEDIAplus contrôle la réponse de l'apprenant. Si la réponse est bonne il peut passer au point suivant, dans l'autre cas il aura trois choix à faire : Passage au point suivant, regarder la solution ou passer au point suivant de la formation.
- Passage au point suivant

Le parcours Evaluation est formé de plusieurs modules et chacun se compose d'un ensemble de points. Ainsi le parcours se présente sous forme de progression.

La démarche pédagogique adoptée est :

- Présentation de la question (texte sur la fenêtre MEDIAplus et fenêtre environnement réel pour pratiquer)
- Réalisation sur l'environnement réel

Tutorat : A distance, le tuteur suit le parcours de son apprenant, répond à ses questions et peut lui proposer des exercices complémentaires. Permettant d'organiser facilement son parcours selon ses disponibilités.

Coût : Sans investissement initial, les ressources sont gratuites sur tous les titres au catalogue (mises à jour incluses). Vous n'acquierez que les licences par utilisateur. Valables 3 ans.

Mise en place :

Mise en place (obligatoire Ver Intranet-Extranet) : 1000 € HT

Formation (obligatoire Ver Intranet-Extranet, Internet ASP) : 1000 € HT

Annuel : Aucun coût

Licences :

Bureautique Ver Internet ASP : 48 € HT

Option Virtual MEDIAplus : +6 € HT

Ver Intranet-Extranet (hébergement Client) : 36 € HT

Ver LMS (hébergement Client) : 36 € HT

Business Objects : Mêmes tarifs (Virtual MEDIAplus n'est pas disponible)

Autres prestations :

Développement spécifique (forfait jour) : 1000 € HT

Remarques : Pas de test de diagnostic pour personnaliser le parcours. Nécessité d'installation de plugins spécifiques sur le poste de l'apprenant (problème réglé pour la nouvelle version).

Catalogue: MS Office (97, 2000, 2002, 2003, 2007), Microsoft Windows (98, 2000, XP, VISTA) Open Office, Lotus Notes, Business Objects.

Tableau comparatif des solutions Bureautiques

Dispositif	Technique / Média	Pédagogie	Tutorat	Parcours	Catalogue	Coût
Progression (iProgress) Capital social: 1.190.708,00 € Chiffre d'affaire : 3.860.000 €	- Plateforme dédiée - Environnement réel et simulé - Vidéo sous Flash - Compatible AICC, SCORM	Plusieurs Activités - Transmissif, Actif (exercices, application) - Evaluation finale	Téléphone, mail Module tutorat complémentaire	Diagnostic de départ pour la personnalisation automatique des parcours	- Office (2003, 2002, 2000, 97) - Open Office 2 - Lotus Notes - Bonnes pratiques - Internet, Windows - Business Objects	- Mise en place - Coût fixe annuel - Coût variable : licences (valable un an)
MEDIAplus (ENI Services) Capital social: 106.672,00 € Chiffre d'affaire : 5.300.000 €	- Plateforme dédiée - Environnement réel et simulé - Vidéo sous Flash - Compatible AICC, SCORM	- Transmissif (cours Vidéo flash) - Essais / erreurs	Téléphone, mail	- Evaluation (positionnement) - Plusieurs parcours prédéfinis - création de parcours à partir de la bibliothèque	- Office (2003, 2002, 2000, 97) - Open Office 2.0 - Lotus Notes - Windows - Business Object	- aucun investissement initial - Coût variable: licences (valable trois ans)
Campus (EduPerformace) Capital social: Non Communiqué Chiffre d'affaire : Non Communiqué	- Plateforme dédiée - Environnement simulé - Vidéo sous flash - Compatible AICC, SCORM	Mémorisation, répétition, automatismes	Message administratif, FAQ	- Diagnostic au début - parcours débutant, intermédiaire, avancé	- Office (2007, 2003, 2002, 2000, 97, 7.3) - Windows, Internet - Open Office 2.0 - Lotus, Project, Corel, Novel	- aucun investissement - Coût variable: licences (valables 12 mois)

Figure 26 : Tableau comparatifs des solutions Bureautiques.

Après cette étude comparative, nous remarquons que les trois solutions proposent une plateforme dédiée, avec des séquences de cours sous forme vidéo compatible avec la norme SCORM, sauf que MEDIAplus propose un travail en environnement réel alors que les autres un simulateur. Pédagogiquement MEDIAplus et Iprogress propose une pédagogie transmissive avec des exercices sous forme d'essais erreurs, EduPerformance propose une pédagogie de mémorisation par répétition. Ils présentent entre autres presque les mêmes catalogues de formation et un tutorat payant et adaptable. Pour le coût seul MEDIAplus et EduPerformance propose de payer uniquement le coût des licences, alors que Iprogress demande un coût annuel en plus.

b - Enquête

Après avoir réalisé un état des lieux du e-learning et des différents acteurs opérants dans le domaine de compétence de la société *Evolution*, et dans le souci de bien définir les besoins de nos clients en matière d'e-learning, nous avons réalisé une enquête auprès de nos clients et prospects.

Le choix des questions appropriées et surtout leur nombre à été la première phase de mon enquête, avoir un petit nombre de questions, afin de ne pas prendre beaucoup de temps de nos clients, et surtout que ces questions soient pertinentes.

Notre enquête comporte 7 questions (le questionnaire préliminaire comportait 14 questions). Elle porte sur l'éventuelle utilisation du e-learning par nos clients ou prospects, les avantages et inconvénients du e-learning, les formations adaptées a ce type d'apprentissage, le public visé et le tutorat souhaité.

Les personnes questionnées dans le cadre de notre enquête sont les responsables formation et ressources humaines. La liste des clients et prospects à été puisée dans la base de données d'*Evolution* avec la collaboration du gérant et des commerciaux.

Cette enquête a porté sur vingt sept (27) clients. Sept clients de David (gérant) et dix clients pour chacun des deux commerciaux. Trois d'entre eux n'ont pas voulu répondre à notre enquête pour cause de manque de temps, responsable formation en vacance ou trop de travail.

Les résultats

A la question de l'utilisation du e-learning, 60% ont répondu qu'ils n'utilisaient pas le e-learning mais qu'ils envisageaient de le faire, 30% qu'ils l'utilisent et sont satisfaites et seulement 10% n'envisagent pas de le faire.

Concernant les avantages, 80% optent pour la flexibilité du temps et des lieux alors que les autres pour la flexibilité du coût. 50% des personnes pensent que l'inconvénient majeur est l'isolement, 20% l'indisponibilité des tuteurs, 20% les exercices non adaptés et 10% les coûts sur élevés.

La bureautique est au premier rang des domaines proposés pour le e-learning suivie par les langues et la réglementation.

Pour le public, 80% ont répondu que le e-learning est adapté à un public d'initiés et de débutants alors que les 20% restants ont répondu que c'est uniquement pour les initiés.

La dernière question concerne le tutorat, 60% opteraient pour un tutorat synchrone en ligne, 20% synchrone présentiel et les autres pour du tutorat asynchrone.

Cette enquête formelle a été suivie par une autre informelle. Une série de discussions avec des apprenants, qui venaient suivre des formations en présentiel dans les locaux d'*Evolution*, pendant la pause café où j'essayais de lister les besoins et aspirations des apprenants en matière d'e-learning.

Comme résultats de nos deux enquêtes, il est a notre le souhait de nos clients d'intégrer du e-learning, dans leurs demande de formation prochaine surtout dans la bureautique. Ce qui nous encourage à se lancer sur le projet. Un deuxième point intéressant est le tutorat des formations, le souci majeur des clients est de suivre les apprenants et ne pas les laisser seuls dans un parcours, et surtout de proposer des exercices adaptés. Pour ceux ayant déjà utilisé le e-

learning, le fait d'utiliser des simulateurs qui les limitent dans leurs cliques semble un handicap pour eux.

4 – Design préliminaire & Détaillé

Une fois l'analyse terminée, j'ai élaboré un rapport détaillé des résultats cités précédemment avec les solutions possibles pour le dispositif de formation en ligne pour *Evolution*.

Dans ce rapport nous avons notés les points communs des trois solutions (MEDIPlus, EduPerformance, Iprogress) entre autres, la plateforme dédiée, les séquences de cours sous forme vidéo compatible avec la norme SCORM, les catalogues, le tutorat et le coût des licences. Nous avons aussi fait ressortir ce qui les distinguent les unes des autres : la pédagogie, les coût annuels et l'environnement réel ou simulé

a - Réflexions sur la solution e-learning

Après étude et exploitation du rapport, et en se référant aux solutions proposées dans la demande de l'entreprise (page 6), nous avons présélectionnés les deux solutions les plus proches à nos besoins et nos aspirations.

Solution 2 : Partenariat, Adhésion à une solution e-learning existante

Avantages

- Pas de coût (ou minime) de mise en place.
- Hébergement, suivi, maintenance : prise en compte par le fournisseur.

Inconvénients

- Sous le logo d'un tiers
- Pas de propriété intellectuelle
- Rémunération et marge plus faible

Solution 4 : Local, mettre en place notre propre dispositif e-learning

Avantages

- Plateforme dédiée *Evolution*
- Possibilité d'y intégrer d'autres partenaires à l'avenir
- Personnalisation
- Proposer une solution avec notre Logo pour nos partenaires formation et non « sous tutelle »
- Rentable à moyen terme
- Propriété intellectuelle

Inconvénients

- Assurer le suivi
- Création ou achat de contenus formation
- Hébergement du campus
- Maintenance du campus

Après une réunion avec le gérant et le responsable commercial, nous avons opté pour les grandes lignes de notre dispositif, qui relève d'une combinaison des solutions deux et quatre.

La première se base sur une solution en partenariat, avec EniServices – MEDIPlus - pour des formations sur étagères sur la bureautique. Cette dernière solution sera adaptée aux besoins d'*Evolution* en modifiant le scénario de formation et offrant un dispositif de suivi et tutorat en tenant compte des résultats de l'enquête et des interviews des apprenants.

La deuxième solution que nous avons appelés complément formation (e-volution) est de type formation mixte (présentiel – distantiel). Nous allons mettre en place la plateforme et développer des cours en Rapid Learning.

En intégrant deux solutions, notre dispositif va s'articuler d'une part sur la pédagogie de MEDIAplus, et d'autre part sur une pédagogie par mini projet ou exercices (selon le module de formation) dans notre dispositif e-volution en tenant en compte la pédagogie suivie par *Evolution* ans ses stages en présentiel.

Solution proposée

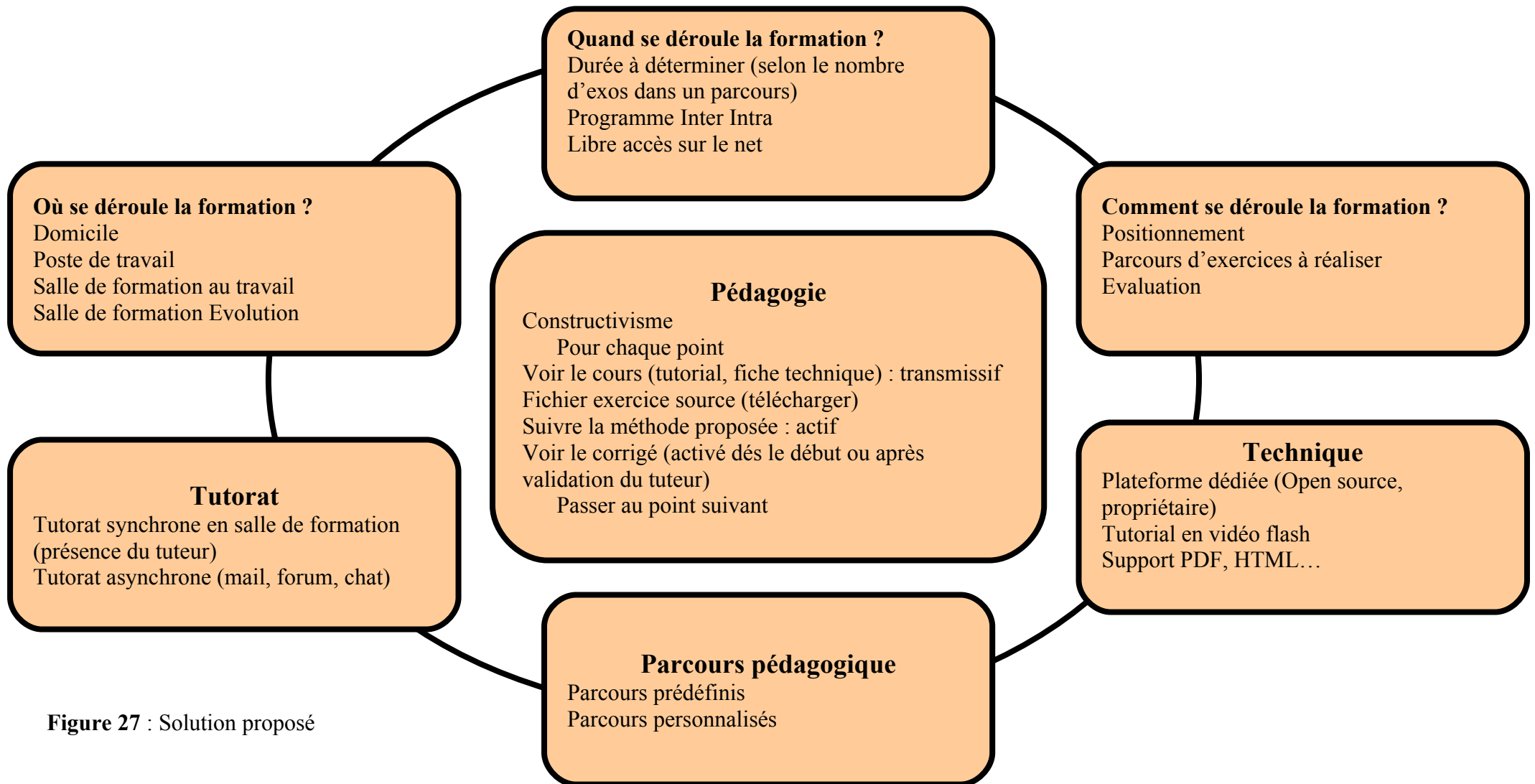


Figure 27 : Solution proposé

b - Module1 : MEDIAplus

Après avoir présélectionné les trois offres (EduPerformance, IProgress et MEDIAplus), et lancé un chantier d'essais sur les critères essentiels à *Evolution*, entre autre la pédagogie, tutorat, catalogue et prix (ces critères ont été exposés dans la liste plus haut), et après discussion avec le gérant et le directeur commercial, nous avons optés pour la solution MEDIAplus. Pour les raisons suivantes :

- La seule solution qui nous donne la possibilité de travailler sur un environnement réel et non pas un simulateur. Le tout contrôlé par un système expert performant.
- La diversité de son catalogue
- Sa démarche pédagogique
- Les possibilités de parcours offerts (parcours prédéfinis, parcours personnalisé après évaluation, choix d'un parcours point par point)
- Le prix de ces licences et surtout leur durée (3 ans)

Centré sur la solution MEDIAplus, notre module d'autoformation en e-learning va pouvoir offrir à nos clients des formations personnalisés pour leurs salariés.

Pour cela nous avons proposés le scénario de formation suivant :

1/ Une demi journée en présentiel (centre *Evolution*, salle formation client) obligatoire pour tous les apprenants qui vont devoir faire une formation pour la première fois. Cette demi-journée sera consacrée à deux activités :

- Utilisation du campus de formation MEDIAplus
- Positionnement et élaboration des parcours de formation ainsi que le lancement de l'autoformation

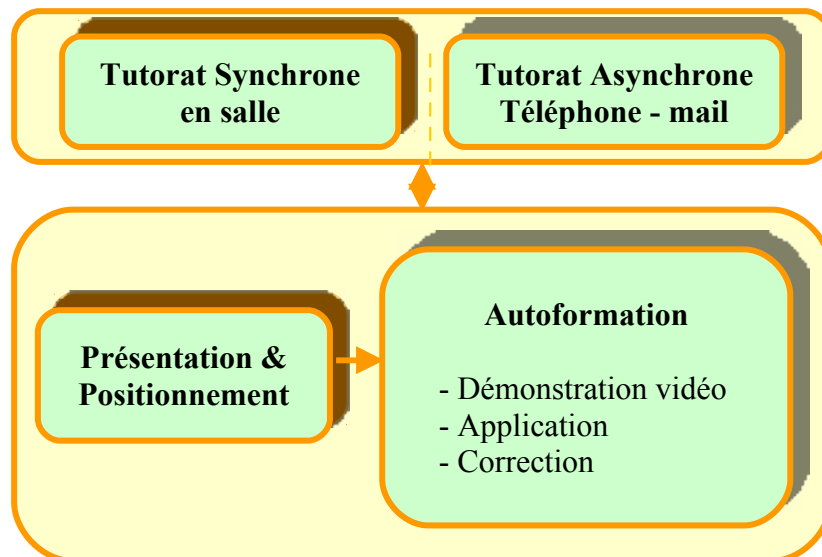


Figure 28 : Scénario Formation Solution Media Plus

2/ Après cette première demi-journée, et selon la formule choisie par l'apprenant (ou son responsable formation) nous lui proposons des autoformations en salle avec la présence d'un tuteur (Chez nous, chez eux) d'une à trois demi-journée et ceci dépend du parcours choisie.

Ou une formation totalement à distance avec un tutorat asynchrone par mail ou a travers notre hotline téléphonique.

c - Module2 : e-volution

Nous avons essayé de garder l'esprit et la charte d'*Evolution* dans la proposition de notre solution. Selon la charte qualité *Evolution*, on passe par trois étapes, Préformation, formation et Post-formation. De la même manière nous avons optés pour ces trois axes pour réaliser le scénario de formation et développer les contenus.

Préformation : Audit Excel de positionnement de stage

Nous avons proposé un Audit avant la formation sous forme de Quiz pour déterminer le niveau de l'apprenant et lui affecter les séquences les plus adaptées. Ce n'est pas un test de positionnement mais plutôt un outil qui va permettre une bonne délimitation des besoins de l'apprenant en matière de formation

Formation :

Pour le choix des cours à développer et après discussion avec les membres de l'équipe projet, nous avons optés pour Excel Initiation, étant donné que c'est le module le plus demandé et qui réalise la plus grande part de revenus d'*Evolution*.

c - 1- Cours Excel Initiation

Un cours comporte un parcours pédagogique qui à son tour est un ensemble de séquences (quatorze). Une séquence est composée de cinq (5) activités :

- Présentation : Présenter l'objectif et les Pré requis de la séquence
- Apprentissage : Démonstration vidéo pour apprendre et comprendre comment réaliser l'opération souhaitée créée avec Captivate
- Evaluation : Quiz (QCM, Remplissage de blancs, Vrai/Faux etc..) pour s'auto évaluer
- Entraînement : Des exercices pratiques pour bien s'entraîner et appliquer les procédures apprises.
- Aide mémoire : Support de cours PDF (concernant la séquence) à visualiser ou imprimer.

Présentation du cours développé sur e-volution

Cours	Excel Initiation
Langue	Français
Public visé	Salariés d'entreprises
Objectif	<ul style="list-style-type: none"> • Initiation aux outils de base du tableur Microsoft Excel
Objectifs intermédiaires	<ul style="list-style-type: none"> • Maîtriser l'environnement Excel et les formats de données. • Faire des calculs simples et utiliser les fonctions de base • Utiliser les opérateurs logiques • Utiliser les fonctions conditions • Utiliser l'assistant fonctions • Créer, modifier et imprimer des graphiques
Pré requis	<ul style="list-style-type: none"> • Familiarisé avec l'outil informatique
Méthodes pédagogiques	Méthodes transmissives (Tutorial, Support de cours), Méthodes actives (exercices, Quiz)
Situation d'apprentissage	Autoformation guidée (parcours d'apprentissage, pour un travail en autonomie)
Lieu d'apprentissage	<p>Selon la formule</p> <ul style="list-style-type: none"> • PC personnel • Salle de formation Evolution • Salle de formation chez le client
Durée estimée	14 séquences de 25 minutes chacune
Résumé du Cours	<p>le parcours de formation se présente sous forme de quatorze séquences dont chacune se compose de cinq activités :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Présentation : résumé sommaire de la séquence • Apprentissage : tutorial vidéo. • Evaluation : Quiz d'autoévaluation • Entraînement : Exercices avec corrigés • Aide mémoire : Support de cours PDF

Figure 29 : Cours Excel Initiation sur e-volution

Séquences d'apprentissage :

Séquence d'apprentissage	Activités	Acteurs	Documents	Services de la plateforme
	Présentation	Apprenants	Presentation.html	Parcours pédagogique
	Apprentissage	Apprenants	Tutorial vidéo	Parcours pédagogique
	Evaluation	Apprenants	Quiz	Parcours pédagogique Exercices
	Entraînement	Apprenant	Liste de groupes	Parcours pédagogique Documents et liens
	Aide mémoire	Apprenants	Document Format texte	Parcours pédagogique Documents et liens

Figure 30 : Séquences d'Apprentissage

c – 2 - Cours Campagne Emailing avec SARBACANE

Sarbacane 3 est un logiciel emailing permettant de gérer des campagnes e-mailing personnalisées en toute simplicité depuis un PC. Importer des destinataires (fichier Txt, CSV, xls, mdb, SQL...), rédiger un message ou s'inspirer d'un des modèles inclus puis paramétrer et planifier l'envoi.

Se basant sur une pédagogie par mini projet, cette formation de type mixte va se dérouler en deux étapes. Une première en présentiel avec un formateur et une deuxième à distance sur la plateforme où les apprenants seront amenés à apprendre l'utilisation de l'outil Sarbacane et réaliser une campagne emailing avec.

Cours	Campagne emailing avec SARBACANE
Langue	Français
Public visé	Salariés d'entreprises
Objectif	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une campagne emailing avec le logiciel SARBACANE
Objectifs intermédiaires	<ul style="list-style-type: none"> • Paramétrer la liste des destinataires • Créer, importer et/ou modifier la newsletter • Gérer les filtres des destinataires dans la liste noirs • Procéder aux tests de la campagne et à l'envoi de la newsletter • Utiliser les outils de suivi de la campagne emailing
Pré requis	<ul style="list-style-type: none"> • Familiarisé avec l'outil informatique
Méthodes pédagogiques	Méthodes transmissives (Tutorial, Support), Méthodes actives (Mini projet)
Situation d'apprentissage	Partie1 : Formation présentiel sur l'emailing Partie2 : Autoformation guidée (parcours d'apprentissage, pour un travail en autonomie), Autoformation tutorée (accompagnement des apprenants par un tuteur à distance),
Lieu d'apprentissage	La partie à distance se fait selon la formule <ul style="list-style-type: none"> • PC personnel • Salle de formation Evolution • Salle de formation chez le client
Durée estimée	Présentiel : 01 journée A distance : 02 heures
Résumé du Cours	La formation se compose de deux parties <ul style="list-style-type: none"> • Présentiel : initiation aux techniques de marketing et emailing • A distance : Réalisation de la campagne avec l'outil SARBACANE sous forme de mini projet

Figure 31 : Cours E-Mailing avec SARBACANE sur e-volution

c - 3 - Cours Excel Post formation

Comme post formation, nous avons proposé un cours sous forme de contenus que l'apprenant devra consulter pour des révisions, entraînements ou autoévaluation.

Notre cours est composé :

- Manipulations : des démonstrations vidéo pour se rappeler les manipulations
- Autoévaluation : des Quiz
- Exercices : un ensemble d'exercices d'entraînement
- Support de cours : sous forma PDF

Cours	Excel Post formation
Langue	Français
Public visé	Salariés d'entreprises
Objectif	<ul style="list-style-type: none"> • Initiation aux outils de base du tableur Microsoft Excel
Objectifs intermédiaires	<ul style="list-style-type: none"> • Maîtriser l'environnement Excel et les formats de données. • Faire des calculs simples et utiliser les fonctions de base • Utiliser les opérateurs logiques • Utiliser les fonctions conditions • Utiliser l'assistant fonctions • Créer, modifier et imprimer des graphiques
Pré requis	<ul style="list-style-type: none"> • Familiarisé avec l'outil informatique
Méthodes pédagogiques	Méthodes transmissives (Tutorial, Support de cours), Méthodes actives (exercices, Quiz)
Situation d'apprentissage	Autoformation guidée
Lieu d'apprentissage	<p>Selon la formule</p> <ul style="list-style-type: none"> • PC personnel • Salle de formation Evolution • Salle de formation chez le client
Résumé du Cours	<p>Le cours propose aux apprenants</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rappels de manipulations essentielles • Exercices d'entraînement • Support de cours PDF • Quiz d'autoévaluation • Aide mémoire : Support de cours PDF

Figure 32 : Cours Excel Post Formation sur e-evolution

Tutorat

Un accompagnement asynchrone de la formation sous deux formes, une hotline mail est proposée aux apprenants pour toutes questions ou blocage dans le parcours. Et un suivi des apprenants sur la plateforme fait par le responsable du cours.

Post-formation

Enquête qualité pour mesurer le taux de satisfaction des clients client pour pouvoir rectifié le tir et intégrer d'éventuelles améliorations. Réalisé avec l'outil sondage qu'on a intégré à la plateforme Claroline.

d - Communication : Introduction au changement

Pour accompagner le changement au sein d'*Evolution*, nous avons proposés une formation sur l'utilisation du campus e-volution et des outils de Rapid Learning sélectionnés.

d - 1 Cours Formation campus e-volution

Cours	Formation campus e-volution
Langue	Français
Public visé	Salariés d'Evolution
Objectif	<ul style="list-style-type: none"> • Prise en main de la plateforme de formation
Objectifs intermédiaires	<ul style="list-style-type: none"> • Créer un cours, Créer des quiz, Monter un parcours, Faire le suivi des enseignements
Pré requis	<ul style="list-style-type: none"> • Familiarisé avec l'outil informatique
Méthodes pédagogiques	Méthodes transmissives (Tutorial), Méthodes actives (Mini projet)
Situation d'apprentissage	Autoformation guidée (parcours d'apprentissage, pour un travail en autonomie), Autoformation tutorée asynchrone.
Lieu d'apprentissage	<p>Selon la formule</p> <ul style="list-style-type: none"> • PC personnel • Salle de formation Evolution • Salle de formation chez le client
Durée estimée	03 heures
Résumé du Cours	<p>La formation se compose de deux parties</p> <ul style="list-style-type: none"> • Présentiel : présentation de la solution e-volution, Introduction au changement • A distance : Parcours de formation prédéfini selon les besoins de l'apprenant

Figure 33 : Cours Campus e-volution

d - 2 Cours Création contenu avec CAPTIVATE

Cours	Création de contenu avec Adobe Captivate
Langue	Français
Public visé	Formateurs, Conseiller de formation, Administrateur
Objectif	<ul style="list-style-type: none"> • Créer rapidement des tutoriaux sur des logiciels
Objectifs intermédiaires	<ul style="list-style-type: none"> • Enregistrer des démonstrations vidéo • Créer des Quiz • Modifier des démonstrations ou des Quiz • Publier des démonstrations
Pré requis	<ul style="list-style-type: none"> • Familiarisé avec l'outil informatique
Méthodes pédagogiques	Méthodes transmissives (Tutorial), Méthodes actives (Mini projet)
Situation d'apprentissage	Autoformation guidée (parcours d'apprentissage, pour un travail en autonomie), Autoformation tutorée asynchrone.
Lieu d'apprentissage	<p>Selon la formule</p> <ul style="list-style-type: none"> • PC personnel • Salle de formation Evolution • Salle de formation chez le client
Durée estimée	02 heures
Résumé du Cours	<p>La formation se compose de deux parties</p> <ul style="list-style-type: none"> • Parcours pédagogique sous forme de démonstrations vidéo • Réalisation de tutoriaux avec Captivate sous forme de mini projet

Figure 34 : Cours Création contenu avec Captivate sur e-volution

Après avoir proposé les scénarios pédagogiques et décrit le déroulement ainsi que les situations d'apprentissage pour les cours à développer dans le campus e-volution, j'ai présenté un rapport pour validation. Une fois la proposition validé, nous avons lancé le chantier de développement des ressources pédagogiques.

5 - Production

Pour le premier Module (MEDIPlus) de notre dispositif, nous n'aurons pas à développer des contenus ou paramétrer une plateforme puisque c'est une solution en partenariat avec ENI Services. Notre travail va se résumer dans le déploiement.

Pour le deuxième Module (e-volution), nous avons eu comme mission de développer une solution propre à *Evolution* avec sa propre plateforme, ses propres contenus, scénarios et ressources.

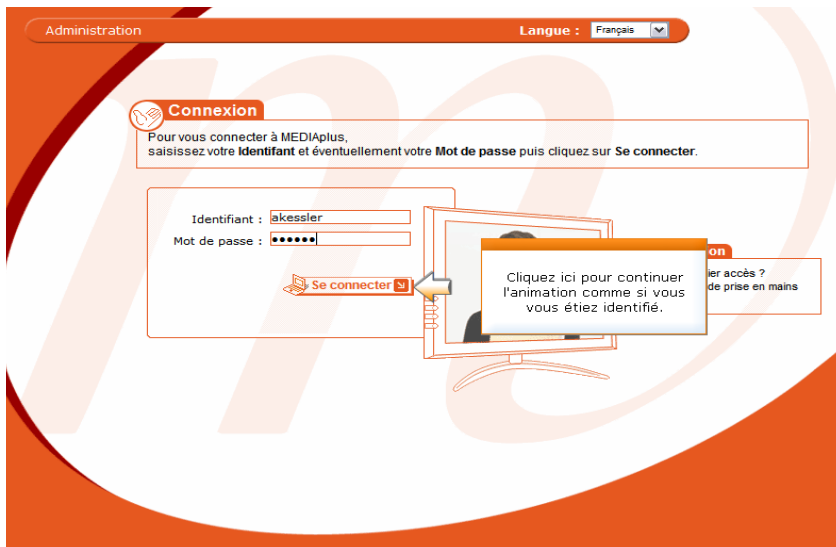
Ecrans de MEDIPlus evolution



Démonstration

Pour utiliser MEDIPlus une Démonstration est disponible

Pour vous connecter à MEDIPlus Saisissez votre Identifiant et votre Mot de passe



L'identifiant :
En majuscule
1^{ère} lettre du Prénom et
nom de famille

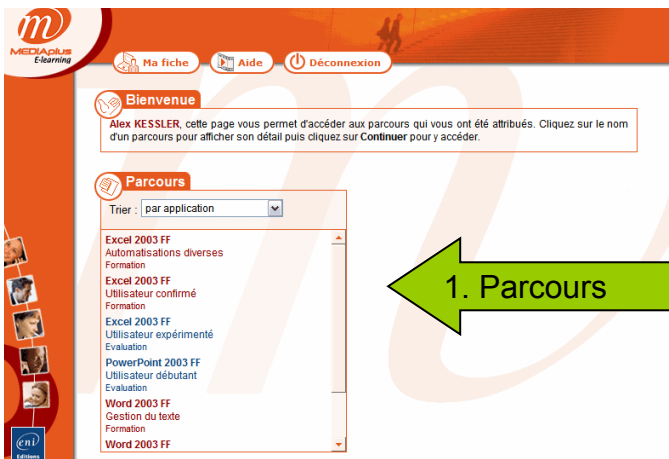
Ex: ABOUDEFLA pour
Amine Boudefla
Idem pour le mot de
passe contient :

Ex : aboudefla pour
Amine Boudefla

Et **Se connecter**

Figure 35 : Connexion au Campus MEDIPlus

La page suivante permet d'accéder aux parcours qui vous ont été attribués. Cliquer sur le nom du parcours



Le nom d'un point est représentatif de son contenu, il est intéressant d'accéder aux points dans l'ordre proposé

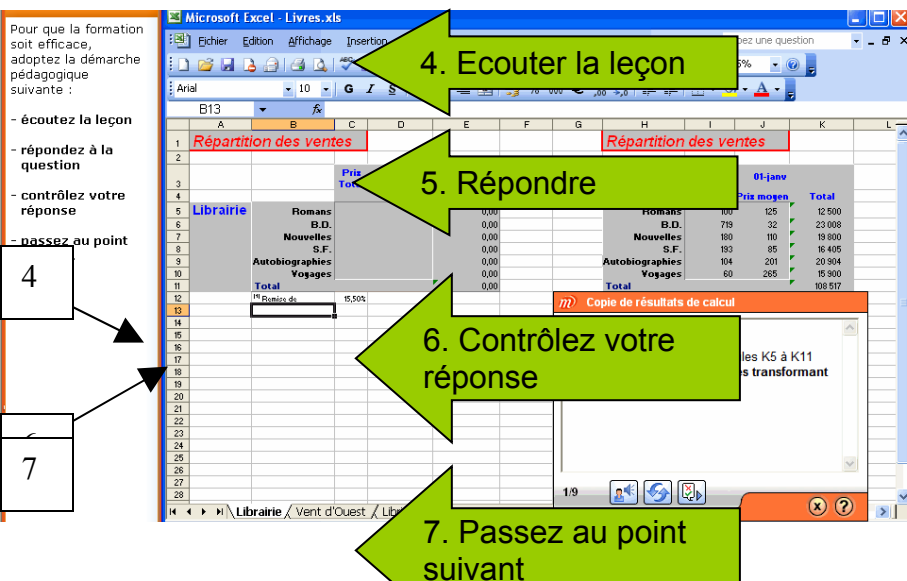
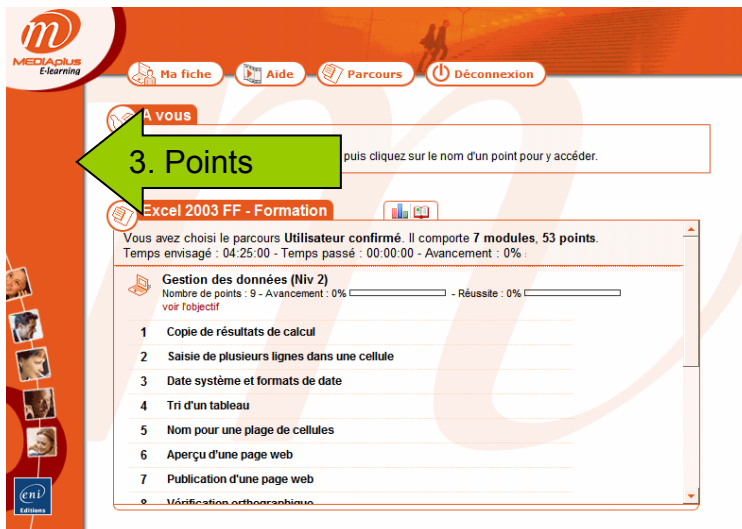


Figure 36 : Parcours apprenant sur le Campus MEDIAPLUS

a - Plateforme LMS

Pour la plateforme nous avons eu le choix entre Dokeos et Claroline vu qu'elles répondent aux besoins d'*Evolution*, mais après des tests sur un serveur local puis un serveur distant, on a opté pour Claroline vu les problèmes d'installation, de création de cours de suivi et surtout d'exportation et importation qu'on a eu avec Dokeos, ce qui nous a amenés à choisir Claroline (le raisonnement du choix entre Claroline et Dokeos est précisé dans notre analyse critique).

Adaptable à différents contextes de formation, Claroline est utilisée non seulement dans les écoles et les universités, mais également dans les centres de formation, les associations et les entreprises. Elle est personnalisable et offre un environnement de travail flexible et sur mesure.

Claroline peut facilement accueillir un très grand nombre d'utilisateurs. Elle est compatible avec les environnements Linux, Mac OS et Windows. La gestion quotidienne de la plate-forme ne requiert aucune compétence technique particulière. La plate-forme s'installe aisément et l'usage d'un navigateur Internet permet de gérer les différents espaces ainsi que les utilisateurs enregistrés.

Claroline n'impose pas l'utilisation d'outils complexes ni ne suggère de méthode particulière. Il fonctionne, dans la mesure du possible, comme un simple support aux choix opérés par les enseignants en fonction des exigences de leur discipline, de leur modèle pédagogique et du public auquel ils s'adressent.

Vu la population cible de notre projet et afin de convaincre les formateurs d'utiliser un outil de campus virtuel. On a opté pour cette plateforme vu sa simplicité d'utilisation. Le gestionnaire de documents, par exemple, a été explicitement conçu pour ressembler à ce dont chacun dispose sur son ordinateur de bureau. Les professeurs créent ainsi des sites de cours en quelques heures sans formation ni assistance technique.

Les formateurs veulent créer des sites de cours rapidement. Cela signifie souvent ne pas apprendre le HTML mais gérer, directement depuis leur navigateur, agenda, listes de liens, annonces et forums et publier des documents déjà existants dans des formats courants de type Word, Excel, PDF. Le gestionnaire de documents accepte tous types de fichiers, même si l'utilisation de formats ouverts est encouragée.

b - Contenus

Pour les contenus des cours Excel et Emailing, la solution idéale qui correspondait à notre scénario de formation et aux besoins exprimés par nos clients c'est de développer des cours sous forme de démonstration vidéo.

Comme outil de développement, nous avons eus à choisir entre Wink solution libre mais avec peu de fonctionnalités et Captivate et ses multiples fonctions de médiatisation de cours mais payante.

Adobe Captivate3 permet de créer rapidement, sans compétences spécifiques en programmation ou multimédia, des simulations puissantes et attrayantes, des évaluations et des tutoriaux basés sur des scénarios. Basé sur Adobe Flash, Adobe Captivate 3 génère automatiquement des contenus interactifs facilement accessibles et simples à diffuser en ligne. En s'appuyant sur l'interface utilisateur conviviale et les fonctions automatisées d'Adobe Captivate 3, les professionnels, formateurs et utilisateurs métier peuvent très simplement apprendre à enregistrer des actions à l'écran, ajouter des fonctions interactives d'apprentissage en ligne et intégrer des fichiers multimédias.

Wink permet de capturer ce qui se passe à l'écran (images et déplacements du curseur) afin de créer des vidéos de présentation. Wink peut également effectuer une capture audio en même temps, ce qui permet de commenter de vive voix une présentation. La capture s'effectue à la demande (touche PAUSE), ou bien automatiquement (à chaque clic souris, ou à intervalles réguliers). Une fois la présentation terminée, on peut la publier facilement sous format de fichier Flash (Wink génère automatiquement la page HTML et le fichier SWF associé). Ces présentations sont donc visibles directement sur le web.

Après avoir dressé une liste des avantages, inconvénients et fonctionnalités des deux solutions, j'ai laissé la décision de faire le choix au gérant et aux formateurs. Cette dernière fut d'acheter la licence Captivate vu qu'à court terme elle sera amortie parcequ'on sera amené à développer plusieurs démonstrations et surtout le fait qu'il nous offre la possibilité de créer des simulations. N'empêche que l'option Wink n'est pas écartée pour d'autres développements futurs.

Un autre outil, **HotPotatoes**, a été présenté pour le développement d'exercices de type Quiz, correspondance etc. En plus de l'outil intégré dans la plateforme ce qui donne une panoplie de choix aux futurs développeurs sur le campus e-volution.

eXe-Learning : Le dernier Outil de développement de contenus pédagogique qu'on a choisit c'est Exe-Learning, un environnement auteur qui assiste les enseignants et les concepteurs pédagogiques dans la publication de contenus web sans avoir besoin de devenir experts en HTML ou XML. Ce n'est pas un système de contenu éducatif, mais il permet de créer simplement des séquences d'apprentissage pour ceux-ci, ou toute plate-forme éducative supportant la norme SCORM. Exe-Learning permet de construire au format HTML et XML une séquence d'apprentissage et de l'exporter soit vers un site web, soit vers une plateforme de formation à distance LMS.

Après avoir préalablement scénarisé votre séquence d'apprentissage, Exe-Learning vous permet grâce à ses "outils pédagogiques" d'incorporer des ressources réutilisables sous différents formats (texte, image JPEG, son MP3, vidéo Flash SWF ou FLV, applets JAVA, liens, formules mathématiques etc.). On peut inclure ces ressources multimédias pratiquement n'importe où, et un lecteur flash lit les sons MP3 et les vidéos au format .FLV. Les possibilités d'exercices sont grandes (textes à trous, Vrai ou faux, QCM)

Pour le choix de ces outils, nous avons pris en compte le fait qu'ils sont utiles dans notre contexte de développement (Rapid Learning), les fonctionnalités proposées (Médiatisation, Interactivité) et surtout leurs interopérabilité et adéquation avec la norme SCORM.

c - Pilote

Après avoir développé deux séquences pilote du cours pour la formation EXCEL Initiation, nous avons installé deux plateformes de gestion d'enseignement (Dokeos, Claroline) sur un serveur local et après des tests dessus je l'ai présenté à l'équipe projet et le groupe de travail lors d'une réunion pour validation.

La deuxième étape a été d'installer notre solution sur un serveur distant. Pour cela nous avons pris des hébergements pour test chez trois fournisseurs : Prosygma (notre hébergeur) OVH (en dédié et en mutuel) PHPNUX.

Après les tests sur serveur local notre choix a été presque pris en ce qui concerne la plateforme vu que tout le groupe avait proposé de prendre Dokeos de par son agréable interface et surtout son module de montage de parcours ainsi que celui de création de document. Hélas Dokeos s'est fait remarquer par plusieurs problèmes, lors de l'installation, lors de la création et surtout l'exportation et l'importation de module SCORM. Lorsqu'on a créé un parcours sous Dokeos et après l'avoir exporté sous la norme SCORM, nous avons voulu l'importer dans une autre plateforme DOKEOS, certes le module a été importé mais lors de son ouverture on ne retrouve que le menu, et après vérification dans le fichier Manifest IMS j'ai remarqué que les contenus ne font pas partie du SCO alors qu'avec Claroline, Exe-Learning ou autre le tout (Manifest et contenus) fait partie du fichier Zip.

Pour Claroline tout s'est fait avec une simplicité remarquable sans aucun souci (installation, création de cours ou suivi). Nous avons fini par choisir Claroline pour ces raisons que j'expliquerai plus tard dans l'analyse critique.

Page d'accueil du site www.evolearning.fr

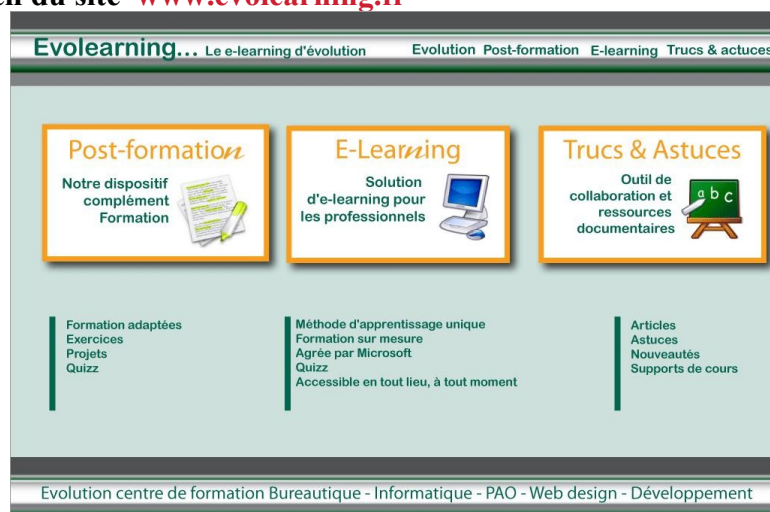


Figure 37 : Accueil du Site Evolearning

Solution déployé

L'offre logicielle

- **Microsoft** (Versions 97, 2000, 2002, 2003, 2007)
 - Excel
 - Access
 - Powerpoint
 - Word
 - Outlook
 - Windows (98, 2000, XP, Vista)

- **Autres**
 - Calc, Impress, Writer (V2)
 - Lotus Notes (V5, V6)
 - Business Objects DI X

Le principe

Démarrage : Vous choisissez votre logiciel, votre version, et vous bloquez votre session tutorée d'une 1/2 journée.

Lors de cette session de 3 heures, vous :

- prenez en main l'interface e-learning
- créer votre compte, votre identifiant, votre mot de passe ...
- définirez votre parcours formation avec votre formateur
- commencerez votre parcours individualisé d'auto formation

La présence du tuteur garantit votre bonne assimilation et la pertinence du parcours individualisé.

Et ensuite

- vous préférez **continuer à distance**, depuis chez vous, du bureau, de l'hotel ? La solution Evolution est partout avec vous (connexion internet requise)
- vous préférez **être en centre de formation** lors de nos sessions tutorées ? Regardez le planning et inscrivez vous.
- vous voulez **mixer les 2** ? on vous suit !

Tarifs (ht)

Kit démarrage (licence 1 logiciel + 1 session tutorée de 3 heures)	200 €
La session tutorée supplémentaire (3 heures)	125 €
Kit Plus (licence 1 logiciel + 3 sessions tutorées de 3 heures)	400 €
La licence seule (si vous savez déjà comment fonctionne la plate forme)	75 €

Questions Réponses

1 licence = 1 logiciel, quelque soit la durée de votre parcours individualisé.

[S'inscrire et obtenir son login](#)

[Demande d'informations](#)

Planning sessions tutorées

1 session le matin (9h - 12h) et une session l'après midi (14h 17h)

- 28 janvier 2009
- 12 février 2009
- 9 mars 2009
- 24 avril 2009
- 26 mai 2009
- 15 juin 2009
- 25 juin 2009
- 17 juillet 2009
- 31 août 2009
- 23 septembre 2009
- 26 octobre 2009
- 4 novembre 2009
- 13 novembre 2009
- 21 décembre 2009

Page d'accueil e-volution

Page d'accueil utilisateur e-volution

Formation Excel Initiation

Evolearning		Evolution	
test Apprenant : Liste de mes cours Mon agenda Mon compte utilisateur Quitter		1 user connected	
Excel Initiation		Accueil	
EXCELINIT - Marina Auguste Charlery			
# Evolearning > EXCELINIT			
<ul style="list-style-type: none"> Parcours pédagogique 		 <p>Objectifs de la formation : a la fin de cette formation l'apprenant sera capable de maîtriser l'environnement Excel, de formater des cellules, créer des calculs simples, utiliser des fonctions, créer et modifier des graphiques.</p> <p>Pré-requis : Cette formation requiert une bonne maîtrise de l'environnement informatique (pratique courante de Windows).</p> <p>Tutorat : Vous avez suivi ce cours et vous êtes bloqué ... Envoyez un Email à tuteur@evolution-nord.com . Vous pouvez également recevoir notre newsletter "Trucs et astuces" en vous inscrivant sur le site www.evolution-nord.com.</p>	
Gestionnaire(s) de EXCELINIT : Marina Auguste Charlery		Administrateur de Evolearning : David Lourdel	
<small>Utilise la plate-forme Claroline © 2001 - 2007</small>			

Parcours Excel Initiation

Evolearning		Evolution	
test Apprenant : Liste de mes cours Mon agenda Mon compte utilisateur Quitter		1 user connected	
Excel Initiation		Parcours pédagogique	
EXCELINIT - Marina Auguste Charlery			
# Evolearning > EXCELINIT > Liste des parcours pédagogiques			
Liste des parcours pédagogiques			
Parcours pédagogique		Progression	
☞ Environnement		<div style="width: 20%;"></div>	20%
☞ Format cellule		<div style="width: 0%;"></div>	0%
☞ Calcul simple		<div style="width: 0%;"></div>	0%
☞ Somme automatique		<div style="width: 20%;"></div>	20%
☞ Moyenne Max Min		<div style="width: 0%;"></div>	0%
☞ Assistant fonctions		<div style="width: 0%;"></div>	0%
☞ Condition SI		<div style="width: 0%;"></div>	0%
☞ SI Imbriquées		<div style="width: 0%;"></div>	0%
☞ Fonction RechercheV		<div style="width: 0%;"></div>	0%
☞ Opérateur ET		<div style="width: 0%;"></div>	0%
☞ Opérateur OU		<div style="width: 0%;"></div>	0%
☞ Création graphique		<div style="width: 0%;"></div>	0%
☞ Modification graphique		<div style="width: 0%;"></div>	0%

Séquence Excel Initiation

Evolearning Evolution

test Apprenant : Liste de mes cours | Mon agenda | Mon compte utilisateur | Quitter 1 user connected

Excel Initiation Parcours pédagogique

EXCELINIT - Marina Auguste Charlery

Evolearning > EXCELINIT > Liste des parcours pédagogiques > Parcours pédagogique > Module

Somme automatique

Vue : Plein écran | En cadres

- Presentation
- Apprentissage
- Evaluation
- Entraînement
- Aide Mémoire

Précédent | Suivant

Retour à la liste

Microsoft Excel

Somme Automatique

Objectif : A la fin de cette séquence l'apprenant sera capable d'insérer la fonction somme automatique. Modifier les plages de sommation. Valider la fonction via le clavier ou la souris.

Déroulement : Cette séquence de formation est composée de quatre Activités.

- Apprentissage : Démonstration vidéo pour apprendre et comprendre comment réaliser l'opération souhaitée.
- Evaluation : Quiz (QCM, Remplissage de blancs, Vrai/Faux etc..) pour s'autoévaluer.
- Entraînement : Des exercices pratiques pour bien s'entraîner et appliquer les procédures apprises.
- Aide mémoire: Support de cours PDF à visualiser ou imprimer.

Gestionnaire(s) de EXCELINIT : Marina Auguste Charlery Utilise la plate-forme Claroline © 2001 - 2007 Administrateur de Evolearning : David Lourdel

Figure 38 : Ecrans du Campus e-evolution

Excel Initiation - Post formation

Evolearning Evolution

test Apprenant : Liste de mes cours | Mon agenda | Mon compte utilisateur | Quitter 1 user connected

Excel Quizz Fonctions Accueil

EXCELPPF1 - Amine Boudefla

Evolearning > EXCELPPF1

- Documents et liens
- Exercices
- Forums

Présentation: Après avoir suivi une formation chez Evolution Notre dispositif post formation vous donne accès a ce cours pour approfondir vos compétences acquises. Il comporte entre autres :

- Manipulations clés à revoir (Documents et liens/manipulations)
- Support PDF en ligne (Documents et liens/Support)
- Exercices avec corrigés (Documents et liens/Exercices)
- Quiz (Exercices)
- Forum de discussion pour toutes vos questions (Forum)

Pré-requis : Avoir suivi une la formation en présentiel chez Evolution.

Gestionnaire(s) de EXCELPPF1 : Amine Boudefla Utilise la plate-forme Claroline © 2001 - 2007 Administrateur de Evolearning : David Lourdel

Excel Initiation - Post formation – Documents

Evolearning **Evolution**

test Apprenant : Liste de mes cours | Mon agenda | Mon compte utilisateur | Quitter 1 user connected

Excel Quizz Fonctions Documents et liens

EXCELPPF1 - Amine Boudefla

Evolearning > EXCELPPF1 > Documents et liens

Documents et liens

Remonter | Rechercher | Télécharger ce dossier

Nom	Taille	Date
Exercices		
Manipulations		
Supports		

Gestionnaire(s) de EXCELPPF1 : Amine Boudefla Administrateur de Evolearning : David Lourdel
Utilise la plate-forme Claroline © 2001 - 2007

Excel Initiation - Post formation – Documents

Evolearning **Evolution**

test Apprenant : Liste de mes cours | Mon agenda | Mon compte utilisateur | Quitter 1 user connected

Excel Quizz Fonctions Exercices

EXCELPPF1 - Amine Boudefla

Evolearning > EXCELPPF1 > Exercices

Exercices

Mes résultats

Titre de l'exercice
<input checked="" type="checkbox"/> EvalEnvironnement
<input checked="" type="checkbox"/> EvalFormat
<input checked="" type="checkbox"/> EvalCalcul
<input checked="" type="checkbox"/> EvalSomme
<input checked="" type="checkbox"/> EvalMoy
<input checked="" type="checkbox"/> EvalFonction
<input checked="" type="checkbox"/> EvalRechv
<input checked="" type="checkbox"/> EvalSI

6 - Déploiement

Après validation du pilote, nous avons installés Claroline sur un serveur distant chez PHPNUX. Une fois le paramétrage terminé, nous avons créés les cours, importés les contenus et montés les parcours.

a - Coût

Si on laisse de côté la question du personnel (formateurs-tuteurs), le déploiement d'un campus virtuel avec Claroline ne demande que du matériel et de la bande passante. Tous les logiciels requis sont gratuitement téléchargeables depuis le réseau, aussi bien côté serveur (Linux, Windows + Apache, MySQL, Postfix ou Sendmail et Claroline) que côté client (un navigateur internet standard).

Hébergement de la plateforme : pour la partie MEDIAplus nous avons opté pour la version Internet ASP ou on n'aura à payer que les licences lors de l'achat, qu'on a négocié à 30 €, et pour la formation obligatoire nous n'aurons pas à la faire car nous avons déjà des compétences en la matière.

La partie e-evolution sera hébergée sur notre nouveau site evolearning, cet hébergement nous coutera 50 € l'année avec un espace disque de 10 Go une bande passante de 100 Mbps et un trafic mensuel jusqu'à 1 000 Go. Côté programmation c'est sur PHP 4 et PHP 5 avec la possibilité d'utiliser des fichiers htaccess. Offre aussi un nombre illimité de BDD sous MySQL.

Pour l'hébergeur et vu le prix proposé, la taille du disque proposé, la stabilité (Linux) et les trois noms de domaine offerts, l'équipe projet a opté pour PHPNUX.

Le développement de contenus fera partie de la charge des formateurs, vu qu'ils développent déjà leurs supports de cours et préparent leurs exercices et projet. Après la formation au Campus e-evolution et aux outils sélectionnés ils seront aptes à développer du contenu. La partie financière sera négociée lors des entretiens Gérant-Formateur.

b - Tests

Pour s'assurer d'une démarche qualité et pour être sûr que le produit correspond aux attentes prédéfinies au départ, des tests ont été réalisés le long du cycle de vie du projet.

Pour bien mener nos tests nous avons formalisés les procédures de tests avec trois questions prépondérantes : Quoi ? Quand ? Qui ? Comment ?

b - 1- Quoi ? Qu'est ce qu'on teste ?

- La plateforme : nous avons testé toutes les fonctionnalités et modules offerts par Claroline et ceci sur différents environnements techniques afin de prévoir des processus d'utilisation sans risque.
- Les contenus : nous avons testé le comportement du module avant et après son intégration dans la plateforme et ceci même pendant le développement ce qui nous a permis d'adapter notre méthodologie de développement.

b - 2 - Quand ? A Quel moment tester ?

Les tests doivent être réalisés le long du processus de création de notre dispositif. Nous avons démarré les tests dès la phase de conception.

- Conception : tester le story-board (pédagogie, ergonomie)
- Développement : tester le produit en cours de développement (informatique)
- Déploiement : tester sur le produit fini (pédagogie, ergonomie, technique)

- Suivi : tests utilisateurs (pédagogie, ergonomie, technique)

b - 3 - Qui ? Qui est responsable des tests ?

Autant que chef de projet, j'ai été amené à préparer les procédures de tests ainsi que veiller à leurs bon déroulement.

Pour la validation, c'est l'équipe projet en entier qui s'en est occupée.

b - 4 - Comment ? Quels sont les types de tests à faire ?

Pour notre projet, nous avons programmés trois types de tests afin de pouvoir cerner toutes les facettes du dispositif et sa réalisation.

- Tests de fonctionnalités : tests des boutons de navigation, des liens, menus et sous menus.
- Tests d'ergonomie-navigation : tests sur l'interactivité, tests de tous les scénarios et dans tous les cas possibles, tests de tous les clicks et les éventuels messages d'erreurs.
- Tests techniques : tester le dispositif sur plusieurs configurations matérielles et logicielles, une gamme variée d'ordinateurs et la montée en charge sur la plateforme pressentie.

Les tests sont indispensables pour offrir un dispositif qui répond au mieux à nos attentes et surtout qui présente le moins nombre de bugs possible. Mais pour la maintenance et l'évolution du dispositif, nous proposons un processus de suivi.

7 – Utilisation & Suivi

Pour assurer l'évolution du dispositif et ses maintenances futurs, un suivi permanent du dispositif elearning à été élaboré.

Après le déploiement de notre dispositif, il sera amené à changer selon les besoins futurs et les éventuelles erreurs (il n'existe pas de produit sans bug) rencontrées le long de son cycle de vie.

Pour cela et afin d'être à tout moment près de l'utilisateur final (l'apprenant) nous avons réalisé un module post formation pour mesurer le taux de satisfaction des clients client pour pouvoir rectifié le tir et intégrer d'éventuelles améliorations.

a - Processus qualité

Nous avons adoptés la démarche qualité du statisticien Edwards Deming. Quatre étapes fondamentales sont à respecter dans le cadre d'une démarche qualité : ce sont les étapes du PDCA: Plan – Do – Check – Act.

- **Plan** : Avant de s'atteler à la rédaction de contenus il est nécessaire de faire le point sur les besoins de formation, l'environnement technologique approprié et de réaliser les premières ébauches du scénario de formation et du story-board.
- **Do** : Réaliser la formation : la rédaction des activités d'apprentissage et leur médiatisation. Déroulement de la formation : la formation est ensuite suivie par des apprenants. Sessions et modalités de formation à prendre en compte
- **Check** : L'évaluation de la formation peut être réalisée à partir d'un questionnaire de satisfaction où éventuellement d'entretiens qui révèlent le degré de satisfaction et les dysfonctionnements.

- **Act** : En fonction des retours obtenus à l'évaluation de la formation et des dysfonctionnements perçus, des actions correctives sont formalisées dans un plan d'actions et mises en œuvre par les personnes compétentes.

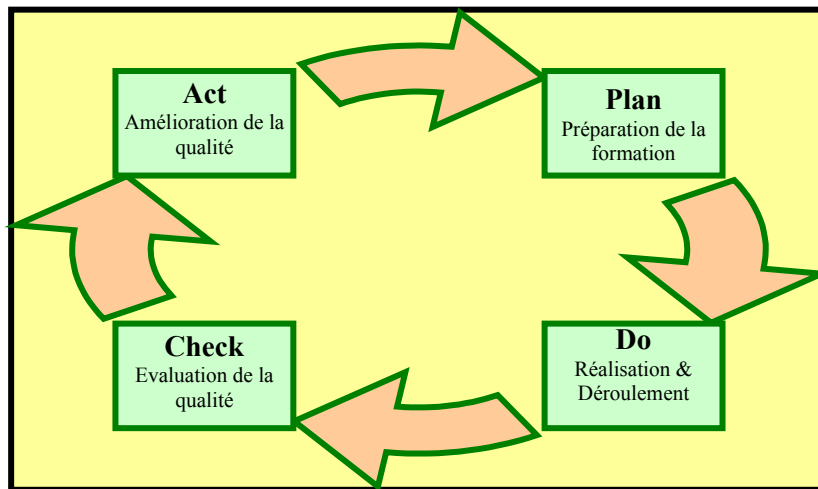


Figure 39 : Processus Qualité

La phase d'amélioration des actions de formation est primordiale pour parfaire le dispositif de formation à distance mis en place.

Avant cela il convient d'évaluer la qualité de la formation.

Dans notre dispositif de formation en ligne, un questionnaire de satisfaction a été mis en place sur la plateforme et sera disponible pour tous les apprenants ayant suivis une formation sur le campus e-evolution. Une fois la formation terminée, l'apprenant sera amené à répondre à une dizaine de questions sur la pédagogie, le suivi, les ressources et le tutorat des formations dans notre dispositif de formation.

Notre modèle proposé s'articule sur les besoins initiaux de nos clients entre autre, l'économie du temps, le suivi et la facilité d'accès. D'où notre formulation des questions de l'enquête post formation.

Les résultats de l'enquête seront traités par l'administrateur du dispositif Evolearning et présenté à l'équipe de suivi, composée du Gérant, Commerciale et les formateurs permanents, pour exploitation.

IV - Analyse critique

L'objectif de ce projet était d'accompagner *Evolution* dans son processus de lancement d'un nouveau mode de formation, le e-learning. Ceci en construisant un dispositif de formation en ligne pour les salariés d'entreprises dans des formations informatiques en utilisant notre méthodologie.

Par ailleurs, suivre une méthodologie de développement de dispositif de formation en ligne nous a été d'une grande aide pour mener à bien notre projet du fait de suivre un cadre de référence auquel on peut se rapporter tout au long de la mise en place d'un dispositif e-learning, à savoir, définir le cadre général du projet, ses objectifs, le public cible, les objectifs pédagogiques, la méthode pédagogique adoptée, les situation d'apprentissage, la solution technique surtout, en ce qui concerne le choix de la plateforme et des outils pour la conception des contenus de formation ainsi que la mise en place du pilote et son expérimentation.

Le thème du cas réalisé était très vaste. De ce fait je me suis donné comme première tâche, au delà de la commande, de préciser les aspirations d'*Evolution* en matière d'e-learning et définir le champ du réalisable.

Cette expérience m'a permis d'appréhender de façon plus pragmatique le rôle du chef de projet, au sein d'une équipe pluridisciplinaire. J'ai vu mon rôle de manager comme un vecteur qui oriente dans une direction, mais qui n'est surtout pas dirigeant.

Il m'a fallu prendre ma place dans des réunions et conduire des temps de travail, savoir présenter ma mission et mes intentions, aller à la rencontre des publics (Clients, apprenants, formateurs, conseiller). J'ai dû me montrer pédagogue pour expliquer les enjeux, les avantages à utiliser les outils proposés, être à l'écoute des difficultés des participants pour leur proposer des solutions de contournement ou des solutions techniques, les aider dans l'acte de communiquer.

Mon travail s'est avéré plus facile une fois que les différents participants se sont montrés volontaires. J'ai trouvé qu'il est très souvent frustrant de voir les chantiers avancer moins que souhaité.

J'ai dû adapter mon calendrier à celui d'*Evolution*. Vu qu'ils ont une réunion mensuelle, j'ai gardé les mêmes dates pour mes réunions, soit en intégrant les points de mon projet dans l'ordre du jour ou carrément organiser la réunion autour du e-learning.

J'ai eu à gérer la communication d'informations dans le projet. Pour ce fait j'ai utilisé les circuits habituels, entre autre, le mail, les réunions hebdomadaires.

Annexe 1



Questionnaire sur l'utilisation du e-learning (Clients et prospects)

Nom prénom :
Fonction :
Entreprise :

Q1 : Avez-vous déjà utilisé l'apprentissage par Internet ?

- Oui et j'ai été satisfait(e)
- Oui et je n'ai pas été satisfait(e)
- Non, mais j'envisage d'utiliser le E-learning
- Non et je n'envisage pas l'utilisation du E-learning

Q2 : si oui, quelle solution avez-vous essayé ?

.....

Q3 : selon vous, quels sont les avantages du E-learning ?

- | | | |
|---|-----|-----|
| - Spontané puis assisté | Oui | Non |
| - Pas de déplacement | Oui | Non |
| - Coût inférieur | Oui | Non |
| - Choix du moment et de la durée pour se former | Oui | Non |
| - Indépendance du lieu (maison, bureau, n'importe où) | Oui | Non |
| - Adaptation parcours aux besoins | Oui | Non |
| - Autre : | | |

Q4 : selon vous, quels sont les inconvénients du E-learning ?

.....
.....

Q5 : Quels sont les thèmes de formation qui vous semblent adaptés au e-learning?

- | | | |
|---------------|-----|-----|
| Bureautique | Oui | Non |
| Langues | Oui | Non |
| Management | Oui | Non |
| Métiers | Oui | Non |
| Communication | Oui | Non |
| Gestion | Oui | Non |
| Autres | Oui | Non |

Q5bis : selon vous, le e-learning est plutôt adapté aux débutants, aux initiés ou aux 2 ?

.....

Q6 : quelle est la nature du tutorat? En E-learning, il peut y avoir un tutorat, c'est-à-dire une personne physique qui peut vous aider pendant votre apprentissage. Selon vous, quelle est la meilleure solution

- Tutorat synchrone présentiel (une personne physiquement présente pendant l'apprentissage)

- Tutorat synchrone en ligne (une personne à distance présente pendant l'apprentissage)
- Tutorat asynchrone (possibilité de poser une question et obtenir la réponse plus tard)
- Autonome (pas de tutorat)

Annexe2



Enquête de satisfaction dans le cadre d'une formation sur Le campus e-volution

Nous vous demandons de bien vouloir remplir ce formulaire d'évaluation: cela nous aidera à assurer la qualité de nos services et nous permettra de mieux répondre à vos besoins pour les futures formations.

Echelle d'évaluation

1 : Insuffisant	2 : Moyen	3 : Bien	4 : Très bien	5 : NSP
-----------------	-----------	----------	---------------	---------

Comment évaluez-vous les points suivants?

- | | |
|--|-------------------|
| 1. Clarté des objectifs pédagogiques du cours | 1 - 2 - 3 - 4 - 5 |
| 2. La qualité de la partie explicative / démonstrative | 1 - 2 - 3 - 4 - 5 |
| 3. La qualité de la partie pratique / exercices | 1 - 2 - 3 - 4 - 5 |
| 4. La durée du cours | 1 - 2 - 3 - 4 - 5 |
| 5. Le contact et la disponibilité de votre tuteur | 1 - 2 - 3 - 4 - 5 |
| 6. La conformité de cette formation à vos attentes | 1 - 2 - 3 - 4 - 5 |
| 7. L'application de cette formation à vos besoins dans votre travail quotidien | 1 - 2 - 3 - 4 - 5 |
| 8. Pertinence du choix du E-learning pour cette formation | 1 - 2 - 3 - 4 - 5 |
| 9. Votre niveau de satisfaction en ce qui concerne votre formation | 1 - 2 - 3 - 4 - 5 |
| 10. Autres commentaires ou remarques : | |

.....

.....

.....

Merci de nous aider à améliorer la qualité de nos formations en ligne et l'avenir du campus e-volution