média.t

observatoire hospitalisation privée

Observatoire prospectif des emplois, des métiers, des qualifications de la branche de l'hospitalisation privée sanitaire et médico-sociale à statut commercial

Étude de la Formation Ouverte et à Distance (FOAD) dans la branche de l'hospitalisation privée sanitaire et médico-sociale à caractère commercial

- RAPPORT FINAL -

Média T
juin 2015

Sommaire

1 – Rappel du contexte et de l'objet de l'étude 4

2 – Méthodologie mise en œuvre pour l'étude 7

2.1 - L'analyse des fichiers ACTALIANS 7

2.2 - L'enquête auprès des établissements 8

2.3 - L'enquête auprès des salariés 8

2.4 - L'enquête auprès des opérateurs de formation 9

3 – Panorama de la FOAD dans les établissements de la branche : une offre FOAD prudente mais en nette progression 10

3.1 – Évolution du nombre de formation selon des modalités FOAD 10

3.2 – Évolution du nombre d'établissements ayant eu recours à des actions FOAD 10

3.3 – Rapport formation diplômante / formation développement des compétences 11

3.4 – Le recours à la FOAD par secteur en 2013 11

3.5 – Durée moyenne des formations en 2013 11

3.6 – L'âge de la population formée par les moyens de la FOAD 12

3.7 – Répartition régionale du recours à la FOAD 13

4 – Les pratiques FOAD des établissements : une réponse à des contraintes organisationnelles 15

4.1 – Volume et nature des prestations FOAD achetées 15

4.2 – Nature et efficacité des FOAD 15

4.3 - Le point de vue des salariés 16

4.3.1 – La représentation du champ de la FOAD et du e-learning 17

4.3.2 – Les appréciations de l'usage des nouvelles technologies 17

5 – Le positionnement des opérateurs de formation : initiateurs du développement du recours à la FOAD par les établissements de la branche 18

5.1 – L'expérience FOAD des opérateurs de formation 18

5.2 – Efficacité des actions FOAD 19

5.3 – L'usage des technologies 21

6 – L'offre de formation 22

6.1 – L'offre et les pratiques FOAD des opérateurs de formation 22

6.1.1 – Les Caractéristiques de l'offre FOAD 22

6.1.2 – Quelques exemples de formations remarquées 24

7 – Perspectives 26

7.1 - La FOAD dans le cadre du programme DPC 26

7.2 - Les réponses de l'ingénierie des FOAD 27

7.3 - Les freins constatés 28

8 - Guide de présentation de la FOAD – proposition de trame 29
Annexes..... 31
A.1 Typologie des dispositifs e-learning, sous-ensembles de la (FOAD) 31
A.2 Les opérateurs de formation proposant des modalités FOAD 39
A.3 Questionnaire à destination des opérateurs de formation..... 41
A.4 Questionnaire à destination des établissements et des groupes..... 44
A.5 Questionnaire à destination des salariés..... 46
A.6 L'offre de formation et pratiques des opérateurs (Top 20) 48

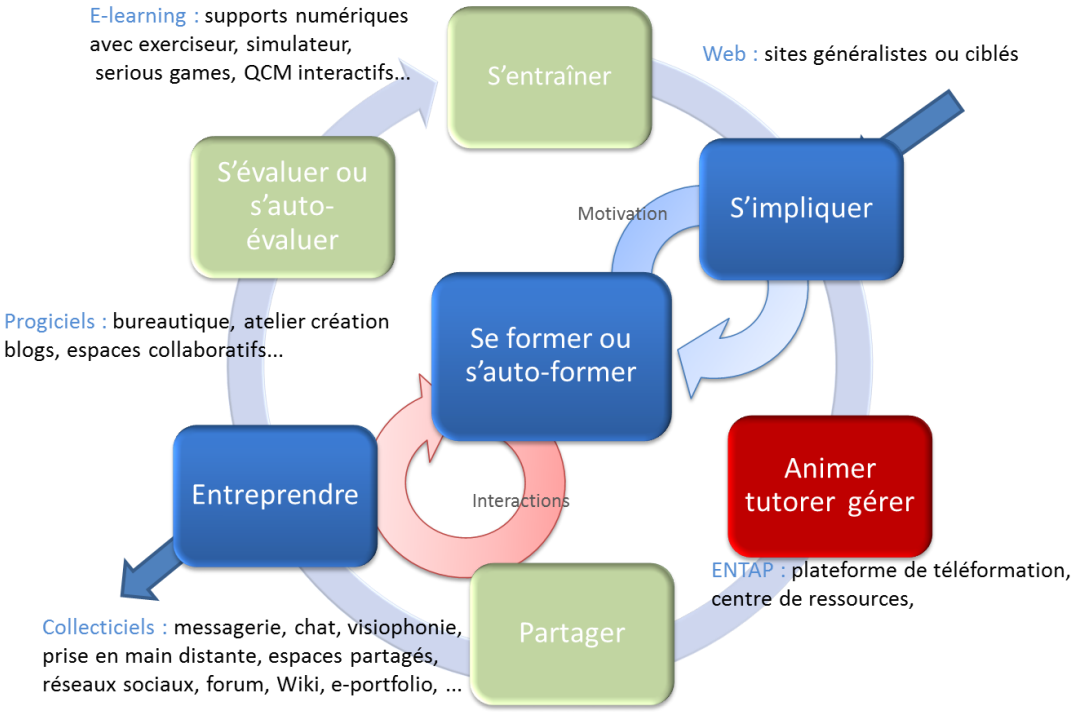
1 – Rappel du contexte et de l'objet de l'étude

Les secteurs de la santé et du médico-social sont engagés depuis 2008 dans le développement des usages du numérique, notamment à travers l'action de l'ASIP Santé dont la finalité est *de soutenir le développement de la e-santé en France en favorisant le développement de nouveaux services de partage et d'échange d'informations, de manière sécurisée.* À ce titre l'ASIP assure la diffusion des pratiques mises en œuvre dans les deux secteurs, notamment celles concernant la formation.

Pour mettre en œuvre durablement le concept européen d'«apprentissage tout au long de la vie», la société s'organise aujourd'hui sur deux axes : d'une part, faciliter l'accès à la formation de proximité sous toutes ses formes, quel que soit le statut du citoyen, son âge et son niveau de formation (enjeux de la FOAD) et, d'autre part, responsabiliser les citoyens pour qu'ils puissent eux-mêmes, entretenir et développer leurs compétences dans un monde en évolution et en concurrence (enjeux de l'apprenance).

Globalement, la FOAD transforme l'acte d'apprendre. L'apprenant est mis en situation de "s'impliquer, se former et entreprendre", dans une dynamique qui l'engage à "s'entraîner, s'évaluer et partager" dans une relation apprenant/formateur qui positionne ce dernier dans des actions d'animation, de tutorat et de gestion.

Deux moteurs sont nécessaires au bon déroulement d'un parcours en FOAD. Il s'agit d'abord de la motivation (1er cercle du haut) puis des interactions (2ème cercle du bas).



"La circulaire DGEFP n° 2001/22 du 20 juillet 2001 relative aux formations ouvertes et à distance définit la FOAD comme « un dispositif souple de formation organisé en fonction des

besoins individuels ou collectifs (individus, entreprises, territoires). Elle comporte des apprentissages individualisés et l'accès à des ressources et compétences locales ou à distance. Elle n'est pas exécutée nécessairement sous le contrôle permanent d'un formateur. » […] « Les FOAD se distinguent des modalités de formation classiques appelées communément « formations présentielles ». Les FOAD recourent à des modalités de formation pouvant se combiner.

Les modifications apportées à l'article L6353-1 du Code du Travail à l'occasion du vote de la loi relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale, le **5 mars 2014** confortent la reconnaissance de la FOAD comme une modalité de formation à part entière : la formation peut "*s'effectuer en tout ou partie à distance, le cas échéant en dehors de la présence des personnes chargées de l'encadrement. Dans ce cas, le programme mentionné précise : la nature des travaux demandés au stagiaire et le temps estimé pour les réaliser, les modalités de suivi et d'évaluation spécifiques aux séquences de formation ouverte ou à distance, les moyens d'organisation, d'accompagnement ou d'assistance, pédagogique et technique, mis à disposition du stagiaire."*

Cette reconnaissance trouve une résonnance particulière pour la branche et le secteur, au regard de l'obligation de DPC[1] (développement professionnel continu) pour l'ensemble des établissements et des professionnels. Le DPC est un dispositif d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins associant la formation continue et l'analyse des pratiques professionnelles. Il s'adresse à l'ensemble des professionnels de santé. Il constitue une obligation individuelle qui s'inscrit dans une démarche permanente d'amélioration de la qualité des soins. Parmi les méthodes préconisées, le recours au e-learning et l'utilisation de supports numériques, à compléter par des démarches d'analyse de pratiques sont explicitement mentionnés.[2]

Selon la Communauté Européenne, « *le e-Learning est l'utilisation des nouvelles technologies multimédias et de l'Internet pour améliorer la qualité de l'apprentissage en facilitant l'accès à des ressources et des services, ainsi que des échanges et la collaboration à distance* »[3].

Pour compléter cette définition, nous nous sommes appuyés sur les travaux menés par F.HAEWV[4] à l'initiative de la Direction de la Technologie de l'Éducation nationale, que nous avons remaniés pour plus de visibilité et surtout, pour intégrer les modalités les plus récentes (voir Annexe 1).

[1] Un amendement modifiant le cadre de mise en œuvre de la DPC, voté par l'Assemblée Nationale en mars 2015, est en cours d'examen par le Senat.
[2] Note HAS, méthodes et modalités DPC, mise à jour 2015
[3] Communauté Européenne, 23/03/2001, Plan d'action e-Learning, Document de travail des services de la commission.
[4] Haeuw F. (2004). Competice, outil de pilotage des projets TICE par les compétences, Algora

Les dispositifs e-learning

Modèle n°1 : e-learning intégral

Formation entièrement en ligne
- en solo formation
- parfois accompagnée d'un e-tuteur

consistant à mettre à disposition des apprenants des ressources variées (principalement multimédias) à partir d'un environnement technique d'apprentissage (plateforme de téléformation)

Modèle n°2 : présentiel augmenté

Formation présentielle où on ajoute en amont ou en aval des moments de formation à distance souvent sous la forme de modules e-learning

Modèle n°3 : e-learning enrichi

Formation e-learning où on propose aux apprenants des regroupements

Modèle n°4 : blended-learning

Formation où on conjugue intimement les moments présentiels et à distance

Usage des TIC en présentiel

Modèle n°5 : social-learning

Formation où on recrée, par l'usage des technologies de la communication, des groupe d'apprenants pour en tirer tous les effets positifs au service de l'apprentissage

C'est dans ce contexte que la branche de l'hospitalisation privée à caractère commercial a souhaité engager un état des lieux des pratiques de FOAD dans les établissements des secteurs sanitaire et médico-social, et se doter de repères pour accompagner les salariés dans son développement. Les représentants de la branche souhaitent en particulier savoir si la mise en œuvre du Développement Professionnel Continu (DPC)[5] a eu un impact sur le recours à la FOAD et en particulier au e-learning.

2 – Méthodologie mise en œuvre pour l'étude

2.1 - L'analyse des fichiers ACTALIANS

Pour repérer les actions de formation réalisée sous une modalité FOAD, nous avons exploité :

- le fichier des actions identifiées FOAD par ACTALIANS réalisées en 2012 avec leur titre, le nom de l'établissement acheteur et son secteur d'activité (sanitaire ou médico-social) ainsi que le nombre de personnes formées par action. Dans ce fichier, nous avons retrouvé l'ensemble des actions menées par l'opérateur de formation *FormaDirect* issues d'un second fichier ACTALIANS,

- deux fichiers des actions réalisées en 2013 et 2014 avec un nombre considérable d'informations, nature des formations, organismes, dates de début et de fin des formations.

Pour repérer plus largement les actions de formation **assurément réalisées sous un modèle FOAD** en 2013 et en 2014, nous avons mené un véritable travail d'enquête, au sein des bases de données, en trois étapes :

1- **identification des opérateurs de formation proposant des modalités FOAD.** À partir des actions de formation 2012 identifiées comme FOAD par ACTALIANS, nous avons, en croisant les fichiers par nom des établissements acheteurs et par titre des formations, extrait du fichier complet des actions prises en charge en 2013, une liste de 76 opérateurs privés et 34 universités.

2- **identification des établissements acheteurs d'actions FOAD.** À partir du nom des opérateurs de formation précédemment déduit et du titre des actions de formation réalisées sous une modalité FOAD, nous avons pu établir la liste complète des établissements acheteurs des mêmes prestations dans le fichier global des actions prises en charge en 2013 et en 2014.

3- **extraction de données supplémentaires.** Un traitement du fichier global des actions prises en charge en 2013 et 2014 nous a permis de préciser le ratio de formation FOAD par région, la déclinaison de la FOAD par secteur (sanitaire et médico-social), d'identifier quelques caractéristiques des personnes formées et de qualifier la nature des formations proposées (durée, initiale ou continue).

[5] L'OGDPC distingue trois types de programmes : présentiel, mixte (majoritairement présentiel et étapes non présentielles), non présentiel (majoritairement non présentiel).

2.2 - L'enquête auprès des établissements[6]

À partir du repérage des opérateurs de formation proposant au moins une offre FOAD et la liste des formations réalisées sous ce modèle, nous avons pu identifier, dans le fichier global d'ACTALIANS des actions prises en charge en 2013, **281 établissements** ayant eu recours à des FOAD. Pour garantir un taux suffisamment significatif de réponses, nous avons extrait de cette liste les établissements constitutifs de groupes pour, dans ce cas de figure, n'interroger que les groupes. La seule réponse d'un groupe nous offre les données d'un grand nombre d'établissements.
Ainsi, nous avons sollicité **184 établissements et 19 groupes dont :**

- CAPIO
- CLINIFUTUR
- DOMUSVI
- EMERA
- GSANTE
- KORIAN
- LES OPALINES
- MEDI PARTENAIRES
- OC SANTE
- RAMSAY
- CAPSANTE
- CHIRURGIC OBSTETRICAL
- GDP Vendôme
- GBNA
- HPM (GROUPR)
- LES FLAMBOYANTS
- LES SINOPLIES
- MEDICA
- ORPEA
- VITALIA

Le déroulement de l'enquête s'est réalisé en trois phases avec :

- la collecte des adresses mails des établissements et des groupes ;
- l'envoi d'une invitation par mail à répondre au questionnaire en ligne puis relance. **Pour prendre en compte les spécificités des groupes par rapport aux établissements, nous avons élaboré 2 questionnaires distincts afin d'ajuster les formulations des questions. Les thèmes abordés sont quant à eux identiques, ce qui permet un traitement et une analyse commun**,
- une seconde relance par mail en donnant la possibilité aux groupes et aux établissements soit de répondre au questionnaire, soit de nous signifier la ou les raisons de leur impossibilité de renseigner le questionnaire.

2.3 - L'enquête auprès des salariés

Pour interroger les salariés de la branche ayant bénéficié d'une formation intégrant des modalités e-learning ou relevant de la FOAD, nous avons cherché à collecter leurs adresses mail à partir du questionnaire à destination des établissements et des groupes ainsi qu'à partir des mails d'invitation et de relances à répondre au questionnaire. Seuls **4 contacts nous ont été confiés…** mais tous ont répondu au questionnaire. (Cf. A5 – *Questionnaire salariés*)

[6] Voir questionnaire Annexe 3

2.4 - L'enquête auprès des opérateurs de formation[7]

Pour rappel, la méthodologie d'enquête a consisté à **interroger, par le biais d'un questionnaire en ligne, les offreurs de formation proposant au moins une offre FOAD** repérés par le biais de l'analyse des bases de données ACTALIANS (Cf. *Identification des opérateurs de formation proposant des modalités FOAD*). Pour nous garantir un nombre significatif d'opérateurs de formations proposant des modalités FOAD et nous assurer de l'exhaustivité heuristique de notre démarche, nous avons consulté les sites internet de l'ensemble des opérateurs de formation dès lors que leurs actions aient mobilisé au moins 10 personnes apprenantes.

Cette approche nous a permis d'identifier **84 offreurs de formation** (Cf. A1 – *Les opérateurs de formation FOAD*).

Le déroulement de l'enquête s'est réalisé en de nombreuses phases, induites pour la plupart par le faible taux de réponse :

- collecte des adresses mails des opérateurs de formation à partir de leur site Internet ;
- envoi d'une invitation par mail à répondre au questionnaire en ligne puis relance ;
- appels téléphoniques des 84 opérateurs de formation pour information et vérification des mails ;
- repérage des 24 opérateurs de formation les plus significatifs par le nombre des formations réalisées ;
- envoi par la poste du questionnaire sous un format « papier » nominatif ;
- appels téléphoniques nominatifs pour confirmation de réception du questionnaire ;
- rappels par mail aux interlocuteurs téléphoniques ayant répondu favorablement à notre sollicitation sans répondre dans le délai imparti.

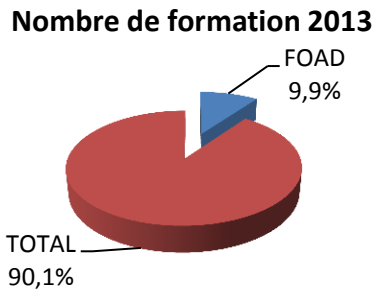
Les éléments présentés dans ce rapport doivent être appréhendés avec beaucoup de précautions, du fait du nombre restreint de répondants aux différentes enquêtes qui ont été conduites auprès des établissements et des opérateurs. Ce faible taux de participation peut être interprété comme un indicateur indirect de la place actuelle de la FOAD dans les pratiques des acteurs de la branche et des opérateurs de formation qui s'adressent aux établissements : *" un développement prudent et en nette progression de 2012 à 2014"*

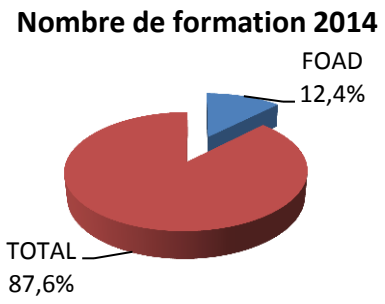
[7] Voir questionnaire Annexe 4

3 – Panorama de la FOAD dans les établissements de la branche : une offre FOAD prudente mais en nette progression

Les données qui suivent doivent être appréhendées avec prudence, tout en sachant qu'elles attestent d'une tendance lente mais significative, d'un recours progressif à la FOAD dans les processus de formation des salariés. Cette tendance est vraisemblablement plus forte que ce qui est observé, à partir des bases ACTALIANS, du fait que certains opérateurs de formation ne signifient pas toujours le caractère FOAD de leurs actions de formation.

3.1 – Évolution du nombre de formation selon des modalités FOAD



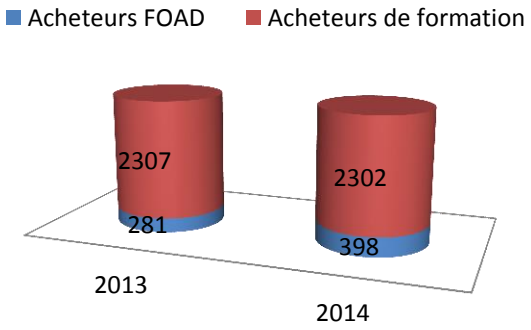


10 950 FOAD sur un total de 110 539 formations en 2013

14 523 FOAD sur un total de 117 559 formations en 2014

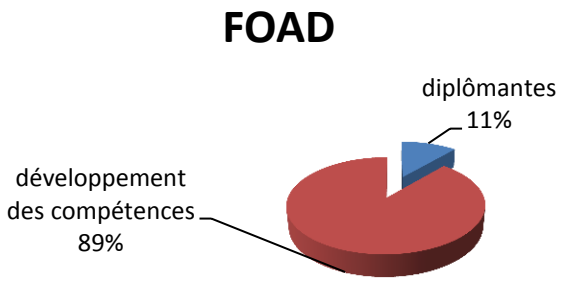
En 2013, les actions de formation en FOAD représentent 9,9 % de l'ensemble des actions prises en charge par ACTALIANS, en 2014 elles représentent 12,4 % du total, soit une progression de 25 % en un an (équivalent à **3 573 formations de plus).**

3.2 – Évolution du nombre d'établissements ayant eu recours à des actions FOAD

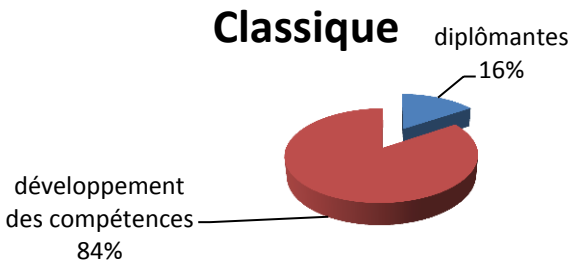


Alors que le nombre d'établissements "acheteur de formations" est stable de 2013 à 2014, le nombre d'établissements acheteur d'actions de formation en FOAD progresse de manière importante avec un **accroissement de plus de 40 %**.

3.3 – Rapport formation diplômante / formation développement des compétences



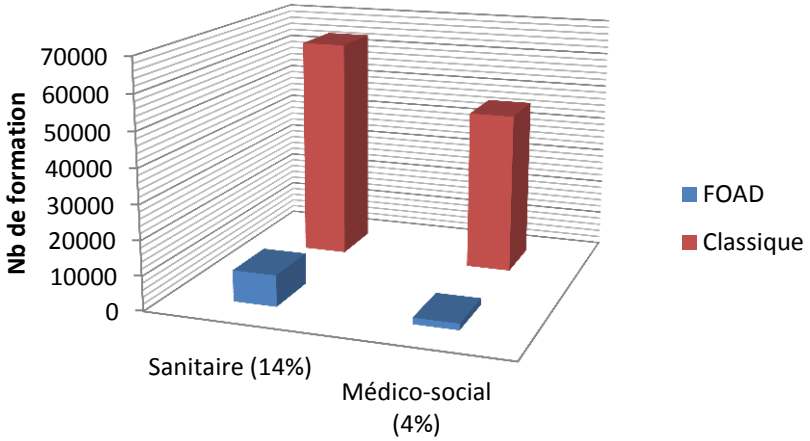
1 231 formations diplômantes pour 9 719 formations continues



17 174 formations initiales pour 93 365 formations continues

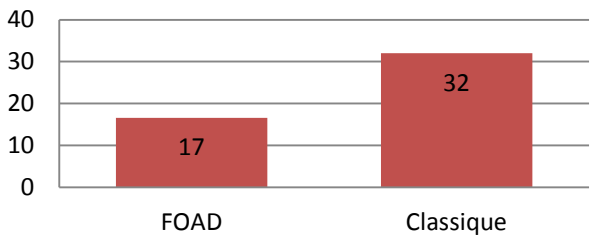
La nature du cursus de formation, diplômante ou continue, ne semble pas déterminante dans le choix du développement des modalités FOAD.

3.4 – Le recours à la FOAD par secteur en 2013



On peut noter une plus grande représentativité du secteur sanitaire concernant le recours aux formations mettant en œuvre des modalités FOAD et e-learning, ce qui sous-tend une plus grande appétence de ce secteur à leur mise au point.

3.5 – Durée moyenne des formations en 2013

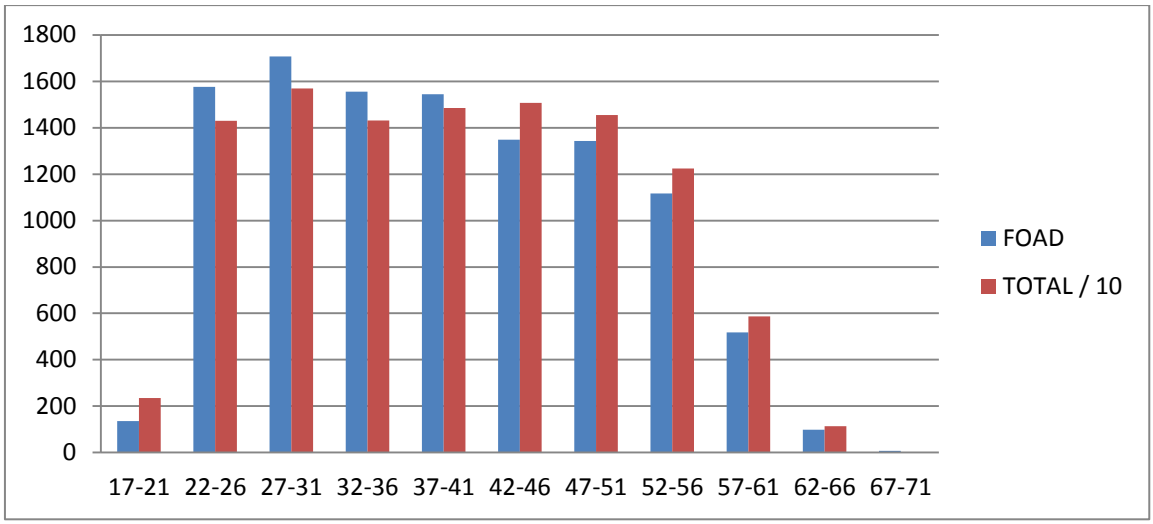


Les modalités FOAD sont mises en œuvre sur des formations plus courtes (17 heures) que la moyenne des formations *classiques* (32 heures).

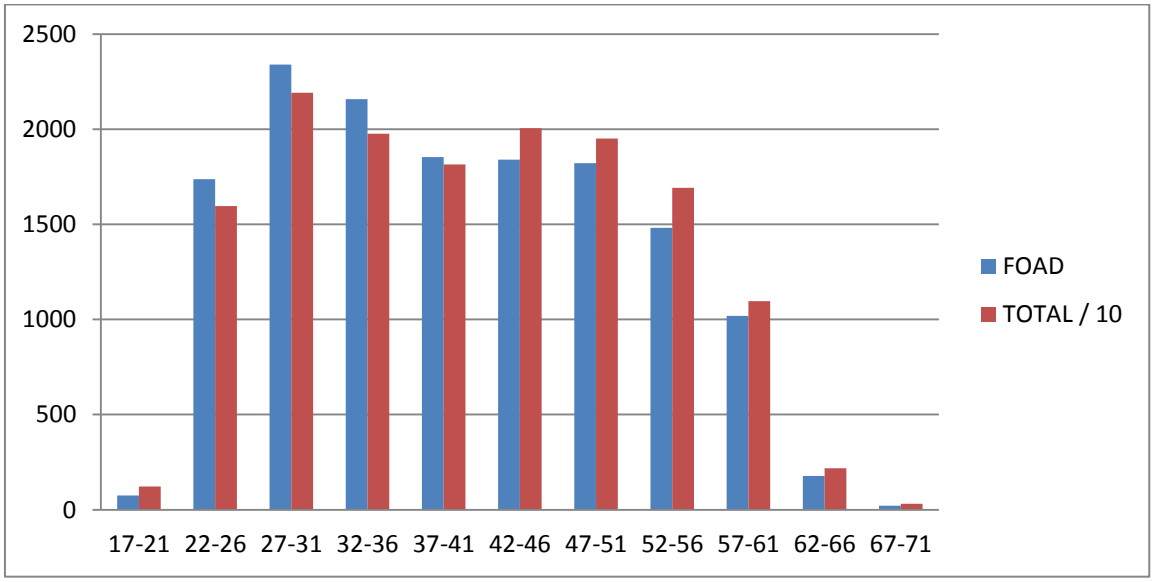
3.6 – L'âge de la population formée par les moyens de la FOAD

Il s'agit ici de mesurer l'appétence éventuelle d'une tranche d'âge pour des formations relevant du champ e-learning. Pour comparer les courbes dans de meilleures conditions, nous avons divisé par un facteur de 10 le nombre de formations total, les FOAD représentant 10% environ des formations prises en charge par ACTALIANS.

Formations 2013



Formations 2014

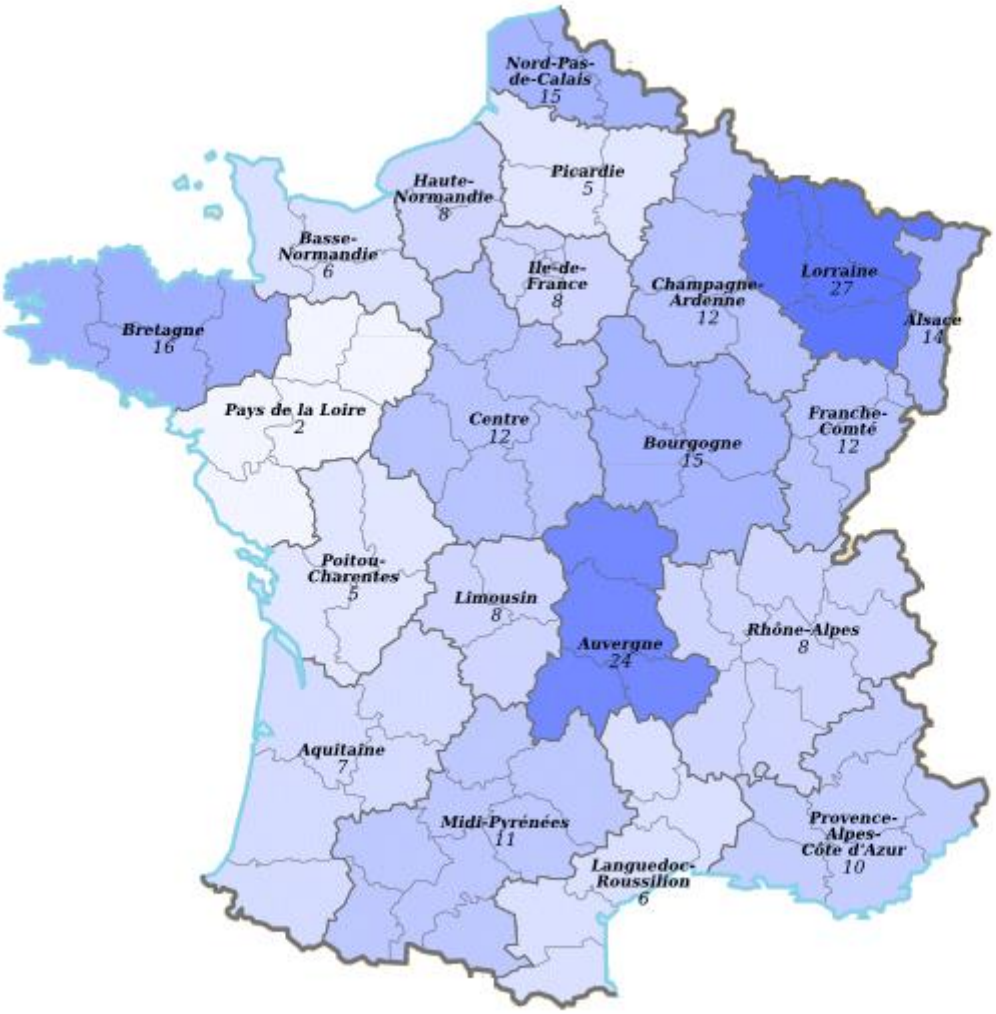


Nous pouvons constater à la lecture de ces graphiques que les courbes se croisent à 42 ans tant en 2013 qu'en 2014. Si l'effet générationnel semble bien présent, il reste modeste sans rupture franche d'une tranche d'âge par rapport à une autre. Parler de déterminisme par l'âge nous semble à ce stade précoce bien que similaire à ce que l'on peut observer par ailleurs. Les jeunes générations, plus au fait de l'utilisation des nouvelles technologies dans leur vie quotidienne, intègrent plus volontiers leur recours dans leur stratégie de formation et d'apprentissage.

3.7 – Répartition régionale du recours à la FOAD

Pour générer cette carte régionale de la FOAD dans la branche, nous avons rapporté le nombre d'actions de formations déclarées "FOAD" à l'ensemble des formations prises en charge par ACTALIANS dans chacune des régions. On peut ainsi noter que les régions Lorraine et Auvergne réalisent près de 25% de leurs formations en FOAD bien que le plus grand nombre de formations soit réalisé en Provence-Alpes-Côte d'Azur et en région parisienne. 8 régions au total réalisent entre 10% et 20% de FOAD alors que 12 régions restent en dessous de 10%. Enfin, les opérateurs de formation des régions Corse et Pays-de-la-Loire ne semblent pas, ou très peu, investir dans le développement de FOAD.

Relation FOAD/Ensemble des formations en % par région



Répartition de la FOAD par région- données 2013

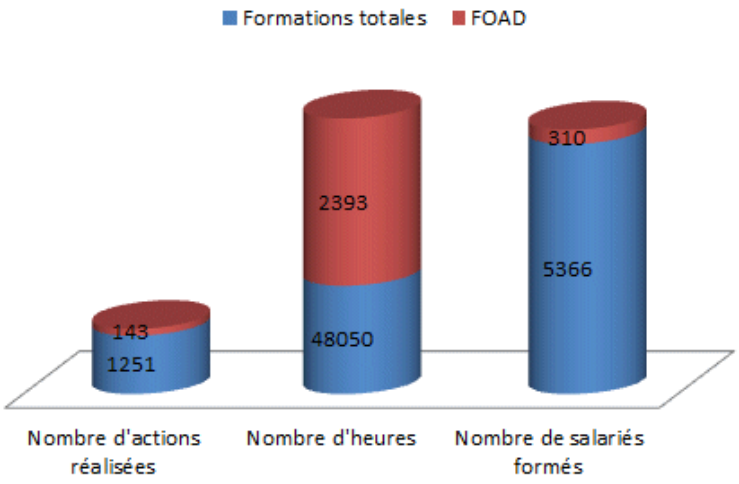
Régions	Toutes les formations	FOAD	Rapport
ALSACE	673	91	14%
AQUITAINE	8 377	616	7%
AUVERGNE	1 812	441	24%
BASSE-NORMANDIE	2 349	152	6%
BOURGOGNE	3 116	458	15%
BRETAGNE	3 543	563	16%
CENTRE	3 607	426	12%
CHAMPAGNE-ARDENNES	1 564	194	12%
FRANCHE-COMTE	1 199	63	5%
HAUTE-NORMANDIE	2 432	199	8%
LANGUEDOC-ROUSSILLON	7 223	452	6%
LIMOUSIN	907	71	8%
LORRAINE	1 893	515	27%
MIDI-PYRENEES	6 380	706	11%
NORD	6 536	985	15%
PAYS DE LA LOIRE	3 975	89	2%
PICARDIE	2 415	123	5%
POITOU-CHARENTES	2 994	151	5%
PROVENCE - ALPES - COTE D'AZUR	17 414	1 807	10%
REGION PARISIENNE	21 011	1 757	8%
RHONE-ALPES	9 177	773	8%

4 – Les pratiques FOAD des établissements : une réponse à des contraintes organisationnelles

7 établissements ont complété entièrement le questionnaire ainsi que 4 groupes représentant 424 établissements. Dans l'analyse qui suit, les réponses des groupes sont par conséquent pondérées par rapport au nombre d'établissements qu'ils représentent.

4.1 – Volume et nature des prestations FOAD achetées

Pour les établissements répondants, en 2014, **1 251 formations** ont été suivies par **5 366 salariés** pour un volume total de **48 050 heures**. Le taux d'actions en **FOAD (11%)** est identique au taux « national » constaté par l'analyse quantitative réalisée à partir de la base de données d'ACTALIANS.

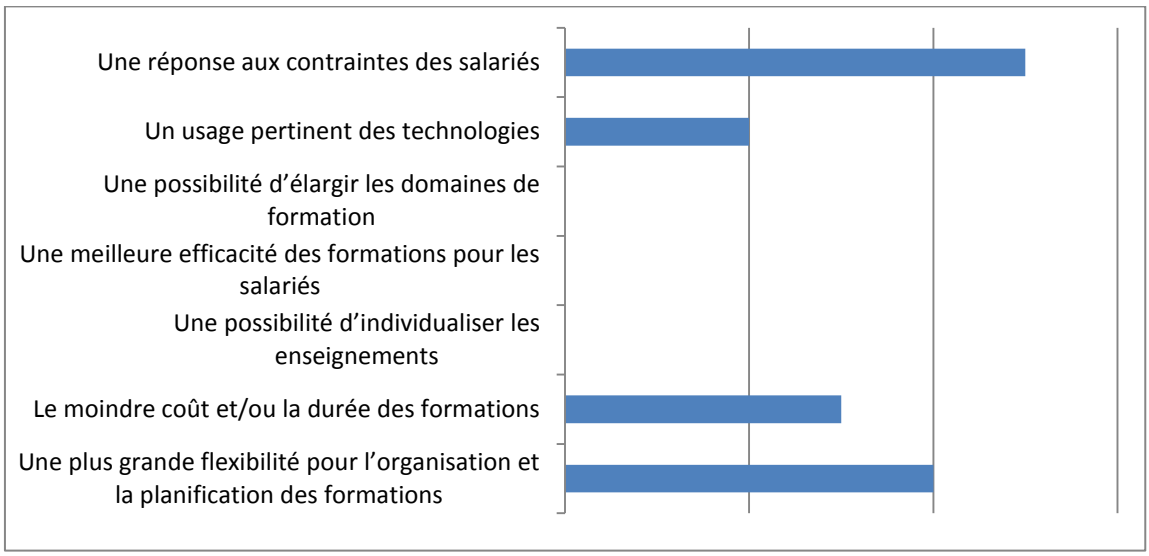


4.2 – Nature et efficacité des FOAD

75% des formations sont effectuées par un opérateur de formation externe à l'établissement. Parmi elles, 2 des 10 formations les plus citées sont prises en charge par le programme DPC :

- La gestion des risques associés aux soins (éligible DPC)
- Les erreurs médicamenteuses, iatrogénie (éligible DPC)
- Les infections nosocomiales (IDE et AS)
- Anglais professionnel
- Plan de maitrise sanitaire
- La prévention des risques professionnels
- Le circuit du médicament
- L'évaluation de la douleur et traitement
- L'annonce d'un dommage lié aux soins
- Les systèmes Plein-Vide pour la gestion des produits de santé

Les formations relevant de la FOAD sont **entièrement réalisées sur le temps de travail des salariés**. Souvent proposées par les offreurs de formation (à 80%), elles séduisent pour :



Il est remarquable d'observer que les établissements perçoivent les FOAD comme une **réponse à des contraintes organisationnelles** mais **aucunement comme un levier pédagogique** (efficacité didactique, individualisation des enseignements et des parcours), ou comme **une opportunité de développement** de formations vers d'autres domaines ou d'autres unités d'enseignement.

Pour les **2/3 des établissements, les FOAD ne sont ni plus ni moins efficaces que les formations classiques**. 1/3 considère que ces nouvelles modalités de formation accroissent l'efficacité des formations. Logiquement, pour aucun d'eux, les FOAD ne dégradent la qualité des formations.

Bien que l'ensemble des établissements répondants souhaitent poursuivre l'achat de formations FOAD ou intégrant du e-learning, certains nous signifient :

- que l'offre FOAD ne couvre pas toujours les besoins exprimés ou identifiés pour les salariés,
- que les temps consacrés à la formation sont très variables d'un salarié à un autre (du simple au triple),
- que les FOAD ne favorisent pas les échanges entre les participants et avec les professionnels,
- qu'elles ne sont pas adaptées à certaines formations,
- qu'elles sont complexes à mettre en œuvre sur le plan organisationnel.

4.3 - Le point de vue des salariés

Le faible échantillon de salariés répondants[8] (4) permet difficilement de généraliser les avis prononcés. Nous avons cependant choisi de restituer les éléments collectés, à titre indicatif.
Les salariées ayant répondu ont le profil suivant : 4 femmes, de plus de 30 ans, qui exercent les métiers suivants : cadre bloc, secrétaire, cadre de soins, directeur de clinique. Les formations FOAD suivies par les répondants : hygiène hospitalière, circuit du médicament, radio protection, infections nosocomiales, sécurité incendie, proposées par FormaDirect et Cirra+

[8] Tous dans le secteur sanitaire

Toutes ces formations ont été suivies à distance sur le temps de travail des salariées.

4.3.1 – La représentation du champ de la FOAD et du e-learning

Pour les salariées interrogées, les formations intégrant des modalités e-learning sont :

- une façon de travailler à son rythme (3 réponses)
- un moyen de suppléer au manque de formateur (2 réponses)
- une façon différente de travailler avec le formateur (1 réponse)
- un moyen de travailler seul (1 réponse)

Pour 3 d'entre elles, la formation intégrant un modèle e-learning a été proposée par l'établissement. Pour 1 personne, il s'agit d'une démarche personnelle de recherche d'une formation « différente ».

4.3.2 – Les appréciations de l'usage des nouvelles technologies

Toutes les répondantes sont « plutôt » (1 réponse) ou « très favorable » (3 réponses) à l'**usage des nouvelles technologies** :

- pour être accompagné par un formateur à distance quand le besoin se fait ressentir (1 réponse)
- parce que les technologies font partie de mon quotidien professionnel (2 réponses)
- parce qu'il s'agit d'une façon plus « moderne » d'apprendre (2 réponses)
- parce que ce moyen respecte mon rythme d'apprentissage (2 réponses)

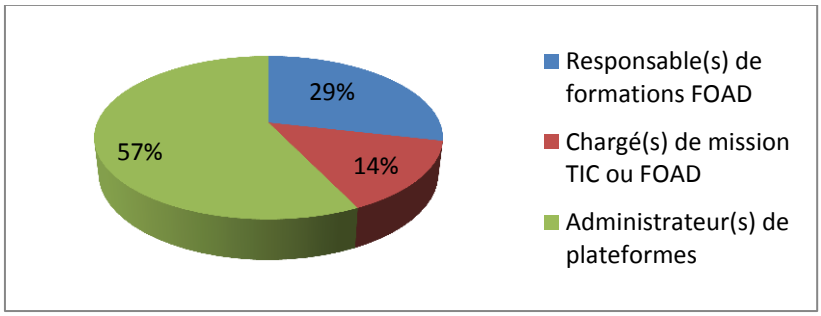
5 – Le positionnement des opérateurs de formation : initiateurs du développement du recours à la FOAD par les établissements de la branche

Malgré nos multiples relances, une quinzaine d'opérateurs de formation seulement ont répondu, dont **7 réponses complètes**.

5.1 – L'expérience FOAD des opérateurs de formation

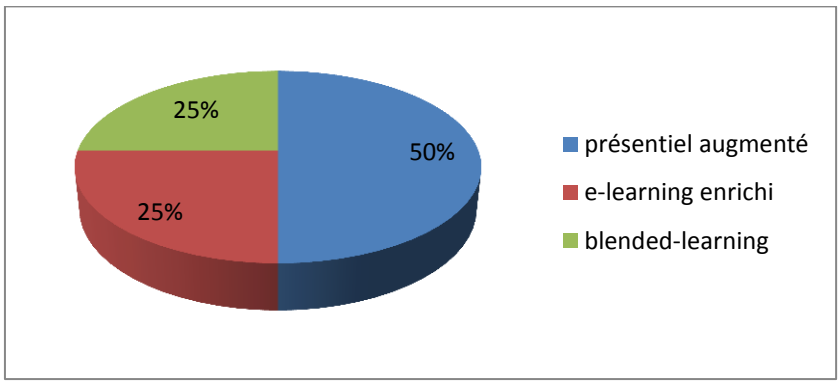
Une expérience récente : Les opérateurs de formation se sont pour la plupart récemment engagés dans la **démarche de développement de FOAD ou e-learning**, de 2010 à 2015. Seul FormaTic Santé présente une certaine ancienneté dans le domaine avec 11 ans d'expériences aujourd'hui.

Une orientation plutôt technique : La mobilisation de **ressources sur ce sujet est essentiellement tournée vers l'administration des formations,** comme le montre le graphique ci-après, et notamment vers l'administration de plates-formes de téléformation (gestion des comptes utilisateurs, alimentation des parcours en ressources formatives, accompagnement technique à l'usage et prise en charge des éventuels dysfonctionnements). 14% seulement des répondants mobilisent une personne exclusivement chargée du développement de la FOAD ou du e-learning. Nous faisons l'hypothèse que pour ces opérateurs de formation, cette activité est prioritaire et structurante en matière de développement de leur offre et de positionnement sur le marché.



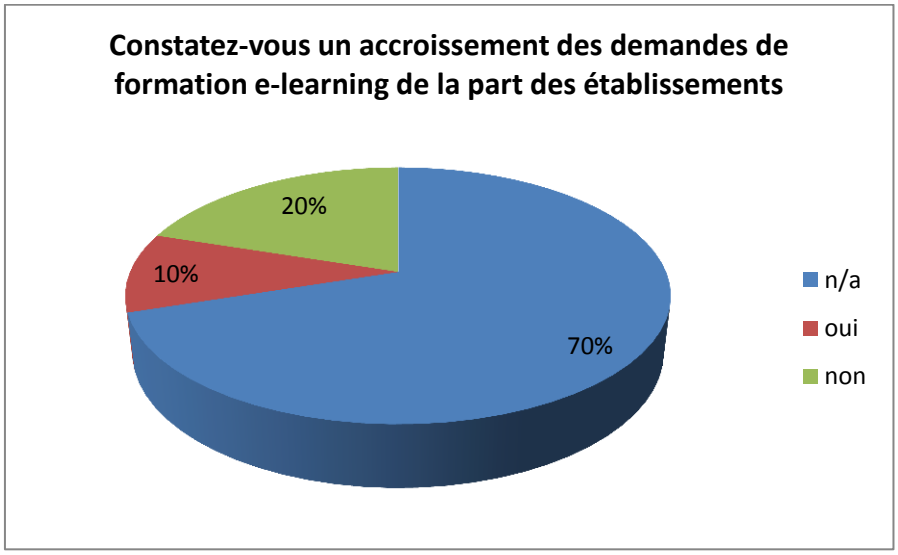
Une offre FOAD modeste : Cette nouvelle modalité de formation représente en moyenne **5% de l'offre générale** des opérateurs, sauf pour FormaTic Santé dont l'offre de FOAD représente près de 80%.

Un e-learning pour *augmenter* les formations classiques existantes : Au regard de la typologie des différents modèles de FOAD précédemment décrite (*Cf. 2 - Typologie des dispositifs e-learning, sous-ensembles de la FOAD*), **50% des opérateurs** inscrivent leur dispositif dans le cadre d'un **enrichissement de leurs actions de formation en présence (Modèle n°2 de la typologie « Présentiel augmenté »)**.



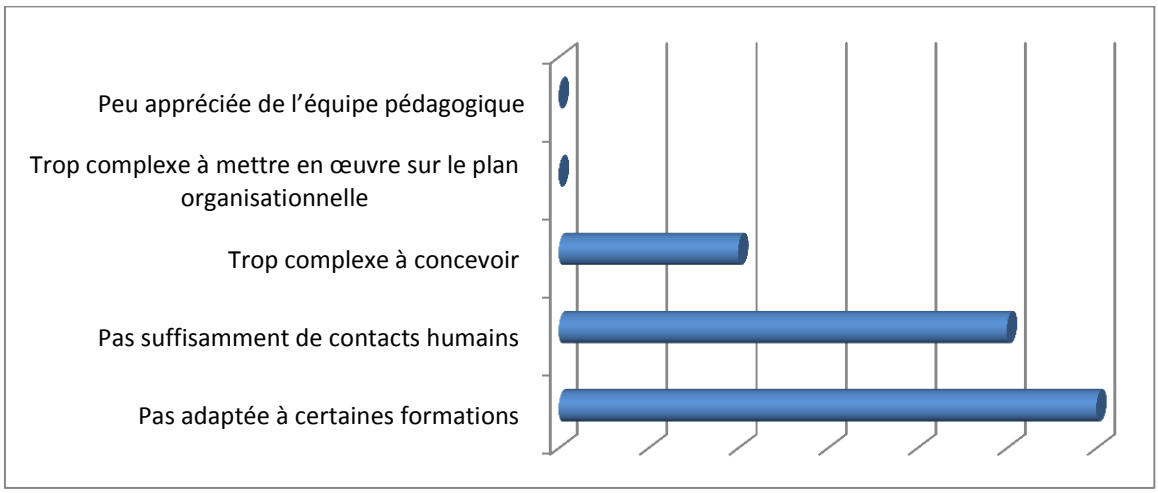
Dans ce contexte, les opérateurs de formation proposent en amont ou en aval des formations présentielles, des modules complémentaires e-learning décrits comme courts (45 minutes maximum). En toute logique, ces formations sont essentiellement réalisées en présence (pour 75% des opérateurs) ou trouvent un équilibre entre moments en présence et moments à distance dans le cadre des formations mixtes (pour 25% des opérateurs).

Une proactivité assumée : Le développement de ces nouvelles modalités FOAD est le plus souvent (85%) le fait des opérateurs de formation. Le point de vue est le même, pour les établissements (indépendants et groupe) (85%).
Par ailleurs, les opérateurs de formations ne semblent pas constater un accroissement de la demande FOAD de la part des établissements. Leurs réponses sont réservées…

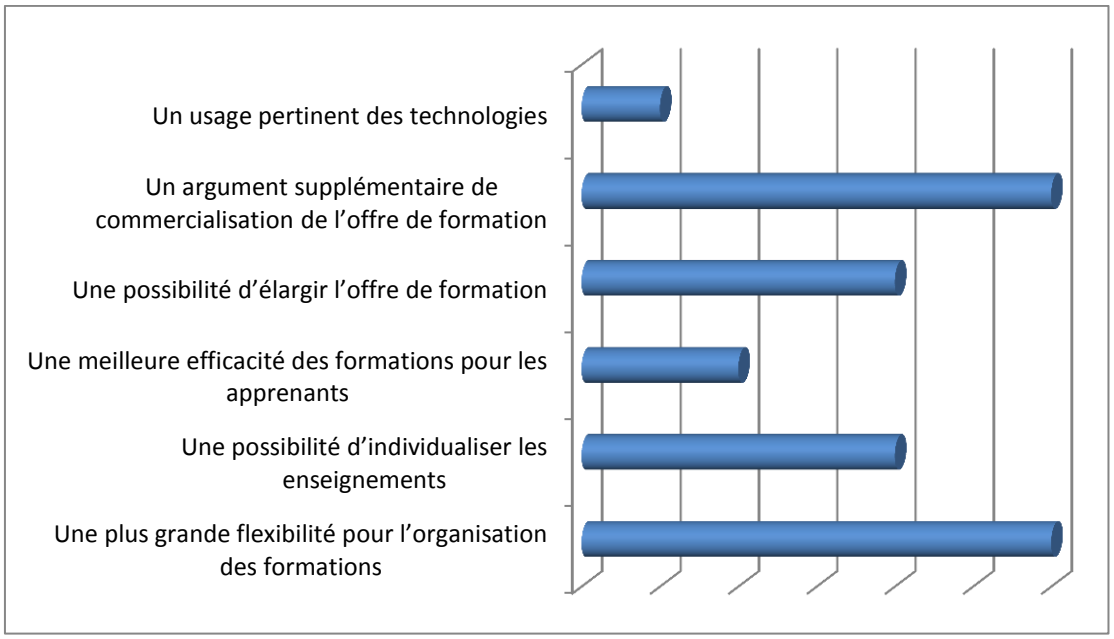


5.2 – Efficacité des actions FOAD

Une majorité des opérateurs de formation qui ont répondu, considèrent que les FOAD ne sont pas adaptées à certaines formations, qu'elles sont trop complexes à concevoir, que les contacts humains doivent prédominer ….



… mais qu'elles sont une réponse possible aux contraintes des apprenants, en plus d'être un argument supplémentaire de commercialisation.



On peut noter que peu d'opérateurs de formation (moins de la moitié) estiment que les FOAD sont d'une meilleure efficacité pour les apprenants. Alors qu'en question ouverte, certains nous signifient :

- qu'elles ne comprennent pas d'analyse de pratiques,
- qu'elles ne favorisent pas les échanges,
- qu'il n'y a pas d'apport par les formateurs en approche réflexive,
- qu'elles mobilisent peu de temps des professionnels,
- qu'il existe des freins de l'accès aux NTIC par les personnels de la branche,

d'autres considèrent :

- qu'elles permettent d'individualiser le parcours de formation,

- qu'elles améliorent ou favorisent le travail de développement de l'autonomie des apprenants dans les apprentissages,
- qu'elles rendent la formation plus flexible en termes de gestion du temps,
- qu'elles proposent des ressources plus variées,
- que les méthodes pédagogiques et d'apprentissages sont plus nombreuses et diversifiées.

5.3 – L'usage des technologies

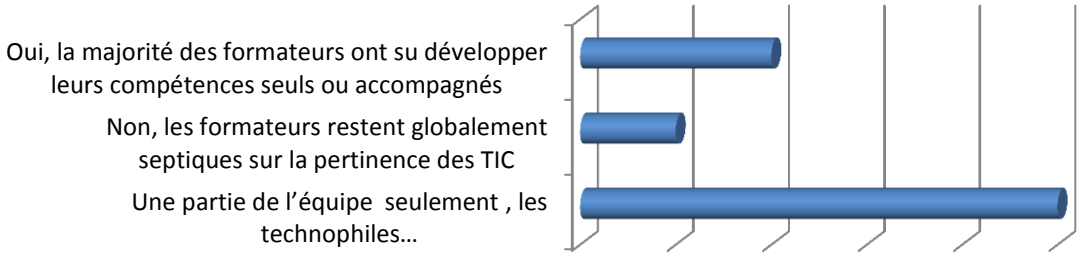
L'ensemble des opérateurs de formation utilise une plateforme de téléformation[9] pour porter leurs actions de formation en ligne. Moodle, Chamilo et Ganesha sont citées. Il s'agit d'applicatifs sous licence publique générale GNU[10] ou « libres de droit », gratuites, ce qui sous-tend qu'elles doivent être installées sur un serveur Internet, c'est-à-dire administrées sur le plan technique par les opérateurs de formation eux-mêmes.

Les fonctionnalités exploitées par les opérateurs de formations sont celles les plus courantes dans ce type de dispositifs avec :

- les outils d'administration (inscriptions, édition d'attestations),
- les outils de publication documentaire (mise à disposition des cours « papiers » en ligne),
- les outils de communication classiques (mail, forum, …),
- les outils d'organisation (calendrier, parcours de formation),
- les activités pédagogiques simples (QCM, modules e-learning).

Les opérateurs de formation sont globalement satisfaits de leur plateforme de téléformation et deux d'entre eux expriment leur intention d'utiliser des outils plus récents comme les wiki, les réseaux sociaux, les cartes heuristiques partagées ou encore les systèmes de classes virtuelles.

Concernant l'appropriation de ces nouvelles technologies par les formateurs, les avis sont partagés :



[9] Une plateforme de téléformation ou LMS (Learning Management System) est un outil qui se matérialise sous la forme d'un site Internet sur lequel on se connecte. Elle est dédiée à la distribution de la formation et surtout de la formation à distance. Une LMS met à disposition des apprenants des contenus de formation, enregistre le suivi des réalisés (score, temps passée, etc.) et facilite l'accompagnement par les formateurs des apprentissages à distance.

[10] La licence publique générale GNU (General Public License GNU) fixe les conditions légales de distribution des logiciels libres du projet GNU. Source Wikipedia : http://fr.wikipedia.org/wiki/Licence_publique_g%C3%A9n%C3%A9rale_GNU

Enfin, 60% des opérateurs de formation ont élaboré leurs propres ressources de formation, 40% les ont achetées sur catalogue. La majorité des apprenants (75%) est, d'après eux, satisfaite par ces ressources.

6 – L'offre de formation

6.1 – L'offre et les pratiques FOAD des opérateurs de formation

Pour affiner notre regard sur l'offre de formation et caractériser les pratiques actuelles des opérateurs, nous avons consulté les sites Internet et documents en notre possession des 20 opérateurs de formations dont l'activité FOAD est la plus significative (Cf. Annexe A.5 – L'offre de formation et pratiques des opérateurs - Top 20).

6.1.1 – Les Caractéristiques de l'offre FOAD

Modèle e-learning	Nombre d'OF
n°1 : e-learning intégral	7
n°2 : présentiel augmenté	4
n°3 : e-learning enrichi	2
n°4 : blended-learning	4
n° 5 : e-learning 2.0 ou social-learning	3

Le modèle n°1 (e-learning intégral) est plébiscité par les opérateurs de formation.
Il s'agit bien souvent de **modules de formation e-learning courts**, de 1 à 2 heures. Ces modules de formation peuvent potentiellement être **organisés en parcours plus long** (de 2 à 16 modules), pour répondre plus justement aux besoins des professionnels.
Ces formations **sont vécues par les apprenants en solo-formation**, ce qui sous-tend des capacités d'auto-apprentissage importantes. Parfois, pour pallier cette difficulté, les opérateurs de formation proposent aux utilisateurs de *rencontrer* virtuellement des professionnels via l'usage de vidéo-conférences (MEDICAL PROFESSIONNALS) ou plus simplement d'interagir avec un tuteur par mail.
Dans ce modèle d'ingénierie, d'une part la qualité de la formation est directement et exclusivement liée à la qualité de la scénarisation pédagogique du module e-learning et d'autre part, il semble difficile d'ambitionner un développement de compétences proprement dit. Les objectifs de formation visés par ces modules, ou parcours de formation obtenu par la simple concaténation de **ces modules, tendent donc le plus souvent à apporter les connaissances préalablement requises aux développements des compétences par les apprenants**.

Si quelques opérateurs de formation (4 dans ce panel) enrichissent leurs actions en présence par des modules e-learning **(modèle n°2 : présentiel augmenté)** ou inversement proposent à leurs apprenants en ligne des rencontres en présence avec des professionnels formateurs **(modèle n°3 : e-learning enrichi)** comme le CNEH et WALL STREET INSTITUTE, d'autres élaborent de véritables formations mixtes **(modèle n°4 : blended-learning)**, qui combinent intimement les moments d'apprentissages à distance aux moments de rencontre présentiels comme par exemple le GRIEPS (Cf. 6.1.2 –

quelques exemples de formations pour la branche de l'hospitalisation privée et publique).

Enfin, 3 opérateurs de formation, AUDACE, COMMUNDI et FORMATICSANTE ont franchi le pas de l'usage des outils du Web 2.0 **(modèle n°5 - social-learning)**.

Il est remarquable de noter que **tous les opérateurs de formation utilisent une plateforme de téléformation** pour administrer leurs actions et mettre à disposition des apprenants ressources et fonctionnalités de communication. Certains utilisent en plus des outils de diffusion web (Youtube), des systèmes de classes virtuelles ou de visio-conférence.

Nous avons recensé, pour ce panel de 20 offreurs de formations, une quarantaine d'offres de formation, initiales comme continues, couvrant les deux secteurs, sanitaire et médico-social, ainsi que de nombreux domaines :

- Formations initiales
  - Concours d'attaché d'administration hospitalière
  - Concours d'adjoint des cadres
  - Cycle d'étude Educateur Spécialisé
  - Préparation au métier d'AS

- Formations Rh - stratégie de développement
  - Management - organisation
  - Politique d'établissement
  - Stratégie commerciale

- Formation aux soins
  - Accompagnement de personnes vulnérables
  - Conduites addictives
  - Éducation thérapeutique du patient
  - L'accompagnement des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer
  - Gestion du patient âgé
  - Manutention, mobilité, handicap
  - Pathologies chroniques
  - Plaies et stomies
  - Prise en charge de la douleur
  - Prise en charge d'un patient
  - Prises en charge spécifiques
  - Psychothérapie
  - Stress et patient violent
  - Scanner - IRM - Échographie
  - Les gaz à usage médical

- Formations qualité - gestion des risques
  - Radioprotection
  - Sécurité au travail
  - Protocoles et pratiques à risques

- Prévention des risques psychosociaux et qualité de vie au travail
- Gestion et prévention des risques liés au domaine de la santé
- La sécurité Transfusionnelle
- L'hygiène et la qualité des soins

- Formations juridiques - Éthique professionnelle
  - Droits des patients
  - Éthique et fin de vie
  - La philosophie du soin
  - Relations soignant/soigné

- Formations transversales
  - Hygiène hospitalière
  - Anglais
  - Formations bureautiques
  - Incendie et premiers secours
  - Formation de formateurs / tuteurs
  - Usage d'Internet

6.1.2 – Quelques exemples de formations remarquées

« L'acte transfusionnel et ses contrôles », proposé par l'INTS (Institut National de la Transfusion Sanguine) développé par FORMADIRECT.

Le module e-learning de formation développé (modèle n°1 de la typologie), vise les objectifs du programme DPC suivants :

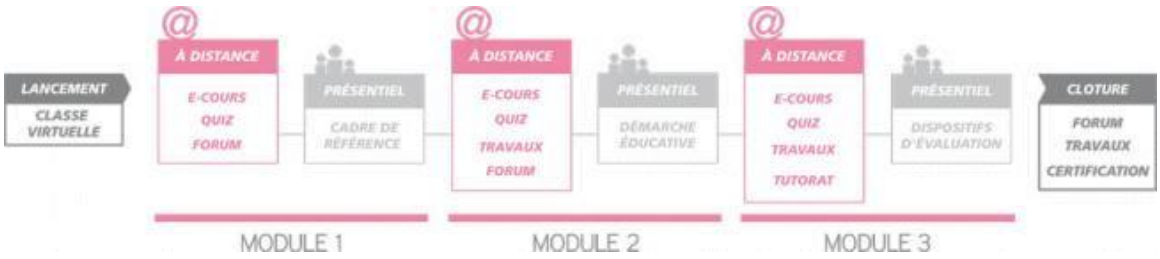
- Appréhender l'ensemble des processus transfusionnels de la prescription des examens d'immunohématologie en vue d'une transfusion de produits sanguins labiles jusqu'à la réalisation de l'acte transfusionnel.
- Réduire les risques d'erreurs au cours des processus transfusionnels par une meilleure connaissance des points critiques

L'apprentissage **théorique est réalisé par e-Learning** (3h30 sur 6 mois maximum) via une plateforme accessible à partir d'un ordinateur connecté à internet. La mise en pratique des connaissances acquises se fait au travers d'études de cas interactives (ECI) en ligne et l'analyse des pratiques professionnelles (APP) est réalisée au sein de l'établissement d'exercice.

« Éducation thérapeutique du patient » proposée par le GRIEPS

Cette formation mixe (modèle n°4 de la typologie) se compose de 4 étapes hybridées (classes virtuelles, tutorat à distance et formation e-learning) :

ÉTAPE 1 : Tester ses connaissances en ETP et identifier ses besoins de formation ;
ÉTAPE 2 : Analyser et consolider ses pratiques ;
ÉTAPE 3 : Développer des connaissances théoriques et méthodologiques ;
ÉTAPE 4 : Élaborer un plan d'actions d'amélioration individuelle.



« Impact de ses décisions sur la santé et la sécurité au travail » de l'école des Mines de Nantes

Il s'agit d'une formation à distance sous la forme d'un MOOC. Ce MOOC qui se veut connectiviste (Cf. Typologie e-learning - 2.4.5 - Modèle n° 5 : e-learning 2.0 ou social-learning) « impAct »[11], se propose d'offrir une première sensibilisation aux problématiques de la santé et de la sécurité au travail. Dans ce MOOC, l'apprenant intègre l'histoire d'une PME où un accident grave est survenu. Il est amené à faire partie de l'équipe de travail, mis en place par l'entreprise, afin d'analyser et de tirer toutes les conséquences de cet évènement.

« impAct » propose 3 parcours de formation que les apprenants choisissent en fonction de leur disponibilité ou de leur façon d'apprendre :

- CONSULTER (logique e-learning intégral) : ce parcours permet de découvrir les problématiques de la santé et de la sécurité au travail à travers la consultation de différentes ressources mises à disposition chaque semaine. Il est également possible de tester ses connaissances en effectuant des quizz.

- ECHANGER (logique xMOOC) : ce parcours, en plus de la simple consultation de ressources et de la réalisation de quizz, propose de participer aux activités de discussions au fil des semaines. Elles permettent aux apprenants de débattre sur des points précis du cours.

- PRODUIRE (logique cMOOC) : ce parcours s'articule autour d'une mise en situation concrète des problématiques en santé et sécurité au travail, immergé dans le contexte d'une entreprise. Les participants peuvent réinvestir dans des travaux de groupe les notions abordées tout au long de la formation.

[11] http://mooc-francophone.com/mooc-impact-de-la-decision-sur-la-sante-et-la-securite-au-travail/

7.1 - La FOAD dans le cadre du programme DPC

Clairement explicité sur le site de la Haute Autorité de Santé (http://www.has-sante.fr/), le recours à la formation en e-learning dans un programme de DPC, est l'une des recommandations de la HAS[12], qui en précise les modalités de mise en œuvre :

" La formation en e-learning doit être complétée par un temps d'analyse des pratiques qui peut être :

- *soit intégré à l'activité de e-learning, sous la forme par exemple d'audits cliniques, tests de concordance de scripts (autres). Dans ce cas, le retour des résultats de ces évaluations vers les professionnels est organisé. Il peut s'agir également d'une évaluation des besoins ayant permis d'orienter vers le programme de formation en e-learning adapté ;*
- *soit externalisé, en complément de la formation et articulé avec elle."*

Pour ce qui concerne la traçabilité du DPC, *"il est demandé au professionnel de santé une démarche explicite permettant :*

1. *de décrire son implication dans le programme DPC en renseignant chaque année un bilan annuel d'activité. Celui-ci doit notamment permettre de justifier la pertinence du choix de la formation par e-learning entreprise, avec l'activité et les objectifs du professionnel;*
2. *d'assurer la traçabilité de ses actions en gardant auprès de lui tous les documents justificatifs susceptibles de lui être demandés. Par exemple : historique du parcours réalisé dans le programme de e-learning, résultats d'évaluation, fiche de suivi d'action, et le cas échéant, ceux concernant l'activité d'analyse des pratiques réalisée."*

La confrontation des principales réponses des établissements sur l'efficacité des actions FOAD[13] et de leurs pratiques d'achat avec les attendus de la HAS en matière d'intégration du e-learning dans la DPC, nous conduisent à formuler deux hypothèses, qui peuvent servir de base pour orienter la production d'un guide repères, à l'usage des décideurs et des salariés :

- les différentes modalités du e-learning, les principes généraux d'une action de formation FOAD, semblent peu connus des acteurs de la branche, il en résulte une forte dépendance vis à vis de l'offre des opérateurs,
- les établissements et les salariés semblent privilégier la dimension "organisationnelle"[14] (en opposition au présentiel) du e-learning et de la FOAD, il en résulte que les apports spécifiques de ces modalités de formation, au développement des compétences des salariés et à l'actualisation de leurs connaissances, sont peu valorisées.

---

[12] Fiche méthode- DPC- fiche méthode - E-learning - mai 2014

[13] *"une réponse aux contraintes des salariés - un usage pertinent des technologies- le moindre coût et/ou la durée des formations- une plus grande flexibilité pour l'organisation et la planification des formations"*

[14] Le baromètre européen du e-learning fait le même constat :*"45% des entreprises fixent au e-learning l'objectif d'optimisation des coûts de formation"*

7.2 - Les réponses de l'ingénierie des FOAD

Les enjeux du DPC trouvent un écho tout à fait remarquable dans ceux du développement du e-learning, dans son sens le plus large, comme décrit par Jacques Attali (président du groupe PlaNetFinance – vidéo : https://youtube/QHF9jKUCxW8) :

« Dans un univers d'extraordinaire changement des savoirs, des expertises, des techniques, des technologies, des cultures; dans un univers d'extrêmes diversités des mondes qui se rencontrent et se croisent; dans un univers où la compétition est de plus en plus tendue et extrême, dans lequel la connaissance va être le cœur du développement, il est essentiel pour chacun de considérer que la formation qu'il obtient dans ses premières années de vie n'est pas suffisante.

À terme, l'essentiel du savoir devra être renouvelé en permanence - tous les 5 ans au plus - tant pour les métiers de grandes compétences techniques que pour l'ensemble des acteurs de la vie économique, sociale et culturelle.

L'apprentissage tout au long de la vie doit devenir une banalité. Il doit faire partie non seulement de la curiosité de chacun mais doit s'inscrire aussi dans une nécessité professionnelle. Tout est remis en question, il faut sans cesse apprendre mais aussi apprendre à apprendre, en tenant compte des meilleures sources d'apprentissage possibles.

Il est évident que personne ne pourra en permanence avoir accès aux meilleures salles de classe, aux meilleurs professeurs du monde. Seules les technologies de formation à distance permettent déjà de créer les conditions d'une formation permanente de toutes les compétences et une amélioration permanente de ces compétences.

Les techniques de la formation en ligne ne se résument pas à mettre les cours dispensés dans une salle à disposition de ceux qui peuvent les voir à distance, mais véritablement supposent l'apparition de nouvelles technologies pédagogiques, de nouvelles formes de pédagogie spécifiques à l'instrument particulier qui est l'écran d'un ordinateur, d'un Ipad ou d'un téléphone.

Les expériences japonaises, coréennes, américaines montrent maintenant que l'apprentissage en ligne est un atout considérable, un outil essentiel qui bouscule naturellement les habitudes, les traditions, les hiérarchies, les modes de fonctionnement des écoles, des universités, des diplômes... Qui constitue - pour ceux qui sauront en disposer et l'utiliser - un outil essentiel tant personnel que collectif. »

Nous savons aujourd'hui que le développement des compétences professionnelles repose à 70% sur l'expérience dans le cadre de l'exercice du métier, 20% par des échanges entre professionnels et 10% seulement par le biais de l'apprentissage formel[15], c'est-à-dire à l'occasion de formations classiques, initiales ou continues, en salle ou par l'usage de e-

[15] Étude et validation du modèle 70/20/10 par Morgan McCall, Robert W. Eichinger et Michael M. Lombardo du Center for Creative Leadership de l'Université de Princeton.

learning notamment à l'image du premier modèle de notre typologie (e-learning intégral en solo-formation).

Ce constat engage à apporter une attention particulière au blended-learning qui combine des moments de rencontre présentielle, propice aux interactions entre apprenants et formateurs ou professionnels, et propose des parcours de formation adaptés aux rythmes, et aux contraintes de chacun tout en tenant compte des profils d'apprentissage.

Il convient également de prendre en compte la montée en puissance du social learning, notamment des espaces collaboratifs et des vidéocasts[16], qui permet une approche nouvelle de l'acte d'apprendre : on n'accède plus uniquement à une formation en salle par an, mais à une bibliothèque de contenus infinie et à "l'intelligence collective" de l'entreprise, y compris dans le cadre d'analyses de pratiques, qui vont me permettre de faire un bout de chemin avec des collègues passionnants et expérimentés partout dans le monde, en développant des "connexions sociales ".

7.3 - Les freins constatés

Il est difficile d'occulter le fait que le caractère innovant du e-learning génère de nouvelles considérations stratégiques pour les établissements, les opérateurs de formation et les salariés eux-mêmes. **L'enjeu principal pour les établissements et les salariés ne se situe pas dans un simple remplacement du présentiel par du e-learning.** Or, nous constatons dans l'analyse des réponses aux questionnaires à destination des opérateurs de formations et des établissements acheteurs de formations, que la logique de subsidiarité prédomine encore (Cf. 5.2 – Efficacité des actions FOAD).

Un changement profond des représentations de chacun des acteurs paraît nécessaire, pour ne pas tomber dans une vision simpliste du « tout numérique »,

- pour permettre l'émergence de nouveaux systèmes formels d'apprentissage complexes et protéiformes,
- considérer différemment les temps de travail pour mettre en lumière leur caractère formatif,
- être attentif à l'impact de ces pratiques sur les dynamiques managériales,

…et réinterroger la notion même de distance…

[16] Le videocast est un contenu filmé en vidéo accessible à tout moment

8 - Guide de présentation de la FOAD – proposition de trame

À destination des salariés et des employeurs[17], ce guide, qui se veut être un outil de communication et de vulgarisation, aura pour objectifs de préciser la notion de Formation Ouverte et À Distance, de la contextualiser, d'apporter des éléments pratiques d'engagement dans ce type de dispositifs et enfin, de tracer les perspectives de développement probables de ces nouveaux outils de formation. D'après nous, ce guide devrait comporter 6 rubriques :

- **De quoi parle-t-on ?**
  Comme nous avons pu le constater, les notions de formation ouverte et à distance et e-learning, ou encore digital-learning, sont complexes à appréhender puisqu'elles combinent de multiples domaines, interrogent de nombreuses représentations - souvent liées aux appréciations des technologies d'où les néologismes « technophile » et « technophobe » - et, pour ne rien simplifier, les discours commerciaux tenus par les opérateurs et concepteurs de ce type d'actions sont fréquemment inintelligibles.
  Il nous semble par conséquent indispensable de débuter ce guide par une présentation simple, et non simpliste, de ces différentes notions. Nous nous appuierons sur des illustrations parlantes structurées autours de notre typologie.

- **Actualité dans le champ de la formation**
  Inscrites sur le plan légal dans la circulaire de la DGEFP du 20 juillet 2001, évoquées par la commission européenne le 23 mars 2001, impactant les différentes réformes de la formation professionnelle depuis le celle du 4 mai 2004 jusqu'à la plus récente du 5 mars 2014, les FOAD et leurs différentes modalités ne sont plus depuis longtemps un effet de mode. Il s'agit dans cette rubrique d'éclairer dans leurs grandes lignes les dynamiques politiques et institutionnelles actuelles du champ de la *formation tout au long de la vie*.

- **Actualité dans le champ de la formation du secteur**
  En nous appuyant sur les textes de références élaborés par la Haute Autorité de Santé, nous contextualiserons ici les tendances et termes de développement des FOAD pour les secteurs sanitaire et médico-social (programmes DPC). Ces textes seront illustrés par des exemples de mise en œuvre de FOAD repérées dans le cadre de cette présente étude.

- **Repères pour appréhender une formation intégrant des modalités e-learning**
  Bien que le e-learning fasse aujourd'hui incontestablement parti du paysage de la formation, se lancer dans l'achat de telles prestations ou, pour un salarié, s'engager dans une telle formation, peut parfois sembler relever du pari ; ne répondons-nous pas tout simplement aux chants des sirènes ? Le vernis technologique n'est-il pas uniquement un leurre judicieusement mobilisé par les stratèges du marketing (comme nous le signifient d'ailleurs les opérateurs de formations dans leurs réponses au questionnaire) ?

[17] Les modalités d'adaptation des contenus à chacun des destinataires restent à finaliser

Nous décrirons dans cette partie, tant à destination des employeurs que des salariés, les véritables plus-values et moins-values de ces systèmes formels d'apprentissage intégrant l'usage des technologies, les points descriptifs de l'offre « catalogue » sur lesquels nous devons redoubler de vigilance ainsi que les indicateurs, dans le processus de réalisation de la formation visée, sur lesquels nous pouvons nous appuyer pour qualifier justement la proposition.
Cet outil d'aide à la prise de décision sera illustré d'exemples et de contre-exemples.

- **Repères pour se former en FOAD**
  Plus particulièrement à destination des salariés, cette section du guide aura pour principal objectif de les aider à se préparer, en ayant la pleine conscience de ce à quoi ils doivent s'attendre, à suivre une formation intégrant ces nouvelles modalités d'apprentissage. Pour aborder cet objectif, nous nous appuierons sur des illustrations concrètes de ce que vivent réellement la plupart des apprenants bénéficiant d'une FOAD. Bien sûr, les fondamentaux seront interrogés en fonction de la nature de la formation (e-learning en solo-formation, modules e-learning suivi d'un présentiel, social-learning, etc) avec par exemple du point de vue du salarié :
  - mon niveau d'autonomie dans les apprentissages ;
  - mes capacités et mes possibilités d'organisation (temps, lieu, durée) ;
  - ma dextérité ou mon appréhension vis-à-vis de l'outil informatique ;
  - ma motivation ;
  - mon besoin, ou non, de contacts avec les autres, avec un formateur ;
  - mon rythme et la visibilité de ma progression ;
  - … ;

- **Pour aller plus loin**
  Volontairement épuré, ce guide ne sera pas à même de répondre aux questions les plus pointues éventuellement posées par les employeurs comme par les salariés les plus affutés. Ils trouveront dans cette rubrique un ensemble de liens organisés vers des documents en ligne institutionnels ou particulièrement instructifs.

A.1 Typologie des dispositifs e-learning, sous-ensembles de la (FOAD)

Avant même d'aborder les modalités du e-learning tels que définis par la Haute Autorité de Santé dans le cadre du programme DPC, il nous semble important d'apporter aux membres de l'observatoire quelques repères complémentaires sur le sujet complexe de la formation ouverte et à distance (FOAD). Il s'agit d'une part de préciser la définition et les enjeux de la FOAD et d'autre part de procéder à l'élaboration d'une typologie des différents modèles du e-learning.

1 - Définitions de la formation ouverte et à distance

Pour Bernard Blandin[18], les termes « *formation ouverte et à distance (ou FOAD) représentent des réalités extrêmement différentes et des dispositifs extrêmement variés, qui, de plus, ont évolué au cours du temps. Ils n'ont qu'un point commun : ils brisent la règle des trois unités de la tragédie classique, qui est aussi celle de l'enseignement traditionnel* (note : unité de lieu, de temps et d'action). *S'il y a rupture de l'unité de lieu, nous parlerons de formation à distance, s'il y a rupture de l'unité de temps et d'action, même dans un même lieu commun, nous parlerons de formation ouverte. S'il y a rupture des deux, nous parlerons de formation ouverte et à distance.* »

Nous avons observé dans ce projet d'étude que les dispositifs tels que décrits dans la « fiche méthode » de la HAS[19], n'évoquent pas explicitement « l'ouverture » de la formation, c'est-à-dire le renforcement de la flexibilité des systèmes formels d'apprentissage. L'ouverture, c'est chercher à inhiber tout effet discriminant à l'inscription et au maintien dans le parcours de formation. Il s'agit de proposer aux candidats à une action de formation d'entrer et de sortir du dispositif quand ils le souhaitent et en ont la possibilité, d'élaborer des parcours de formation individualisés, de planifier les temps de la formation (présentiels ou à distance) en fonction de leurs contraintes.

Selon le collectif de Chasseneuil[20], « *la formation ouverte à distance (FOAD) est un dispositif (…) qui prend en compte la singularité des personnes (…) et repose sur des situations d'apprentissage complémentaires et plurielles en termes de temps, de lieux, de médiations pédagogiques humaines et technologiques, et de ressources* ».

Sur le plan légal (cf. 1.1.2 - Le cadre législatif), la circulaire DGEFP n° 2001/22 du 20 juillet 2001 définit la FOAD comme : *« un dispositif souple de formation organisé en fonction des besoins individuels ou collectifs. Elle comporte des apprentissages individualisés et l'accès à des ressources et compétences locales ou à distance. Elle n'est pas exécutée nécessairement sous le contrôle permanent d'un formateur. »*

[18] Blandin, B. (2004), *Historique de la formation ouverte et à distance*, *formation permanente*, n° 189, mars-avril
[19] Haute Autorité de Santé - http://www.has-sante.fr/
[20] Collectif de Chasseneuil, (2001), *Accompagner des formations ouvertes. Conférence de consensus*, Paris, L'Harmattan, p177

À partir de ces définitions, nous pouvons formaliser la diversité des solutions comme ci-dessous :

	Formation ouverte présentielle	**Formation à distance**	**Formation ouverte et à distance**
Sans l'usage des technologies	Formation en centre de ressources (Ateliers de Pédagogie Personnalisée)	Cours par correspondance traditionnel	Formation individualisée à distance
Usage des technologies de l'information	Présentiel enrichi de contenus multimédias	Cours en ligne	Solo-formation individualisée en ligne
Usage des technologies de la communication	Interventions d'experts externes en visio-conférence	Classe virtuelle	Formation individualisée et accompagnée par un tuteur en ligne

2 - Enjeux de la FOAD

En l'an 2000, dans l'agenda de Lisbonne, l'Union Européenne s'est fixée l'objectif stratégique et particulièrement ambitieux de prendre le leadership mondial de l'économie de la connaissance. Ainsi, dans son livre blanc, la Communauté Européenne (CE) précise : « Il est clair désormais que les potentialités nouvelles offertes aux individus demandent à chacun un effort d'adaptation, en particulier pour construire soi-même sa propre qualification, en recomposant des savoirs élémentaires acquis ici ou là. La société du futur sera donc une société cognitive. » [21]

La Formation ouverte et à distance (FOAD) est inhérente à ce mouvement. Dans un environnement de travail colonisé par les TIC[22], elle s'appuie sur des dispositifs de formation accessibles par le biais d'Internet. Elle est également connexe au thème de la gestion des connaissances (KM – Knowledge Management) et aux apprentissages organisationnels (Source Wikipédia : « *L'apprentissage organisationnel, aussi appelé phase de création des connaissances, est un processus collectif de développement et de modification des connaissances aussi bien tacites qu'explicites au sein d'une organisation, qui intervient dans les processus de gestion des connaissances. Elle se développe de différentes manières : observation, imitation, expérimentation, etc., de la concurrence, de l'environnement ou directement à l'intérieur de l'entreprise. Cet apprentissage est donc réalisé de manière sociale à travers diverses interactions, ou bien de manière individuelle. Une fois les connaissances acquises et afin qu'elles persistent dans l'organisation il s'agit de les stocker…* »).

[21] Livre blanc de la CE sur l'éducation et la Formation, (2000), *Enseigner et apprendre : vers une société cognitive*
[22] Technologies de l'Information et de la Communication

Exploiter la totalité du potentiel de chaque dispositif de formation supporté par le réseau Internet est un défi majeur pour les organisations d'aujourd'hui. Ces modes d'apprentissages sont déterminants pour la performance individuelle et collective. Dans l'esprit du livre blanc de la Communauté Européenne, ils auraient un impact direct sur la « compétitivité » des entreprises.

3 - Quelques données

En termes quantitatifs, bien que le baromètre AFINEF[23], résultat d'une enquête menée en 2014 auprès de 300 entreprises, souligne que la place du e-learning en France est en nette progression : « *Parmi les enseignements de cette étude figure, en première place, une bonne adoption du e-learning : 90 % des répondants l'utilisent et plus de 60 % l'ont introduit depuis plus de 3 ans. Les freins à l'utilisation du e-learning sont essentiellement culturels (48 %) et budgétaires (37%). Les raisons qui poussent les entreprises interrogées à adopter le e-learning sont la réduction et l'optimisation de coûts, pour 65 % d'entre elles, et la volonté d'améliorer l'efficacité de la formation (58 %)*», on ne peut que constater qu'en terme de volume global, le recourt à ce type de formation reste modeste au regard de son développement mondial. D'après François TADDEI, Membre du Haut Conseil à l'éducation : « *Si l'on compare le CNED [Centre national d'enseignement à distance] à l'Open University anglaise, ou à ce qui se fait en Inde et au Canada, nous sommes en retard. Si l'on prend ce que l'on appelle les MOOC [Massive Open Online Course, des cours en ligne ouverts à tous] et ce que devrait être une université à l'heure où le numérique existe, nous sommes aussi en retard.* ».

Au regard des enjeux précédemment sous-tendus, il nous semble certain que le marché e-learning en France devrait considérablement s'étoffer dans la décennie à venir avec plus d'offres, une stabilisation des technologies et des modalités de formation plus efficaces.

4 – Modèles e-learning

Selon la Communauté Européenne, « *le e-Learning est l'utilisation des nouvelles technologies multimédias et de l'Internet pour améliorer la qualité de l'apprentissage en facilitant l'accès à des ressources et des services, ainsi que des échanges et la collaboration à distance* »[24].

Pour compléter cette définition, trop large et imprécise, nous nous appuyons sur les travaux menés par F.HAEWV[25] à l'initiative de la Direction de la Technologie de l'Éducation nationale, que nous avons remaniés pour plus de visibilité et surtout, pour intégrer les modalités les plus récentes.

[23] Association française des Industriels du numérique de l'Education et de la Formation. Cette enquête a été menée entre avril et juin 2014 en France

[24] Communauté Européenne, 23/03/2001, Plan d'action e-Learning, Document de travail des services de la commission.

[25] Haeuw F. (2004). Competice, outil de pilotage des projets TICE par les compétences, Algora

4.1 - Modèle n°1 : e-learning intégral

Concrètement le e-learning intégral consiste à **mettre à la disposition des apprenants de multiples ressources qu'ils utilisent exclusivement en ligne pour atteindre les objectifs de leur formation** prédéterminés et organisés sous la forme de parcours plus ou moins individualisés.

Parmi les ressources possibles, on trouve des documents numérisés, des didacticiels ou « modules e-learning », des simulateurs ou bien encore des serious games[26] comme par exemple « Diagnostic En Urgences », destiné à former les étudiants en médecine de deuxième cycle. L'objectif visé par cette formation est d'aborder et de consolider le raisonnement clinique en proposant aux étudiants des situations proches de la réalité où des patients entrent au service d'urgences et de réanimation d'un hôpital[27].

Ce modèle de e-learning intégral peut tendre soit vers une logique de solo-formation, c'est-à-dire sans accompagnement, bien que ce format disparaisse, soit vers une logique d'autoformation accompagnée, c'est-à-dire où les activités d'apprentissage en ligne sont accompagnées de l'appui méthodologique, conceptuel voire même affectif d'un tuteur distant.

Dans le milieu de la santé, MédiFormation[28], par exemple, propose de nombreux modules e-learning, accessibles en ligne en mode Saas (plateforme de téléformation hébergée par l'éditeur lui-même) d'une durée d'une à deux heures à destination des professionnels de la santé. Le nombre important de modules peut permettre l'élaboration d'un parcours de formation tout-en-ligne.

4.2 - Modèle n°2 : présentiel augmenté

Le modèle « présentiel augmenté » consiste à **ajouter en amont ou en aval, de façon plus ou moins articulée, des phases de formation à distance**, asynchrones, à une formation essentiellement réalisée en présentiel, synchrone. Ce type de dispositif, qui concatène e-learning et présentiel, est une réponse naturelle aux besoins exprimés par les organisations professionnelles, entreprises et opérateurs de formation ; besoins d'étoffer une offre, d'innover, de réduire les coûts, d'améliorer la qualité de l'offre, d'enrichir une stratégie de communication, de faciliter l'intégration de moments de formation dans l'organisation professionnelle ou personnelle des participants, etc.

Dans le cadre du programme DPC tel que décrit par la HAS, l'intégration de moments de formation à distance, ou e-learning, dans un dispositif présentiel est envisagé. On parle alors de « mixité » : « *Le e-learning peut être intégré dans un apprentissage mixte (présentiel et à distance). Dans ce cas, les informations de e-learning suivent le modèle « Programme Flow » (activités d'apprentissage linéaires). Le e-learning intervient avant ou*

[26] Un Serious game est un logiciel qui combine une intention pédagogique « sérieuse » avec des ressorts ludiques du jeu.
[27] Ludomedic, (plateforme médicale vidéo-ludique) : http://www.ludomedic.com/index.php?option=com_ludomedic&view=trip&id=10&Itemid=185
[28] MediFormation : http://www.mediformation.com/

après la formation présentielle ou à ces deux moments. N.B. : Le e-learning fait partie de la formation à distance mais ne la résume pas (cette dernière comprend également : les supports d'apprentissage papier, des médias audio visuels, ou d'autres supports).»

4.3 - Modèle n°3 : e-learning enrichi

Le e-learning **enrichi de moments de regroupement** est quant à lui essentiellement une réponse aux besoins exprimés par les populations formées ; besoin de socialisation directe pour contrer le sentiment d'isolement, distinguer de façon plus factuelle les temps de l'activité professionnelle ou personnelle aux temps de l'activité de formation.

4.4 - Modèle n°4 : blended-learning

Contrairement aux modèles précédents, où les temps de formations e-learning se superposent *simplement* aux cours en classe, **le blended-learning conjugue intimement ces deux moments ; d'une part en enrichissant le présentiel par l'usage de matériels informatiques (tableaux blancs interactifs, tablettes, ordinateurs), d'outils Internet (wiki, réseaux sociaux, twitter), de ressources numériques (vidéos, présentations commentées, Screencast, Podcasts, modules e-learning), et d'autre part en offrant aux participants un ensemble de modalités de formation qu'ils choisissent, ordonnent, voire élaborent avec l'aide du formateur individuellement ou collectivement.**

Dans ce modèle de formation, on peut véritablement parler de formations multimodales[29]. Elles permettent non seulement l'individualisation de la formation (parcours personnel d'apprentissage) mais aussi la personnalisation de la formation (modalité pédagogique différenciée) : « *on dira qu'une formation est multimodale quand elle permet de prendre des chemins différenciés pour passer d'une connaissance A à une connaissance B. Les chemins différenciés dont il s'agit sont une combinaison :*

- *de moments passés en centre de formation,*
- *de cours disponibles en ligne, à partir de n'importe quel lieu et moment,*
- *d'apprentissages s'appuyant sur des ressources et supports numériques ou papier,*
- *d'apprentissages s'appuyant sur une équipe pédagogique et des échanges entre participants.*

Le dispositif d'apprentissage multimodal peut donc être très différent selon l'apprenant en fonction de ses acquis préalables, de sa possibilité d'être présent régulièrement dans le centre de formation ou non ainsi que de ses préférences cognitives. »

Selon S.Bellier[30], « *le blended-learning apporte aux formations en présence des gains de temps et d'autonomie complètement nouveaux. Il permet ainsi de repenser la répartition des temps de formation pour maximiser l'efficacité du présentiel par le biais d'autres activités que didactiques comme des études de cas, des mises en situation simulées, des*

[29] http://www.communotic.fr/index.php/bas-decouvrir-multimodalite
[30] S.BELLIER, (2001), *Le E-Learning*, Ed Liaisons.

projets à réaliser en équipe… ». Cette nouvelle pratique de formation nommée « classe inversée » [31] ou « flipped classrooms », centre donc l'accompagnement présentiel sur les besoins de chacun.

Aujourd'hui, les formations mixtes sont une tendance de fond. Selon le baromètre AFINEF, le mode mixte (alternance de formation en salle et d'activité en lignes) est largement plébiscité : *« Parmi les tendances, 90 % des entreprises interrogées sont tout à fait d'accord ou plutôt d'accord pour combiner le recours au e-learning à plus de e-learning tutorés, plus de cours en face à face intégrant des outils numériques, plus de formations mixtes et à une plus grande utilisation des outils de formation collaboratifs ».*

4.5 - Modèle n° 5 : e-learning 2.0 ou social-learning

L'évolution du *e-Learning* en *e-Learning 2.0* est concomitante à l'évolution du réseau Internet[32] lui-même. **D'une formation à distance essentiellement transmissive, on tend vers une formation à distance présentant un volet social et collaboratif fort.** Les technologies les plus significatives de ce changement de paradigme, de l'Internet distributif à l'Internet contributif, sont les blogs, les wiki, les forums d'échange, les plateformes de diffusion de vidéos et les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, LinkedIn…).

Sur le plan de la pédagogie, le e-Learning 2.0 vise à renforcer l'efficacité de la formation en s'appuyant sur le concept du conflit socio cognitif [33] et de la théorie de l'apprentissage socioconstructiviste élaborée par L.Vygotsky[34] pour qui « *l'acquisition de connaissances durables est favorisée par la prise en compte du champ social dans laquelle elle est située* ».

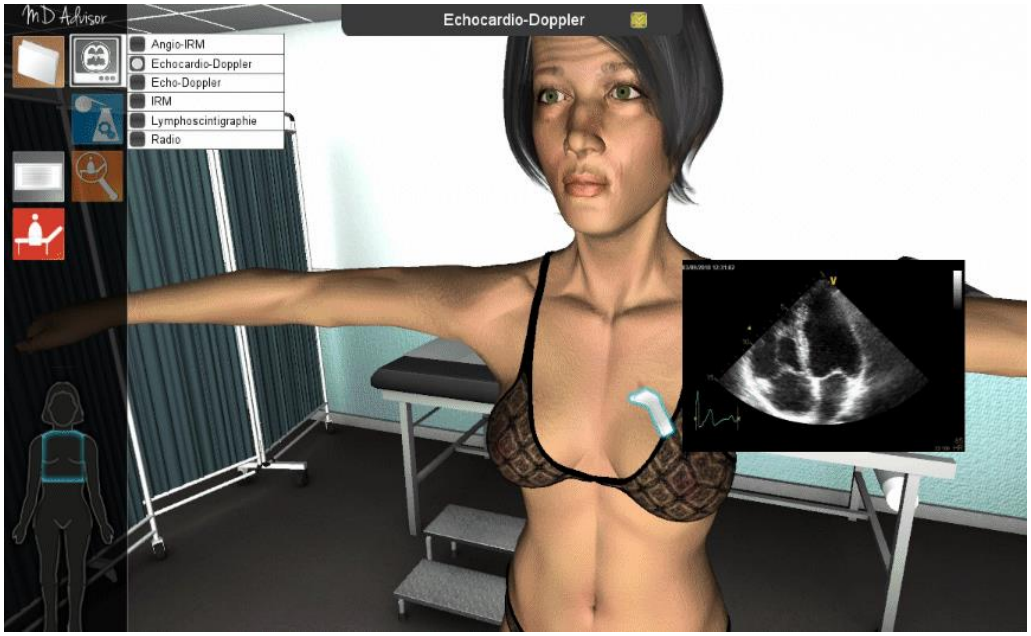
Il s'agit de recréer, par l'usage des technologies de la communication, des groupes d'apprenants et d'en tirer les effets bénéfiques pour l'apprentissage. Concrètement, le e-learning 2.0 se traduit par une utilisation étendue de « social-games », de réseaux sociaux ou encore de cMOOC :

- les social-games : issue de l'hybridation des learning-games et des réseaux sociaux, ces jeux en réseaux visent à exploiter en formation les codes des jeux diffusés sur les plateformes collaboratives, ou l'on gagne par exemple des « points de notoriété » chaque fois qu'une information déposée est reprise par un autre joueur. Le système de jeux comprend les fonctionnalités sociales en usage sur les réseaux : opposition, palmarès, équipes, statut, possibilité d'afficher ses performances sur son mur Facebook, etc..

  Dans le milieu médical et hospitalier, la dynamique social-game est lancée avec, par

[31] La classe inversée (ou flipped classroom) est une approche pédagogique qui inverse les moments traditionnels de l'enseignement : « cours en classe suivi d'exercices à la maison » à « consultation préalable de ressources à la maison suivi de travaux pratiques en classe »
[32] Thierry Nbaeth, chercheur à l'INSAED, Jérôme Coignard (CROSSKNOWLEDGE), Philippe Lacroix (DEMOS E-Learning industry), Conférence du salon Ilearning Solutions RH du 11/03/2010
[33] Le conflit socio cognitif : http://www.blog-formation-entreprise.fr/?p=4259
[34] L .VYGOTSKI, (1934), Langage et pensée, trad. La Dispute, (1998)

exemple, le développement de la ressource « SimUrgences ». Il s'agit d'un module en 3D temps réel de formation destiné aux urgentistes et cardiologues à la prise en charge d'urgence cardiaque : « *8 cas patients sont proposés en présentiel, lors de réunions professionnelles. Dans un décor virtuel, au domicile ou directement au bloc opératoire, les médecins sont amenés à établir le diagnostic, stabiliser et orienter le patient dans le service approprié. En pratique, chaque médecin dispose d'un ordinateur relié en réseau. L'animateur, un cardiologue, réceptionne l'ensemble des réponses et des choix des répondants de manière anonyme. À chaque fin de session, les choix sont discutés de manière collégiale.* ». Si ce dispositif est pour l'instant utilisé en présentiel, il devrait prochainement être disponible en ligne et multijoueur.



- les MOOC (Massive Open Online Course) : Il s'agit de cours en ligne, ouverts à tous, sans condition d'inscription, lancés initialement par les universités américaines en 2011. Les participants, enseignants, experts et élèves, sont dispersés géographiquement et communiquent uniquement par Internet. Les étudiants utilisent des ressources éducatives, libres de droit, déposées par les enseignants. Le qualificatif « massif » est lié au grand nombre de participants.

  Il faut distinguer les xMOOC des cMOOC[35]. Dans les xMOOC, les interactions avec l'équipe pédagogique ou les autres étudiants sont faibles. Nous sommes très proches du modèle n°1 de cette typologie (e-learning intégral). Le modèle économique repose sur la gratuité des cours avec une « certification » payante.

  Au contraire, les cMOOC, c'est-à-dire les MOOC connectivistes, sont basés sur le principe de l'interaction entre apprenants qui créent, dans une large mesure, le contenu. Selon Christine Vaufrey, de Thot Cursus[36] « *la caractéristique essentielle d'un cMOOC tient au mode de construction des connaissances que ce format de cours encourage : ces savoirs et savoir-faire naissent principalement de l'interaction entre*

[35] Les MOOC : http://orientation.blog.lemonde.fr/2013/03/24/un-mooc-cest-quoi-au-juste/
[36] http://cursus.edu/dossiers-articles/articles/18180/mooc-mode-emploi/

les participants au cours, entre les participants et les ressources mises à leur disposition, repérées ou produites par eux, entre les participants et les facilitateurs. Il s'agit là d'une conception de l'apprentissage centrée sur l'apprenant. Ce qui signifie que ce dernier est le principal, pour ne pas dire le seul, responsable de ses apprentissages ; de leur quantité, de leur forme, de leur utilisation. »

A.2 Les opérateurs de formation proposant des modalités FOAD

N°	Opérateur de formation	Site Internet
1	1 TO 1 Consulting	http://www.1to1english.fr
2	4IM	http://www.4im.fr
3	ACADEMIE DU SERVICE	http://www.academieduservice.com
4	ACE ANGLAIS	http://www.ace-anglais.com/
5	ACPPAV	http://www.acppav.org/
6	ADECCO FORMATION	http://www.adeccomedical.fr/
7	ADEFI LIBRE FORMATION	http://www.libreformation.fr/
8	ADISCOS	http://www.adiscos.com/
9	ADHET	http://www.adhet.org
10	AFAR	http://www.afar.fr/
11	AFIDTN	http://www.afidtn.com/
12	AIR LIQUIDE SANTE	http://www.airliquidesante.fr/
13	ALTRAN EDUCATION SERVICES	http://www.altraneducation.ch/
14	ARFAD	http://www.arfad.fr/
15	ARKESYS	http://www.groupe-arkesys.com/
16	AS FORMATION	http://www.as-formation.fr
17	ASFO GRAND SUD	http://www.asfograndsud.com
18	AUDACE	http://elearning.audace.fr/
19	BLUEKANGO	http://www.bluekango.com/
20	C2I SANTE	http://www.c2isante.fr/
21	CABINET LATITUDE SANTE	http://www.latitude-sante.fr/
22	CAP SECUR CONSEIL	http://www.capsecur.com/
23	CARSAT	https://www.carsat-nordpicardie.fr
24	CFPBNA	http://www.cfpbna.asso.fr/
25	CHU TOULOUSE	http://www.chu-toulouse.fr
26	CIRRA+	http://www.cirraplus.com
27	CNAM	http://fod.cnam.fr/
28	Cned	http://www.cned.fr
29	CNEH	http://www.cneh.fr/
30	CNF-CE	http://www.cnfce.com
31	COMUNDI	http://www.comundi.fr/
32	DEMOS	http://www.demos.fr
33	DIDACTILAB	http://www.didactilab.com/
34	ELEGIA	http://www.elegia.fr/
35	ESFORD	http://www.esford.org/
36	FIDAL FORMATION	http://www.fidalformation.fr/
37	FORCE 7	http://www.force7-formation.fr/
38	FORMA DIRECT FRANCE	http://www.formadirect.fr/
39	FORMA SANTE	http://www.formatsante.org/
40	FORMATIC SANTE	http://www.formaticsante.com/
41	FORMAVENIR PERFORMANCES	http://www.formavenir-performances.fr/

42	GRIEPS	http://www.grieps.fr/
43	GROUPE AHNAC	http://www.ahnac.com
44	IEF SANTE	http://www.iefsante.com
45	IFFORTHECC	http://www.ifforthecc.org
46	INFOR SANTE	http://www.inforsante.fr/
47	INSTITUT CLAUDIUS REGAUD	http://www.claudiusregaud.fr/
48	INSTITUT PAOLI CALMETTES	http://www.institutpaolicalmettes.fr/
49	INSTITUT PASTEUR	http://www.pasteur.fr
50	INTERFOR SIA	http://www.interfor-formations.fr
51	INTS	http://www.ints-formation.com/
52	IPCEM	http://www.ipcem.org/
53	IRAP SANTE SA	http://www.irapsante.com/
54	IRFA EVOLUTION	http://www.irfa-evolution.fr
55	IRTESS	http://www.irtess.fr
56	IRTS PACA	http://elearning.irts-pacacorse.com/
57	ITG CONSULTANTS	http://www.itg.fr/
58	KRAUTHAMMER	http://www.krauthammer.com/
59	LAMY / WOLTERS KLUWER	http://www.wolterskluwerfrance.fr/
60	CROIX ROUGE/IRFSS/IFSI	www.croix-rouge.fr
61	MEDICAL TRAINING SOLUTIONS	http://www.medical-training-solutions.fr/
62	MEDICAL PROFESSIONNALS	http://www.medical-professionals.com/
63	PANACEA	http://www.panacea-conseil.com/
64	PAUL HARTMAN	https://www.hartmann.fr/
65	SANTEO	http://www.santeo-formation.fr/
66	SIGEMS	http://www.sigems.fr/
67	SILLIKER	http://www.merieuxnutrisciences.fr/
68	SKILL FORMATION	http://www.futurskill.fr/
69	SLTI	http://www.slti.fr/
70	SMV ACADEMY	http://www.smvformation.fr/
71	ST RYTHM	http://www.st-rythm.com/
72	SOCOTEC FORMATION	http://www.socotec.fr/
73	SOFCOT	http://www.sofcot.fr/
74	SOLAREH	http://www.solareh.com/
75	SPECIFIC DEVELOPPEMENT	http://www.specific-formation.fr/
76	STRATEGIE FORMATION	http://www.strategie-formation.fr/
77	SSHA	http://www.ssha.asso.fr/
78	SPH CONSEIL	http://www.sphconseil.fr/
79	VR2 FORMATION	http://vr2.fr/
80	WAKE UP FORMATION	www.wakeup-formations.fr
81	WALL STREET INSTITUTE	http://wallstreetenglish.fr/
82	XXL FORMATION	http://www.xxlformation.com/
83	ZIGGOURRAT	http://www.ziggourat.com/
84	IFSI du Châlonais	http://www.ifsi-duchalonnais.fr/

A.3 Questionnaire à destination des opérateurs de formation

Pour vous situer

1. **En quelle année avez-vous amorcé le recours au e-learning dans votre organisme ?**
   |_|_|_|_|

2. **Mobilisez-vous des personnels dédiés à cette ingénierie particulière ?**
   ☐ Oui ☐ Non

3. **Si oui, sur quelles fonctions (en nombre) ?**
   |_| Responsable(s) de formations FOAD
   |_| Ingénieur(s) pédagogique TIC
   |_| Chargé(s) de mission TIC ou FOAD
   |_| Responsable(s) informatique(s)
   |_| Administrateur(s) de plateformes
   |_| Personnel(s) extérieur(s)
   |_| Autres _____

4. **Que représente aujourd'hui votre offre FOAD ?**
   |_| _| % par rapport à votre offre « classique »
   |_| _| en nombre de formations (cursus)
   |_| _| en nombre d'apprenants
   |_| _| en nombre d'heures

5. **Vos actions de FOAD sont-elles essentiellement :**
   ☐ Plutôt plus à distance
   ☐ Équilibrées distance / présence
   ☐ Plutôt plus en présence

6. **Pouvez-vous situer l'essentiel de votre offre FOAD dans la typologie suivante ?**
   ☐ Modèle n°1 : e-learning intégral
   ☐ Modèle n°2 : présentiel augmenté
   ☐ Modèle n°3 : e-learning enrichi
   ☐ Modèle n°4 : blended-learning
   ☐ Modèle n°5 : social-learning

7. **Dans votre offre, quelles sont les formations réalisées en FOAD en 2013 et 2014 pour les établissements adhérents à Actalians ? (merci de formaliser les intitulés tels que communiqués aux établissements)**
   5 formations :

8. **Quel est l'initiateur de ces actions de formation FOAD ?**
   ☐ L'établissement adhérent à Actalians en a fait la demande de façon explicite
   ☐ Vous l'avez proposé à l'établissement adhérent à Actalians
   ☐ Les deux

9. **Constatez-vous un accroissement des demandes de formation e-learning de la part des établissements adhérents à Actalians ?**
   ☐ oui
   ☐ non

Votre retour d'expérience de la FOAD

10. **Quels sont, pour vous, les principaux intérêts de la FOAD ?**
    |_| Une plus grande flexibilité pour l'organisation des formations
    |_| Une possibilité d'individualiser les enseignements
    |_| Une meilleure efficacité des formations pour les apprenants
    |_| Une possibilité d'élargir l'offre de formation
    |_| Un argument supplémentaire de commercialisation de l'offre de formation
    |_| Un usage pertinent des technologies
    |_| Une réponse aux contraintes des apprenants
    |_| Autres : _____

11. **Quels en sont les inconvénients (ou les freins à son développement) ?**
    |_| Pas adaptée à certaines formations
    |_| Pas suffisamment de contacts humains
    |_| Trop complexe à concevoir
    |_| Trop complexe à mettre en œuvre sur le plan organisationnel
    |_| Peu appréciée de l'équipe pédagogique

12. **Au regard de vos expériences, quelle est d'après vous l'efficacité d'une FOAD par rapport à une formation « classique » ?**
    |_| Plus efficace
    |_| Ni plus, ni moins efficace
    |_| Moins efficace

13. **Pourquoi ?**

14. **Pensez-vous développer d'autres FOAD dans l'avenir ?**
    ☐ Oui ☐ Non

Votre usage des TIC

15. **Utilisez-vous une plateforme de formation (espace virtuel d'apprentissage) ?**
    ☐ Oui ☐ Non

16. **Si oui, laquelle ?**

17. **Si oui, quelles fonctionnalités exploitez-vous principalement ?**
    |_| Les outils d'administration (inscriptions, édition d'attestation, …)
    |_| Les outils de publication documentaire (mise à disposition des cours « papiers » en ligne)
    |_| Les outils de communication (mail, forum, …)
    |_| Les outils d'organisation (calendrier, parcours de formation,…)

|_| Les outils de suivi (remise des devoirs, notation, …)
|_| Les activités pédagogiques (QCM, modules e-learning,…)
|_| Autres :_____

18. Si oui, pensez-vous que cette plateforme est techniquement adaptée pour scénariser et mettre en œuvre les formations proposées aux salariés des établissements adhérents d'Actalians ?

|_| Ergonomique elle facilite toutes les tâches, de l'administration à l'apprentissage
|_| Son usage nécessite à lui seul un accompagnement des apprenants
|_| Sans avis

19. Quelles fonctionnalités souhaiteriez-vous voir évoluer ou développer pour répondre aux besoins des établissements adhérents d'Actalians ?

20. Utilisez-vous d'autres technologies qu'une plateforme ?

|_| Wiki
|_| Forum
|_| Flux rss
|_| Blogs
|_| Réseaux sociaux
|_| Partage de photos ou de vidéos
|_| Messagerie instantanée
|_| Cartes mentales
|_| Autre : _____

Votre équipe pédagogique, les apprenants, les ressources de formation

21. Votre équipe pédagogique s'est-elle approprié ces nouvelles technologies ?

|_| Oui, la majorité des formateurs ont su développer leurs compétences seuls ou accompagnés
|_| Une partie de l'équipe seulement, les technophiles…
|_| Non, les formateurs restent globalement septiques sur la pertinence des TIC

22. Utilisez-vous des ressources de formation e-learning ?

|_| Oui, nous les avons développées nous-même
|_| Oui, des ressources sur catalogue
|_| Non

23. Si oui, les formateurs sont-ils satisfaits de ces ressources (efficacité pédagogique) ?

|_| Globalement oui
|_| Les avis sont partagés

24. Les apprenants sont-ils satisfaits de ces nouvelles modalités de formation ?

|_| Globalement oui
|_| Les avis sont partagés
|_| Non - Pourquoi ? : _____

A.4 Questionnaire à destination des établissements et des groupes

Caractériser votre activité « formation »

1. **Quel est le volume des formations 2013 réalisé auprès de vos salariés ?**

   |_____| En nombre d'actions
   |_____| En nombre d'heures
   |_____| En nombre de salariés formés

2. **Quelle est la part des formations réalisées par un opérateur de formation externe ?**

   |_____| % des formations sont réalisées par un opérateur extérieur

3. **Avez-vous eu recours, pour vos salariés, à des formations intégrant des modalités e-learning ?**

   ☐ Oui ☐ Non

4. **(si 3 = « non ») Pensez-vous développer / acheter des formations intégrant des modalités e-learning à l'avenir ?**

   ☐ Oui ☐ Non
   Pourquoi ? : _____

   _____ À partir d'ici, les questions sont posées si 3 = « oui » _____

5. **Quel est le volume des formations 2013 réalisées dans votre établissement intégrant des modalités e-learning ?**

   |_____| En nombre d'actions
   |_____| En nombre d'heures
   |_____| En nombre de personnes formées

6. **Pouvez-vous lister les actions de formations 2013 intégrant une modalité e-learning prises en charge par le programme DPC ?**

Intitulé de l'action	Opérateur de formation	Nombre de personnes formées

7. **Les salariés, bénéficiaires de ces actions de formation intégrant des modalités e-learning, ont-ils réalisé leur formation ?**

   |_| Plutôt sur leur temps de travail

|_| Plutôt hors temps de travail dans l'établissement
|_| Plutôt hors temps de travail et hors de l'établissement
|_| Sur d'autres modalités : _____

8. Quel est l'initiateur de ces actions de formation intégrant une modalité e-learning ?

☐ L'établissement en a fait la demande de façon explicite
☐ L'opérateur de formation en a fait la proposition à l'établissement
☐ Les deux

Votre retour d'expérience du e-learning

9. Quels sont, pour vous, les principaux intérêts des formations intégrant des modalités e-learning ?

|_| Une plus grande flexibilité pour l'organisation et la planification des formations
|_| Le coût et/ou la durée des formations inférieur
|_| Une possibilité d'individualiser les enseignements
|_| Une meilleure efficacité des formations pour les salariés
|_| Une possibilité d'élargir les domaines de formation
|_| Un usage pertinent des technologies
|_| Une réponse aux contraintes des salariés (temps choisis, déplacements évités,…)
|_| Autres : _____

10. Quels en sont les inconvénients ?

|_| Pas adaptée à certaines formations
|_| Trop complexe à mettre en œuvre sur le plan organisationnel
|_| Peu appréciée par les salariés
|_| Autres : _____

11. Au regard de vos expériences, quelle est d'après vous l'efficacité d'une formation intégrant des modalités e-learning par rapport à une formation « classique » ?

|_| Plus efficace
|_| Ni plus, ni moins efficace
|_| Moins efficace

Pourquoi ? _____

12. Pensez-vous développer / acheter d'autres actions de formation intégrant des modalités e-learning dans l'avenir ?

☐ Oui ☐ Non

A.5 Questionnaire à destination des salariés

Pour vous situer

1. **Dans quel établissement exercez-vous votre métier ?**

   _____

2. **Quel est votre métier ?**

   _____

3. **Vous êtes :**

   ☐ Un homme
   ☐ Une femme

4. **Vous avez :**

   ☐ Moins de 20 ans
   ☐ De 20 à 25 ans
   ☐ De 25 à 30 ans
   ☐ Plus de 30 ans

5. **Vous avez suivi récemment une formation intégrant des modalités e-learning, quelle était-elle ?**

   Intitulé de la formation : _____
   Opérateur de formation : _____

6. **Avez-vous suivi cette formation ?**

   ☐ Plutôt sur votre temps de travail
   ☐ Plutôt hors temps de travail mais dans l'établissement
   ☐ Plutôt hors temps de travail et hors de l'établissement
   ☐ Sur d'autres modalités : _____

7. **Cette formation était-elle ?**

   ☐ Principalement à distance
   ☐ Principalement en présentiel mais avec des ressources sur Internet en plus
   ☐ Autrement : _____

Votre retour d'expérience du e-learning

8. **Que signifie pour vous la modalité « e-learning » ? (plusieurs réponses sont possibles)**

   ☐ Un moyen de travailler seul
   ☐ Un désinvestissement du formateur
   ☐ Une façon de travailler à son rythme
   ☐ Une façon différente de travailler avec le formateur

☐ Un moyen de suppléer au manque de formateur ou d'intervenant
☐ Autre :

9. Quel est l'initiateur de cette formation intégrant une modalité e-learning ?

☐ Moi, il s'agit d'une démarche personnelle de recherche d'une formation différente
☐ L'établissement, qui m'a proposé une formation de ce type
☐ Autre : _____

10. Concernant l'usage des nouvelles technologies dans votre formation, diriez-vous que vous y êtes :

☐ Très favorable
☐ Plutôt favorable
☐ Peu favorable
☐ Pas du tout favorable

11. (si 9 = 1 ou 2) Quelles sont les raisons pour lesquelles vous êtes favorable à l'usage des nouvelles technologies pour apprendre ? (Plusieurs réponses sont possibles)

☐ Vous appréciez travailler seul
☐ Vous trouvez intéressant d'être accompagné par un formateur à distance quand vous sentez en avoir besoin
☐ Parce que les technologies font partie de votre quotidien professionnel
☐ Vous pensez qu'il s'agit d'une façon plus « moderne » d'apprendre
☐ Vous pensez mieux apprendre par ce moyen qui respecte votre rythme d'apprentissage
☐ Vous pensez que l'information y est plus fiable que dans les cours en présentiel
☐ Vous pouvez disposer des contenus en version électronique en amont ou en aval du cours en présentiel
☐ Autre :

12. (si 9 = 3 ou 4) Quelles sont les raisons pour lesquelles vous n'êtes pas favorable à l'usage des nouvelles technologies pour apprendre (Plusieurs réponses sont possibles) **:**

☐ Vous n'aimez pas travailler seul
☐ Vous pensez que l'accompagnement par un formateur à distance n'est pas suffisant
☐ Vous ne maîtrisez pas l'outil technologique
☐ Vous n'avez pas l'impression d'apprendre par ce moyen
☐ Vous n'associez pas l'usage des nouvelles technologies à l'apprentissage mais seulement à la vie professionnelle ou personnelle
☐ Vous doutez de la qualité des informations et même de la formation par ce biais
☐ Autre :

A.6 L'offre de formation et pratiques des opérateurs (Top 20)

	Opérateur de formation	Site Internet	Typologie	Caractéristiques pédagogiques	Formations traitées en FOAD	Supports technologiques
1	ACADEMIE DU SERVICE	http://www.academieduservice.com	2	Simulateur managérial Modules e-learning courts	Management Stratégie commerciale	Chaine YouTube
2	AIR LIQUIDE SANTE	http://www.airliquidesante.fr/	1	Modules e-learning en solo-formation	Les gaz à usage médical L'hygiène et la qualité des soins La sécurité en milieu hospitalier Prise en charge de la douleur	Plateforme de téléformation Ulyssenet
3	ASFO GRAND SUD	http://www.asfograndsud.com	4	Sessions en présentiel + modules e-learning	Qualité et gestion des risques Ethique, droit du patient Prise en charge d'un patient Accompagnement de personnes vulnérables Traitement de la douleur	Plateforme de téléformation
4	AUDACE	http://elearning.audace.fr/	5	Serious games, simulateurs, wiki	Serious games protocoles et pratiques à risques	Plateforme de téléformation, LCMS
5	C2I SANTE	http://www.c2isante.fr/	1	Modules e-learning en solo-formation	Radio-protection	Plateforme de téléformation
6	CABINET LATITUDE SANTE	http://www.latitude-sante.fr/	1	Modules e-learning en solo-formation	Droits des patients Ethique et fin de vie La douleur La Gestion des Risques La philosophie du soin	Plateforme de téléformation
7	CFPBNA	http://www.cfpbna.asso.fr/	2	Accompagnement des apprentissages à distance	Préparation au métier d'AS	Espace Numérique de Travail (ENT)
8	CHU TOULOUSE	http://www.chu-toulouse.fr	2	Poursuite par du e-learning des ateliers présentiels en auto-formation	Formations proposées aux étudiants des écoles paramédicales et aux personnels hospitaliers médical et non médical	Plateforme de téléformation learneos
9	CNEH	http://www.cneh.fr/	3	Modules e-learning accompagnés d'un tuteur enrichis de cours présentiels	Concours d'attaché d'administration hospitalière Concours d'adjoint des cadres	Plateforme de la Documentation française
10	CNF-CE	http://www.cnfce.com	1	Modules e-learning CNAM	Formations Rh Formations bureautiques	Plateforme de téléformation
11	COMUNDI	http://www.comundi.fr	5	L'évaluation en ligne La vidéo-synthèse Modules e-learning - documentation en ligne e-tutorat - classe virtuelle espaces collaboratifs	Prévention des risques psychosociaux et qualité de vie au travail	Plateforme de téléformation Développement de MOOCs

12	FORMA DIRECT FRANCE	http://www.formadirect.fr/	1	Modules e-learning en solo-formation de 2 heures en moyenne	La sécurité Transfusionnelle La douleur Pathologies chroniques Plaies et stomies Prises en charge spécifiques Gestion du patient âgé Manutention, mobilité, handicap Hygiène hospitalière Incendie et premiers secours Stress et patient violent Politique d'établissement Sécurité au travail Bureautique et internet	Plateforme de téléformation
13	FORMATIC SANTE	http://www.formaticsante.com/	5	Formations modulaires avec des journées présentielles et formation en ligne avec un tutorat individualisé à distance	Formation de formateurs / tuteurs et de directeurs d'Instituts de formation paramédicale à l'usage des TIC en formation	Plateforme de téléformation
14	GRIEPS	http://www.grieps.fr/	4	Réalisation de modules de formation e-learning Formations mixtes articulant formation en présentiel et e-learning	Education thérapeutique Management - organisation Gestion et prévention des risques liés au demaine de la santé	Plateforme de téléformation Chaine YouTube Classe virtuelle
15	IFFORTHECC	http://www.ifforthecc.org	1	Modules e-learning et échanges avec un tuteur	Conduites addictives : 8 modules Relations soignant/soigné : 12 modules Risques psycho-sociaux : 9 modules Psychothérapie : 16 modules	Plateforme de téléformation
16	IPCEM	http://www.ipcem.org/	4	Cycles de formation avec journées présentielles et parcours en ligne	Education thérapeutique du patient	Forum d'échanges
17	IRTS PACA	http://elearning.irts-pacacorse.com/	2	Organisation des échanges Formateurs/Tuteurs/Etudiants	Cycle d'étude Educateur Spécialisé Accompagnement VAE	Plateforme de téléformation
18	CROIX ROUGE/IRFSS/IFSI	www.croix-rouge.fr	4	Formations mixtes alliant face à face pédagogiques et modules e-learning Usage de simulateurs	L'accompagnement des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer	Plateforme de téléformation
19	MEDICAL PROFESSIONNALS	http://www.medical-professionals.com/	1	Modules de formation e-learning et échanges par visioconférence	Radio-protection Scanner - IRM - Echographie	Plateforme de téléformation Webinar - Web conférence
20	WALL STREET INSTITUTE	http://wallstreetenglish.fr/	3	Ecoute et exercice de l'Anglais par des ressources multimédias puis rencontre en petits groupes	Anglais	Plateforme de téléformation Mobile learning