



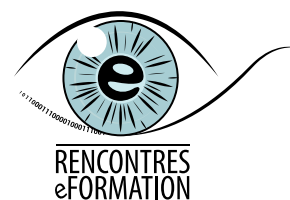
MINISTÈRE
DE LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE
ET SOLIDAIRE

MINISTÈRE
DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES
ET DES RELATIONS
AVEC LES
COLLECTIVITÉS
TERRITORIALES

1^{ères} rencontres de la eformation

Document de synthèse des ateliers

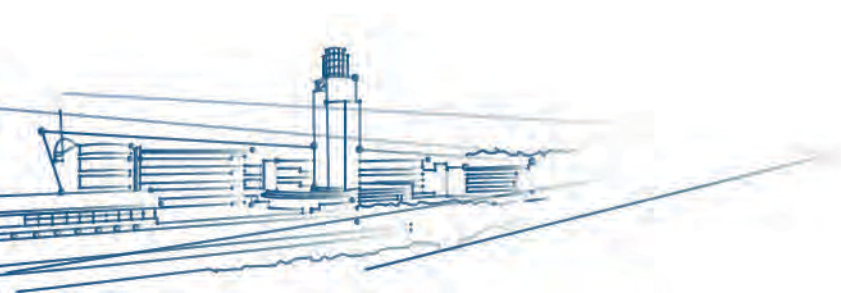
6 novembre 2019, Valenciennes



Centre Ministériel d'Appui à la formation à distance

Sommaire :

	Page
Synthèse atelier 1 : accompagner l'apprenant dans son processus de formation à distance	3
Synthèse atelier 2 : prendre en compte les retours utilisateurs	6
Synthèse atelier 3 : assurer la qualité des formations à distance et des ressources	8
Synthèse atelier exploratoire : «PIX»	11



Synthèse atelier 1 : Accompagner l'apprenant dans son processus de formation à distance

Contexte :

L'accompagnement dans un dispositif de formation à distance se déploie tout au long d'un processus comme pour la formation en présentiel. Ce processus peut se découper en quatre phases :

- En amont, il y a une rencontre entre un projet prescrit, suggéré ou personnel et des potentialités de formation
- Cette rencontre peut être suivie d'une entrée dans un dispositif de formation (inscription), cette phase pouvant comprendre un diagnostic des acquis antérieurs, une renégociation du projet de formation, une définition des parcours, des moyens, etc.
- Ensuite, la formation est mise en œuvre, son accompagnement et son suivi pouvant comprendre des degrés variables de régulation
- Enfin, la formation s'achève par un bilan et éventuellement une reconnaissance des acquis ou une préparation des transferts dans les situations de travail

Enjeux :

- Renforcer au sein de nos ministères une culture commune sur les possibilités offertes par la formation à distance et le numérique
- Accompagner pour favoriser l'apprendre à apprendre
- Accompagner pour rendre la formation efficace
- Accompagner pour rendre les apprenants autonomes

Déroulement de l'atelier :

Dans l'atelier, il est proposé de travailler sur le processus d'accompagnement selon un découpage en trois grandes parties : en amont (regroupement des deux premières phases définies dans le contexte), pendant, après.

Ce questionnement peut s'appuyer sur les interrogations suivantes :

- que faisons-nous ?
- que ne faisons-nous pas ? Pourquoi ?
- quelle organisation humaine ?
- quels outils sont nécessaires ?
- qu'est ce qui se fait de bien ailleurs ?
- que pourrions-nous mettre en place ?

Il convient de questionner ces trois parties à travers les prismes suivants :

- les attentes et besoins des apprenants
- le rôle des commanditaires de formation
- le rôle et les besoins des organismes de formation
- le rôle et les besoins des concepteurs de parcours de formation à distance
- le rôle et les besoins des formateurs-tuteurs

Dans les travaux de l'atelier, il convient de différencier les deux grands types de formation à distance déployées au sein de nos ministères : auto-formation et formation tutorée. Une attention particulière pourra être portée sur l'accompagnement des formations hybrides.

L'atelier se déroule en trois temps (atelier tournant) :

- état des pratiques et questions soulevées par l'accompagnement
- consolidation de l'état des lieux et définition de nos forces et faiblesses
- définition des préconisations, actions ou pistes d'améliorations.

Attendus :

Pour chacune des trois parties de l'accompagnement (en amont, pendant et après), établir un état des lieux (forces, faiblesses) au sein de nos ministères et lister de une à cinq préconisations, actions ou pistes d'améliorations.



État des lieux : attentes et besoins



- avoir accès à un catalogue et/ou un portail pour connaître l'offre de formation
- être accompagné dans sa recherche de formation
- avoir le temps de s'informer sur les formations disponibles pour être pro-actif
- se sentir au sein d'un collectif, travailler en réseau (communauté, club métier ...)
- disposer d'une connexion optimale, bénéficier d'une assistance technique en cas de besoin
- connaître les objectifs pédagogiques des formations
- connaître les pré-requis, être en mesure d'évaluer ses connaissances
- disposer d'une prise en compte de ses besoins



- se positionner en conseil à la Maîtrise d'Ouvrage (commanditaire)
- être en mesure de dimensionner efficacement les ressources et les moyens
- être en mesure de construire un scénario tutorial intelligent
- réaliser des ressources de qualité



- définir le programme métier
- identifier le besoin en formation
- définir les compétences à acquérir et les objectifs pédagogiques
- être en mesure de valider efficacement les livrables : faire des choix éclairés
- comprendre les possibilités techniques et pédagogiques de la formation à distance
- connaître la démarche de réalisation d'une formation à distance
- être accompagné dans la rédaction du cahier des charges



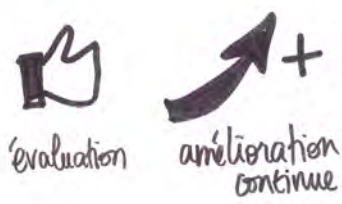
- suivre une formation attractive avec une animation pédagogique dynamique
- disposer d'un réseau informatique performant
- être accompagné par un tuteur réactif et/ou par une communauté d'apprenants
- disposer du temps nécessaire pour se former à distance (information/contrat avec la hiérarchie)



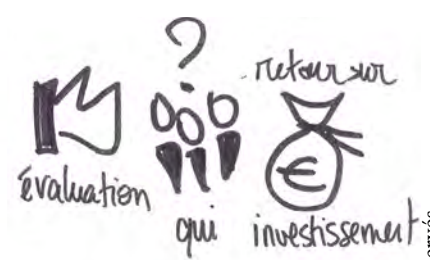
- disposer d'une charte tutorale précisant leurs interventions dans la formation
- disposer d'une commande formalisée: charge de travail, disponibilité, rémunération, temps passé...



- pouvoir évaluer la formation et proposer des améliorations
- être en mesure de visualiser ses acquis suite à la formation
- avoir un lien durable avec le formateur et la communauté d'apprentissage
- disposer d'une reconnaissance des acquis être en mesure d'identifier des suites à la formation (notion de parcours)
- conserver un support ou un lien pour pouvoir revenir sur la formation



- faire un retour sur le déroulement de la formation
- disposer des retours des apprenants proposer des pistes d'amélioration



- disposer de retours sur la formation (qui a été formé, utilité de la formation, efficacité, retour sur investissement ...)
- être en mesure de piloter une amélioration continue de la formation



Les pistes entrevues :



- Mettre en œuvre un guichet unique formation à distance :
 - sur les formations du ministère
 - en inter-ministériel (projet Mentor)
 - sur internet (exemple MOOC)
- créer des tiers-lieux d'apprentissage au sein du ministère
- favoriser la formation à distance en télé-travail (télé-formation)
- favoriser et valoriser l'implication de la hiérarchie dans l'accompagnement des parcours d'apprentissage des agents
- capitaliser sur les bonnes pratiques : guide pédagogique, scénario d'accompagnement, charte tutorale...
- déployer une formation au tutorat en libre service
- construire une communauté autour de l'accompagnement des apprenants
- valoriser le tutorat

Synthèse atelier 2 : prendre en compte les retours utilisateurs

Contexte :

Les retours des utilisateurs constituent une source d'information importante sur les formations. Dans un contexte numérique, ils prennent une dimension plurielle. Ils portent sur les contenus, les parcours et les activités proposés mais aussi sur l'ergonomie et le fonctionnement du dispositif de formation. Les retours utilisateurs intègrent la perception et les réactions exprimées par les utilisateurs sur la formation, en tant que produit, service et système.

Prendre en compte les retours utilisateurs constitue une opportunité d'intégrer les besoins, attentes et exigences des apprenants dans le cycle de vie de la formation.

Enjeux :

- Développer le nombre d'utilisateurs de la formation à distance
- Concevoir et mettre en œuvre des formations à distance répondant aux besoins et attentes des utilisateurs
- Améliorer l'évaluation des formations à distance et leurs résultats
- Améliorer la qualité fonctionnelle globale des formations à distance

Déroulement de l'atelier :

• **Premier temps** : identification des objets sur lesquels peuvent porter les retours utilisateurs pour les formations en ligne, hybridées ou intégrant du numérique, et des moments auxquels ces retours peuvent être exprimés (avant, pendant après la formation).

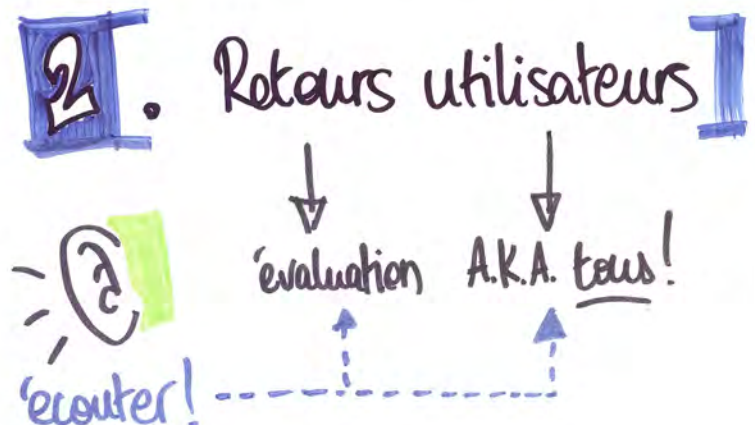
- **Second temps** : état des lieux des pratiques au sein du réseau :
 Que faisons-nous ? Que ne faisons nous pas ? Pourquoi ?
 Quels outils et quelle organisation nécessaires ?
 Qu'est ce qui se fait de bien ailleurs ?
 Que pouvons nous mettre en place ?

- **Troisième temps** :

Propositions d'actions pour prendre en compte les retours utilisateurs avant, pendant et après la formation.

Attendus :

Établir un état des lieux de la prise en compte du retour utilisateur pour chaque objet identifié et identifier des préconisations et actions à expérimenter et à mettre en place.



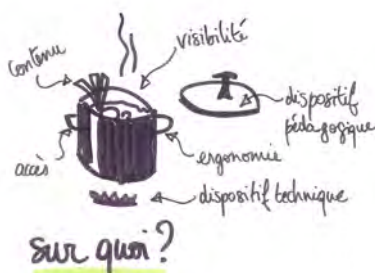
Définition des termes :

A partir de l'intitulé de l'atelier, les participants se sont tout d'abord orientés vers la question de l'évaluation. Associée à certains moments pendant et à l'issue de la formation, ce terme ne permet pas d'envisager la question des retours utilisateurs dès la phase de conception. Plus que de retour, c'est bien d'écouter des utilisateurs dont il s'agit.

Les apprenants ont été désignés comme les premiers utilisateurs naturels des formations dont on peut recueillir les retours. Les participants ont aussi identifié les chefs de service, et les prescripteurs de formation, les tuteurs et les acteurs de la formation comme des utilisateurs.

La pluralité de ces utilisateurs met en évidence l'enjeu consistant à faire converger leurs besoins et attentes, exprimés à travers les retours, autour de la compétence et de son contexte de mise en œuvre.

Les objets des retours utilisateurs et leur traitement :



Les participants ont considéré que les retours utilisateurs pouvaient porter sur de nombreux objets : les contenus, les dispositifs pédagogiques et techniques, l'ergonomie, la visibilité et les modes d'accès.

La question du traitement de ces retours a été posée du point de vue des circuits formels et informels des remontées d'information (qui, à qui, quand, pourquoi ?), des modalités organisationnelles et techniques de recueil de ces retours (questionnaire, forum...) et des moments du recueil tout au long du cycle de vie de la formation.

Quelles pratiques dans le réseau de formation du MTES et du MCTRCT ?

Les participants ont partagé leurs pratiques actuelles en matière de prise en compte des retours utilisateurs. Au-delà de dispositifs de suivi des apprenants (tracking) et l'exploitation des traces sur les plateformes LMS, ce sont des dispositifs d'écoute humains qui ont été rapportés : temps de régulation en présentiel pour les formations hybrides, points d'étape à distance avec les tuteurs, appui sur les communautés métiers des domaines couverts par une formation. Les évaluations formelles conduites dans le cadre de démarches qualité ont aussi été citées en pointant des difficultés telles que la possibilité de tracer les retours utilisateurs, de définir des indicateurs pertinents ou d'évaluer les autoformations.

Les participants ont aussi partagé des initiatives observées dans d'autres environnements : prise en compte sur les formations sollicitées et suivies lors des entretiens professionnels, tests de positionnement à plusieurs moments de la formation. Ils ont pointé la nécessité d'enrichir cet état des lieux par un parangonnage interministériel, universitaire et du monde privé.

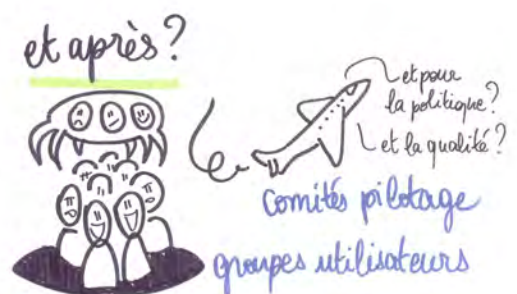


Des propositions d'actions :

Plusieurs propositions d'action générales ont été exprimées :

- La mise en place de groupes utilisateurs, permettant notamment d'améliorer l'expression et le recueil des besoins en amont et recueillir des avis globaux,
- la mise en place de comités de pilotage permettant de définir des indicateurs clairs pour évaluer la qualité et la pertinence des formations.
- L'exploitation des entretiens professionnels (partie formation) en y associant les cadres de 1er et 2ème niveau

à écouter
AVANT
et pas qu'
APRÈS



Synthèse atelier 3 : assurer la qualité des formations à distance et des ressources

Contexte :

Les développements de la formation ouverte à distance et de l'intégration du numérique en formation nécessitent que soit garantie la qualité des ressources numériques. La notion de qualité s'apprécie par la qualité technique et de fonctionnement des ressources, de leurs supports de diffusion et de suivi, mais aussi par la qualité des contenus qui doivent être parfaitement clairs, répondant aux attentes du public cible et mis à jour dès que l'actualité réglementaire l'exige. La qualité de la scénarisation pédagogique pour aider les apprentissages, la qualité juridique avec un respect rigoureux des droits d'auteurs et à l'image, et une licence d'utilisation définie et adaptée aux orientations ministérielles de développement de la formation à distance sont autant de notions impératives à la production de ressources.

Les clefs de la qualité, ou les risques de non-qualité, se situent donc tout au long du processus de production des ressources pédagogiques numériques, et concernent chacun des acteurs de cette production.

Enjeux :

- Garantir la qualité des ressources produites pour la formation à distance :
 - qualité pour l'apprenant
 - qualité des contenus : précis, à jour, pédagogiques
 - qualité juridique : droits d'auteurs, à l'image, droits d'utilisation et de réutilisation
 - qualité technique, interopérabilité : pour favoriser le partage et le réemploi
- Disposer d'une base commune entre acteurs de la formation permettant d'apprécier la qualité des ressources et des formations.
- Favoriser les échanges de ressources, les partages, les réemplois.
- Maîtriser les différents facteurs de qualité.

Déroulement de l'atelier :

Premier temps : identification du périmètre sur lequel peuvent porter les analyse de la qualité des ressources numériques et des formations ouvertes en ligne, (phases de conception et phases de déploiement ?)

Second temps : état des lieux des pratiques au sein du réseau qui pourrait s'appuyer sur le questionnaire suivant :

- Que faisons-nous ?, que ne faisons-nous pas ? Pourquoi ?
- Quelle organisation ? Quels outils sont nécessaires ?
- Qu'est ce qui se fait de bien ailleurs ?
- Que pourrions-nous mettre en place ?

Troisième temps : propositions d'actions envisageables, et de leviers par types d'acteurs, pour assurer la qualité des ressources numériques et des formations ouvertes à distance.

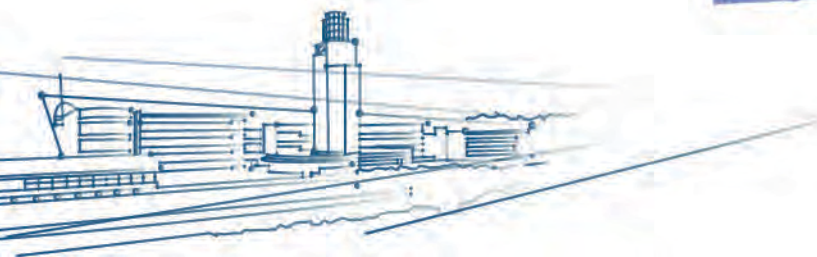
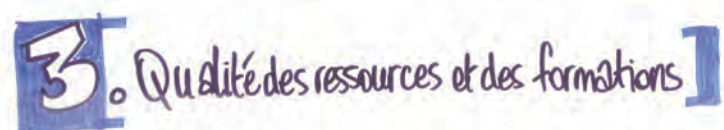
Attendus :

Synthèse qui pourrait reposer sur les différents acteurs et leurs leviers respectifs dans la qualité des formations produites :

- Le rôle des commanditaires de ressources ;
- Le rôle et les besoins des organismes de formation ;
- Le rôle et les besoins des concepteurs de parcours de formation à distance ;
- Le rôle et les besoins des formateurs-tuteurs .

Ou par phase ? :

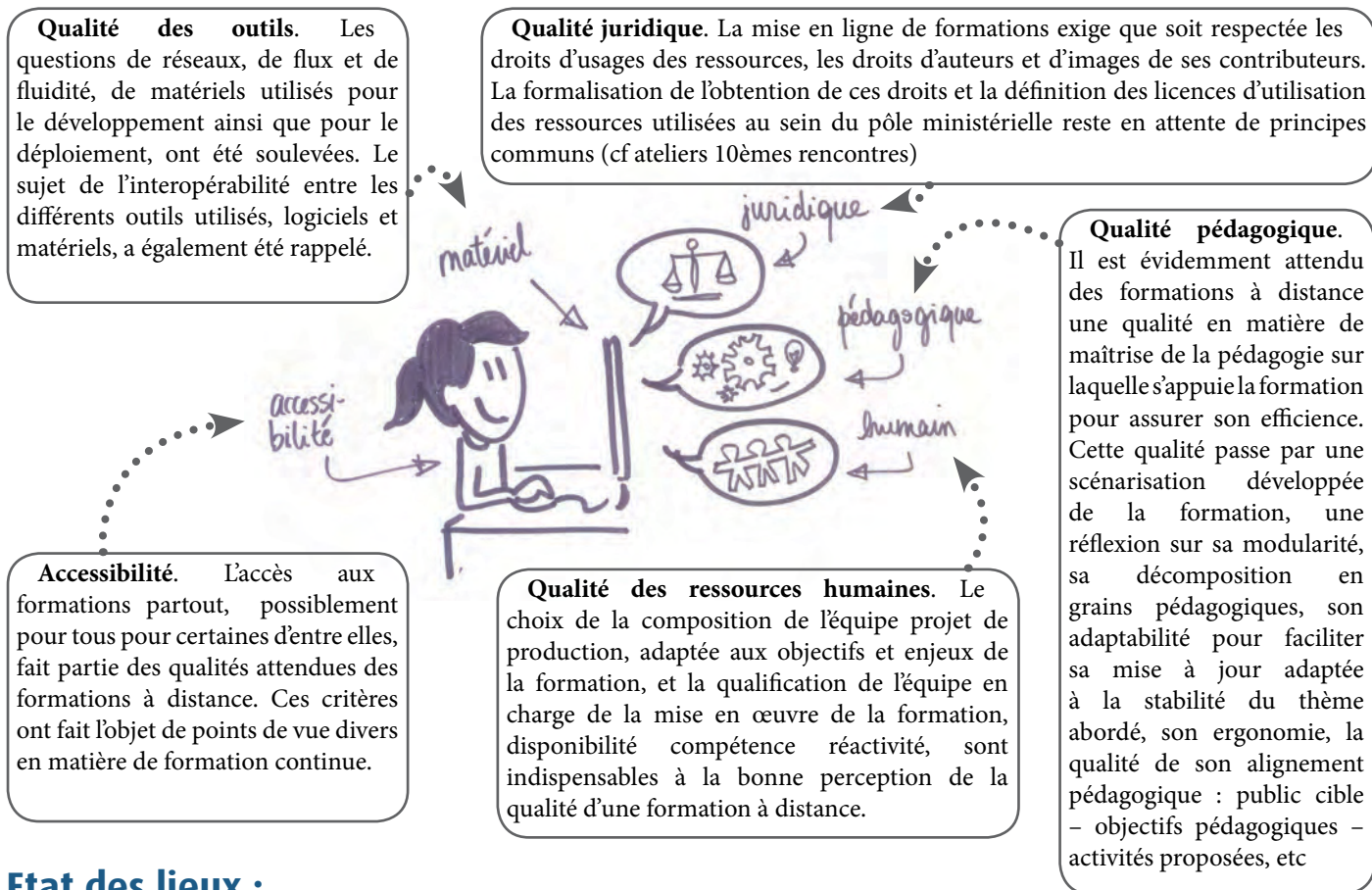
- Enjeux, actions et acteurs en phase de conception
- Enjeux, actions et acteurs en phase de déploiement
- Enjeux, actions et acteurs en phase de latence



Définition du périmètre :

A partir de l'intitulé de l'atelier, les participants se sont d'abord interrogés sur les principaux champs à investiguer pour s'assurer de la qualité des formations.

6 domaines ont notamment été cités comme **déterminants dans la qualité** :



Etat des lieux :

On fait : souvent de l'évaluation des contenus par les apprenants, souvent également appel à des experts (« des praticiens en présentiel, des experts en distanciel »), parfois appel à des juristes (entre vigilance et exigence).

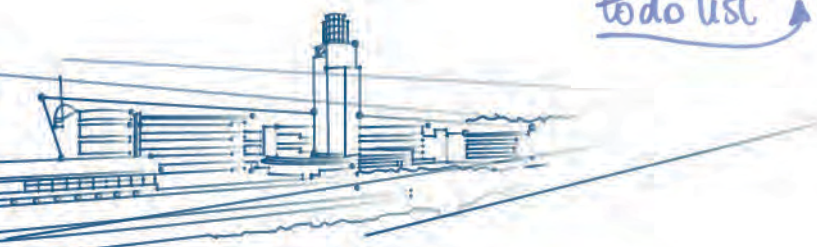
On ne fait pas, ou trop peu :

- des évaluations croisées entre responsables de formation et apprenants, de l'évaluation de l'alignement pédagogique,
- de l'identification des besoins des apprenants (et notamment de leurs besoins complémentaires suite à la formation),
- des sessions tests (variable selon organisme).



On devrait faire, de façon prioritaire :

- assembler les expressions des bénéficiaires, des sachants, des organismes de formation, dans la définition du besoin ;
- communiquer sur l'offre existantes et les propositions de formation,
- accroître les échanges sur les pratiques et les productions.



Propositions d'actions :

Plusieurs propositions d'actions, sans prétention d'exhaustivité, ont fait l'objet d'un consensus :

- Organiser systématiquement des sessions test avec des utilisateurs cibles, voire des acteurs de la discipline .
- Mettre en place un processus d'amélioration continue, une traçabilité des formations sur leur cycle de vie, de l'étude d'opportunité aux mises à jour, ou pas. Identifier des indicateurs pertinents.
- Mettre à jour : revisiter les ressources régulièrement. Définir dès l'amont qui est garant de quoi.
- Penser modularité, granularité, pour faciliter les réemplois. Ajuster la qualité aux usages visés.
- Ouvrir aux réseaux extérieurs, créer des moments pour se challenger sur des objets à concevoir. Avoir une démarche ouverte de design de formation.

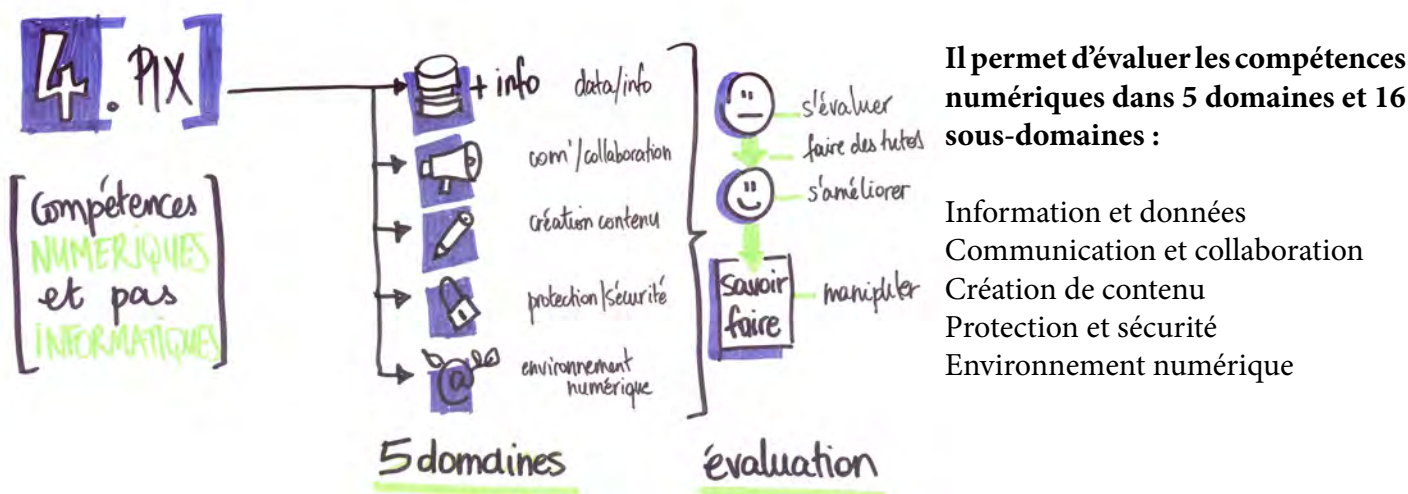


Synthèse atelier 4 :



« PIX » est un service public en ligne d'évaluation, de développement et de certification des compétences numériques.

Ce service, accessible gratuitement à tous, est proposé par un groupement d'intérêt public.



L'outil permet d'évaluer ses propres compétences dans chacun de ces domaines, propose des tutoriels et des exercices puis de s'évaluer à nouveau pour mesurer sa progression. Il évalue les savoirs faire plus que les connaissances puisque l'ensemble des tests est basé sur de la manipulation (recherches internet, manipulation de données...).

La plateforme propose un parcours personnalisé avec des tests qui s'adaptent au niveau de chacun, réponse après réponse : un algorithme déduit un niveau estimé de fin de test et sélectionne, sur cette base, la question suivante la plus adaptée.

Le service permet de visualiser son avancée dans le parcours et les bonnes ou mauvaises réponses et propose à la fin de chaque série de questions, des indications pour comprendre ce qui a manqué pour réussir une épreuve ainsi que des liens externes vers de brefs tutoriels (vidéos, textes,...)

« PIX orga » permet aux établissements d'enseignement ou aux organismes de formation de suivre les apprenants qui leur sont rattachés. Il permet de créer des « campagnes » d'évaluation des compétences et ainsi d'identifier les besoins en formation.

En cours de déploiement dans les collèges et lycées, la certification des élèves en sortie de 3ème et de terminale sera obligatoire dès 2021.

La certification obtenue par le passage d'un examen auprès d'un organisme certificateur (statut d'un organisme labellisé par PIX) est valable 3 ans.

Les niveaux Pix donnent une vision synthétique de la maîtrise d'une compétence numérique :

- niveaux 1 et 2 : "novice"
- niveaux 3 et 4 : "indépendant"
- niveaux 5 et 6 : "avancé"
- niveaux 7 et 8 (à venir) : "expert"



5 et 6 novembre 2019 - Valenciennes

L'outil PIX et les enjeux de nos ministères :

L'omniprésence du numérique dans notre société est aujourd'hui un fait. Le plan de transformation numérique du pôle ministériel en déclinaison de la démarche « se réinventer ensemble » répond à la nécessité de réussir l'adaptation des modes de fonctionnement de nos structures pour répondre aux besoins de la société.

Une des actions de ce plan de transformation concerne la dynamisation des compétences numériques et identifie l'évolution des dispositifs de formation initiale et continue pour développer ces compétences.

La mission affichée par PIX de relever le défi de la transition numérique en amenant chacun à cultiver ses compétences numériques et à valoriser ses acquis tout au long de sa vie pourrait peut-être contribuer à relever l'objectif que le pôle ministériel s'est fixé.

Un atelier d'exploratoire :

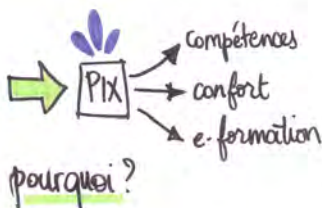
Problématique générale : la plateforme PIX peut-elle être un levier pour réussir la transition numérique au sein du pôle ministériel ?

Les cibles identifiées :

- Les étudiants de nos écoles
- L'ensemble des agents (y compris en tant que citoyens) :
 - Dans le cadre de la formation initiale
 - Dans le cadre de la formation continue
 - Dans une démarche individuelle



Pourquoi ?



- Pour développer et valoriser leurs compétences
- Rendre leur utilisation du numérique plus confortable au quotidien
- Parce que ce peut-être un facilitateur pour aller vers la eformation

Des pistes d'utilisation :

- Utilisation dans le cadre de modules de formation
- Définir des pré-requis pour certaines formations
- Pour repérer les besoins en formation
- Dans le cadre de formation pour l'évolution de carrière ou de nouveaux arrivants
- En tant qu'outil de management

Comment ?

- Par un portage et une communication par les autorités de tutelle
- En intégrant la découverte de PIX dans les catalogues de formation
- En faisant connaître l'outil aux formateurs internes
- En l'intégrant aux parcours de formation des écoles



Les points sensibles:

- Un accompagnement spécifique nécessaire pour certains publics
- La réticence possible à l'outil si la démarche est présentée comme obligatoire

