

E-qualité et soutien aux acteurs du e-learning :

Soutien à la conception et à l'accompagnement pédagogique

Emmanuelle Villiot-Leclercq
Service R&D Symetrix-X-PerTEAM
Dominique Grandmougin
DRH Formation - LCL



Plan de la présentation

- Problématique :
 - e-qualité et pédagogie
 - Soutien aux différents acteurs
- Soutien à la conception pédagogique
 - Soutien à la scénarisation et l'adaptation de scénarios pédagogiques
 - Dispositif MOSCA (travail de recherche en cours)
 - Dispositif Form@tan (cas d'entreprise)
- Perspectives : l'accompagnement des apprenants dans Form@tan



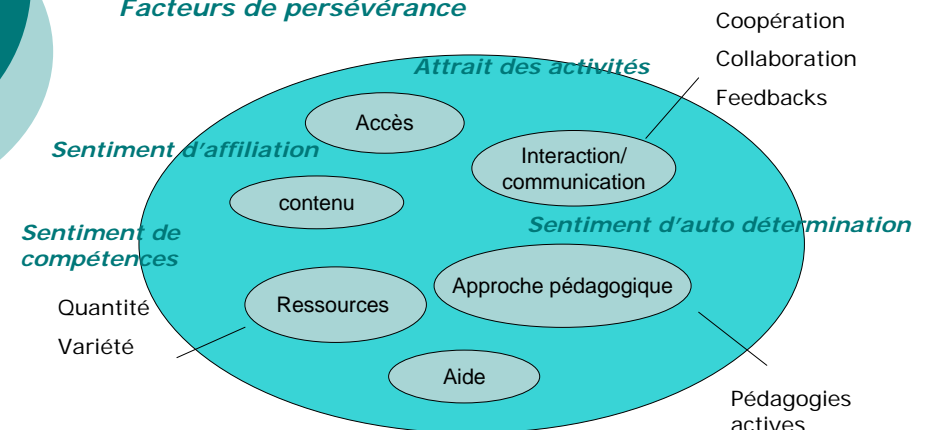
La pédagogie au centre de la e-qualité

- Bates (00) définit plusieurs facteurs incitatifs au e-learning :
 - **Amélioration de la qualité de la formation**
 - Elargir l'accès à la formation
 - Augmenter la flexibilité
 - Répondre à des impératifs technologiques
 - Développer des compétences technologiques
 - Optimiser les rapports coût/efficacité
- Rapport du CEDEFOP (06) :
 - Consensus sur la pertinence du développement de stratégies de qualité pour le e-learning
 - Notion de qualité recouvre des significations différentes
 - Rôle important de l'aspect pédagogique dans la signification donnée de la qualité
 - Obtenir « de meilleurs résultats en termes d'apprentissage »
 - Critère d'efficacité pédagogique



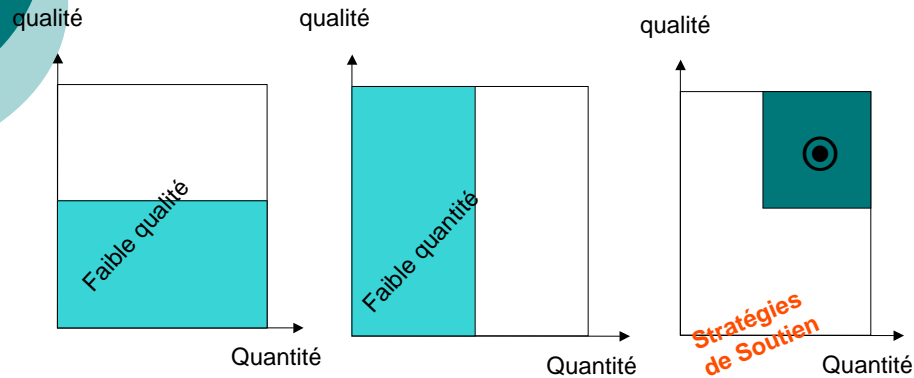
Modèle des conditions et des contextes d'efficacité pédagogique (Karsenti 06) dans les dispositifs e-learning

Facteurs de persévérance

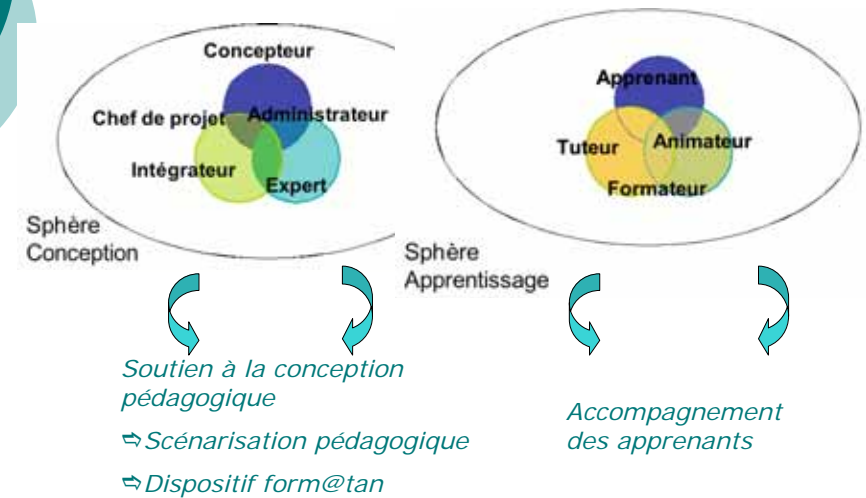


Orchestration dans un scénario pédagogique (Pernin et Lejeune 06, Villiot-leclercq 05, Schneider 03, Paquette 02, Daele 02)

Efficacité pédagogique et contexte d'industrialisation



Maintien de la qualité et soutien aux différents acteurs



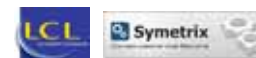
Différentes initiatives de soutien de la qualité de la conception pédagogique

- Soutien par l'accompagnement
 - FORMADIS : dispositif piloté par l'Université de Liège et l'Université de Bruxelles.
 - soutien des concepteurs dans la production de leurs propres cours ouverts et à distance « chemin faisant »
- Soutien par la réutilisation
 - de scénarios pédagogiques existants (banques de scénarios)
- ⇒ Rapport d'analyse sur les banques d'objets d'apprentissage francophones pancanadiennes (REFAD – Robertson O6) : *peu de réutilisation car peu formalisés*
 - de modèles de scénarios pédagogiques
 - Projet COLLAGES (Université de Valladolid)
 - Modèles de scénarios collaboratifs
 - Projet IDLD (LICEF-Université de Montréal)
- ⇒ Exprimés en IMS Learning design (langage de modélisation pédagogique) *difficilement manipulable* par les enseignants



Dispositif MOSCA : des modèles de scénarios formalisés

- Objectif : proposer des modèles de scénarios pédagogiques formalisés et un dispositif de soutien à leur adaptation
 - Faciliter leur réutilisation dans des contextes spécifiques et en fonction des intentions pédagogiques
- Un ensemble de modèles de scénarios formalisés selon la méthode des Pléiades
 - Principe de regroupements d'activités
 - Formalisés par un ensemble de propriétés qui permettent de définir différents aspects du scénario (granularité, type de regroupement, stratégie d'apprentissage, stratégie d'enseignement, statut, densité, temps, orchestration)
 - Modèles de scénarios : étude de cas, projet, résolution de problème, démonstration, débat, colloque.
- ⇒ Formalisation : 1^{er} soutien à la réutilisation



Dispositif MOSCA : soutien à l'adaptation des modèles

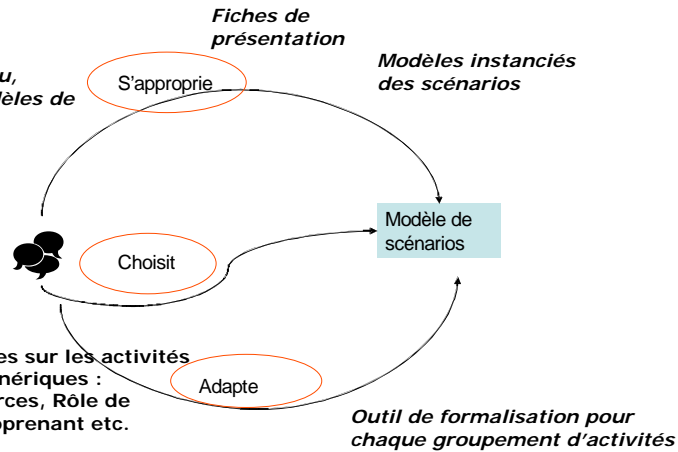
o Processus d'adaptation

Différentes représentations (graphique, tableau, textuelle) des modèles de scénario

Fiches de présentation

Modèles instanciés des scénarios

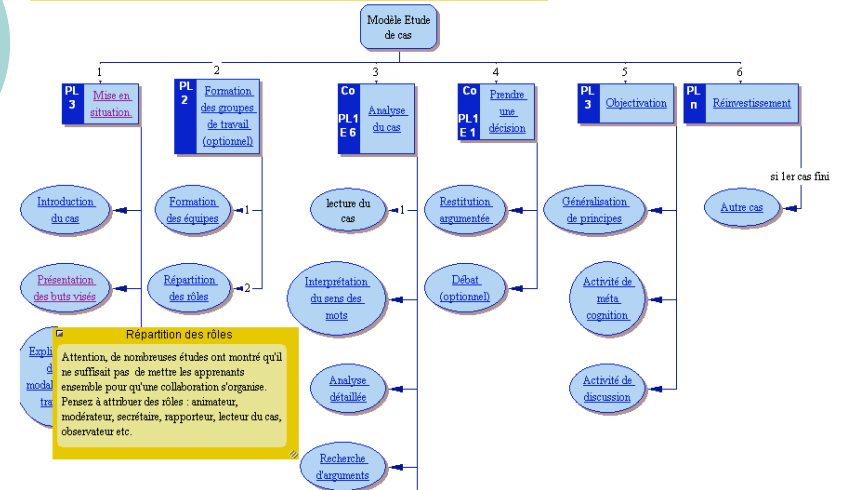
Système d'aide au choix (variables : compétences et préférences : degré de collaboration)



Suggestions pédagogiques sur les activités et sur sept catégories génériques : Contenu, Temps, Ressources, Rôle de l'enseignant, Rôle de l'apprenant etc.

Modèle Etude de cas

Explorez cet exemple d'étude de cas. Il est structuré selon la méthode des pléiades et il contient des suggestions pédagogiques pour vous guider si vous souhaitez adapter ce patron de scénario à votre propre contexte et à vos intentions didactiques et pédagogiques. Pour chaque phase du scénario, lisez attentivement les suggestions pour son adaptation à votre situation d'apprentissage. Pour accéder aux suggestions, cliquez sur les boîtes carrées et la petite icône en haut à droite. Un exemple de contenu d'étude de cas est aussi accessible en cliquant sur les liens hypertextes.



Dispositif Form@tan[®] chez LCL

o La FOAD dans les entreprises

Longtemps limitée aux langues et à la bureautique la FOAD fait maintenant partie de leur stratégie formation. (Cegos, Baromètre e-learning 2006).

o Les banques sont en pointe dans ce développement

Elles n'ont pas été « la sidérurgie de demain » prédite par NORA et MINC en 78 (*L'Informatisation de la Société*)

Elles figurent parmi les secteurs les plus avancés pour mettre en place des dispositifs de formation à distance (PricewaterhouseCoopers 2002)

Dispositif Form@tan[®] chez LCL

o L'expérience du secteur est ancienne

Dès les années 1980 des expériences EAO ont été menées et ont échoué.

- pas de réseaux appropriés
- technologies lourdes
- coûts de développement élevés
- approche rigide sur le modèle Skinnerien

o La dimension économique reste prioritaire

Confondue avec l'autoformation, la formation à distance a pâti de la difficulté à définir un modèle économique crédible et de ne pas pouvoir établir clairement le R.O.I des projets (Carré, 1999)

o Chez LCL – LE CREDIT LYONNAIS

Volonté de développer le e-learning réaffirmée dès 1998
Déploiement d'un dispositif avec un partenaire technique en 2003
Nouvelle accélération avec FORM@TAN[®] en 2005

Dispositif Form@tan™ chez LCL

- o Projet FORM@TAN™
 - Formation en libre accès sur le poste de travail
 - Formation de courte durée
 - Circuit de commande / conception / production / mise à disposition rapide
 - Intégration dans le dispositif général de formation
- o Une démarche d'industrialisation fondée sur un canevas pédagogique normé et des modèles de production réutilisables
 - Organisation des séquences de formation selon une maquette de conception différenciée, à partir de la classification de Bloom.
 - Modèles de production réutilisables (templates)
 - Réactivité importante : conception et réalisation



Dispositif Form@tan™ chez LCL

Template de présentation des Savoirs :

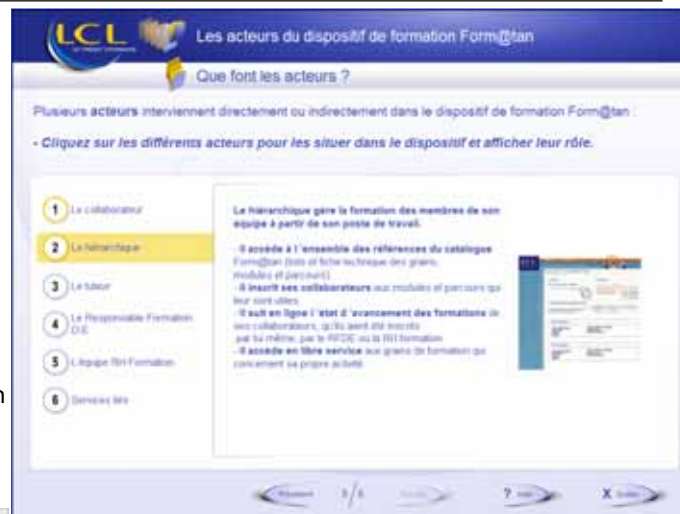
- interface simple
- zone de texte
- zone d'illustration



Dispositif Form@tan™ chez LCL

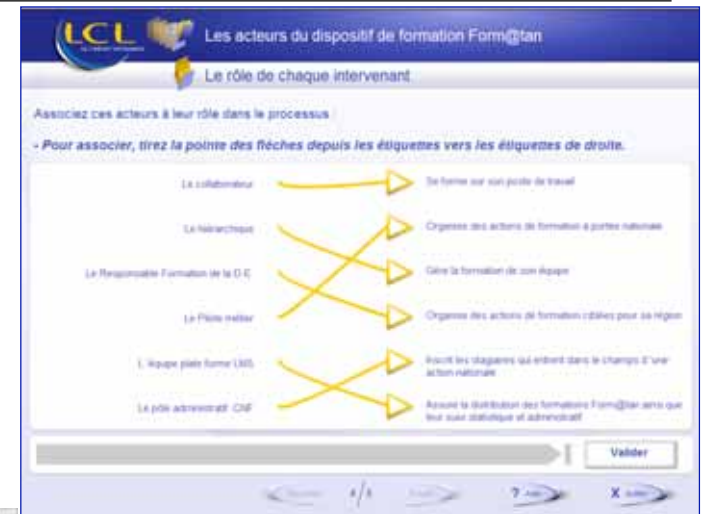
Template de présentation des Savoirs :

- textes courts
- zone de texte
- zone d'illustration



Dispositif Form@tan™ chez LCL

Template :
Activité
d'autocontrôle



Dispositif Form@tan™ chez LCL

- o Phase pilote
 - Elaboration et validation du modèle pédagogique
 - Communications
 - Mise en place et déploiement de l'infrastructure technique (dialogue entre Réseau d'agences / SIRH / LMS)
 - Production et mise à disposition des formations
- o Enquête de validation auprès des utilisateurs 1274 réponses en ligne
 - Accès rapide et plutôt rapide : 71 %
 - Facilite l'accès à la formation : 92 %
 - Moyen de formation efficace : 85 %
 - Améliore l'efficacité de la formation : 78 %
 - Validation globale de la démarche pédagogique : 84 %



Perspectives

L'accompagnement des apprenants du dispositif Form@tan™ LCL

- o Le tuteur en ligne intervient de différentes manières, instituée ou informelle selon les systèmes en place. Il assure des tâches matérielles, symboliques, cognitives, relationnelles (G. Jacquinot)
- o Pour Form@tan la phase pilote du projet, propose un accompagnement spécifique en plus des diverses actions de communication préalables :
 - par téléphone direct
 - par boîte e-mail



Accompagnement des apprenants du dispositif Form@tan™ LCL

- o Peu de demandes d'accompagnement de la part des 5236 utilisateurs effectifs (11288 connexions) du 16/10 au 31/12/06
 - Appels reçus = 4
 - Mails reçus = 14



Accompagnement des apprenants du dispositif Form@tan™ LCL

- o Plusieurs facteurs d'explication :
 - le recours au tuteur reste souvent très limité de la part des apprenants adultes (Glikman 2002)
 - la démarche pédagogique et le dispositif sont adéquats pour les contenus métiers considérés et les niveaux visés. 79,48 % des apprenants estiment avoir atteint l'objectif proposé.
 - les formations e-learning s'inscrivent dans des parcours métiers hybrides. L'acquisition des savoirs et le développement compétences sont accompagnées simultanément par les moniteurs en face à face.
 - les apprenants sont immergés dans un environnement de travail à effet vicariant.
 - démarche didactique implicite de la part des concepteurs guidés par le modèle, qui anticipent les difficultés éventuelles.

