

Quand les acteurs de la formation échantent en ligne

Très peu visibles voici quelques années, les blogs d'échange entre les acteurs de la formation professionnelle se multiplient. Si certains constituent des espaces d'échange, de réflexion et de proposition, d'autres ont également pour objet de faire connaître l'expertise de leurs initiateurs et de proposer leurs prestations aux visiteurs.

C'est indéniable : les technologies de l'information et de la communication ont pris une place considérable dans nos vies professionnelles. Et pourtant, comme le souligne Adrien Ferro¹, spécialiste des usages de ces technologies en formation, "force est de constater que l'idée de travailler et apprendre à partir d'outils valorisés par les usages informels du web n'a pas encore fait recette en France".

Certes, insiste-t-il, "ça et là, des expériences commencent à se sédimer, notamment celles visant de jeunes cadres, la fameuse génération « Y », habituée aux usages technologiques en réseau en dehors du travail, et qui s'attend à trouver les mêmes environnements une

fois embauchée". Mais, s'interroge-t-il, "que dire de la compréhension du phénomène par les responsables de formation, les services formation des entreprises, les organismes de formation ?" Il est clair que "la plupart de ceux qui utilisent les blogs communiquent surtout sur... ce qu'ils font", observe Adrien Ferro, qui cite notamment les acteurs de la formation ouverte et à distance qui ouvrent des espaces pour informer sur leurs activités, ainsi que ceux de la formation en langues étrangères.

Parallèlement, Pierre Hébrard, qui a mis en place le site d'échange "Translaboration.fr", pointe le paradoxe : "Dans notre pays, nous continuons de travailler dans la formation professionnelle avec des supports traditionnels.

Malgré le discours de plus en plus abondant sur l'utilisation des technologies dans ce domaine !"

Mais pour Mathilde Bourdat, responsable de l'offre de la Cegos, qui travaille sur le sujet avec Laurent Reich, responsable du pôle Management de la formation du même groupe, "le nombre de blogs et de sites d'échanges entre les acteurs de la formation n'est pas aussi négligeable qu'on peut le croire. Nous sommes nombreux à nous retrouver sur la toile, à communiquer et à échanger sur nos pratiques. Le manque de visibilité de ces outils peut s'expliquer par le fait que la plupart ne font pas trop de publicité. Pourtant, ils sont de bonne qualité". Et d'énumérer les blogs de partage de savoirs **suite p. 25** ▷

Des usages et des objectifs différents

S'ils cherchent tous à susciter des échanges entre leurs visiteurs, les blogs animés par les acteurs de la formation professionnelle ne visent pas les mêmes objectifs. Ainsi, le blog pédagogique d'un formateur constitue "une façon pour lui de rester en contact avec ses stagiaires ou avec d'autres formateurs et de capitaliser sa propre veille", indique Mathilde Bourdat. Dans "Le blog de la formation professionnelle" (www.formation-professionnelle.fr) qu'elle co-anime, elle aborde, "à travers des articles de réflexion, des sujets qui nous intéressent et que nous avons besoin de partager avec les autres".

Dans leur blog, certains traitent de sujets très généralistes, d'autres au contraire se concentrent sur leur spécialité. Ainsi, par exemple, Jean Wemaëre, PDG du groupe **Demos** et président de la Fédération de la formation professionnelle (FFP), propose dans le sien (www.jean-wemaere.com) des analyses personnelles sur tous les sujets liés au secteur (actualité, législation, marché, etc.). C'est aussi le cas de Jean-Pierre

Willems ("Espace responsable formation", www.demos.fr/espace-metier/RF/Pages/blogJPWillems.aspx).

Ancien maître de conférences en sciences de l'éducation à l'Université de Montpellier, chercheur au Centre de recherches sur la formation (CRF) du Cnam, formateur indépendant, spécialiste des dispositifs de formation professionnelle, du développement des compétences et de la construction de l'identité professionnelle, Pierre Hébrard a créé un blog (www.translaboration.fr) pour "communiquer et échanger avec tout acteur intéressé par une réflexion critique sur la formation professionnelle tout au long de la vie". Translaboration.fr : "ne s'inscrit pas dans une logique d'échanges de bonnes pratiques (outils, recettes pour une action immédiate) en matière de formation continue. Son objectif est plutôt de provoquer interrogations de fond et échanges entre praticiens,



chercheurs, étudiants, afin d'avoir des regards plus distanciés, théoriques, philosophiques, voire psychologiques sur la formation des adultes, ses évolutions et la façon de la concevoir, la transmission des

compétences ou la professionnalisation", insiste-t-il.

Comme Pierre Hébrard, d'autres blogueurs abordent des points relevant de leur spécialité. Ainsi, Laurent Reich (dans le "Le Blog de la formation professionnelle") réfléchit sur les outils multimédias en formation, Bruno Calens (www.le-dif-en-questions.fr/forum) sur le droit individuel à la formation, François-Xavier et Jonathan Pottiez (<http://blog.formaeva.com>) incitent à des échanges sur l'évaluation de la formation. Les blogs peuvent être utilisés en situation de formation. "C'est le cas notamment de ceux créés par les stagiaires à l'initiative de leur formateur pour qu'ils tiennent **suite p. 25** ▷



(“Apprendre 2.0”, de Patrick Giroux), de pédagogie à distance (“Thor”), de professeurs d’Université, de prestataires ou institutionnels.

“La plupart de ces blogs migrent maintenant sur les réseaux sociaux, surtout Facebook”, constate Adrien Ferro, qui a fondé l’association Novantura précisément pour “aider les responsables de formation et les organisations formatives, à travers outils et usages du web 2.0, à transformer leur propre travail”. Et Novantura est désormais active sur Facebook³.

■ **Knock Billy**

1. Responsable du développement du master 2 “Ingénierie de la e-formation” et responsable des formations modulaires “Compétences e-learning” à l’Université Rennes-I. <http://blog.univ-rennes1.fr/master-eformation/index.php>
Par ailleurs fondateur de l’association Novantura, lieu de réflexions sur les usages du web 2.0 en formation et professionnalisation. www.novantura.com

2. Personnes nées entre la fin des années 1970 et le milieu des années 1990. L’expression provient de la génération précédente, surnommée génération “X” (pour “sans repères”).

3. <http://fr-fr.facebook.com/pages/Novantura-La-nouvelle-aventure-des-savoirs-et-du-travail/110794358958512>

suite de la p. 24 > leur journal de bord, partagent leurs difficultés et s’entraident”, précise Mathilde Bourdat. “Le savoir est une dynamique en construction permanente, une coproduction”, soutient Adrien Ferro. Les “wikis” à usage pédagogique sont donc des supports de capitalisation des savoirs enrichis au fur et à mesure. Dans cet esprit, il a créé le wiki de Novantura (www.novantura.com/wiki) qu’il présente comme “celui de toutes les avancées en organisation du travail, gestion des compétences et formation professionnelle, à travers les outils et technologies de l’internet. C’est à la fois un dictionnaire spécialisé et un outil pédagogique. Les définitions sont élaborées de façon collaborative par des étudiants et des stagiaires de la formation professionnelle, dans le cadre des nos modules de formation sur les outils du web social”. En écho, Mathilde Bourdat précise : “Ces nouveaux outils permettent d’apprendre autrement et d’échanger et sont aussi une source de documentation pour nos diverses interventions.”

Questions à Jean-Pierre Willems, consultant, qui anime l’“Espace responsable formation” sur le site de Demos

“Un outil de visibilité, de contact, de professionnalisation personnelle”



Qu’échangez-vous sur votre blog ? Avec qui, et pour quels objectifs ?

Le blog que j’ai créé voici deux ans avait pour finalité de maintenir un contact avec les clients, les stagiaires et les différents professionnels de la formation. Il constitue également une exigence personnelle (une chronique par jour) qui est un facteur de créativité, de

recherche de nouvelles idées, d’analyse systématique de l’actualité, etc. Il s’agit donc d’une discipline personnelle de professionnalisation. Enfin, le blog étant d’accès gratuit, il permet d’avoir des échanges un peu différents de ceux qui ont lieu dans un cadre plus “commercial”.

Constatez-vous une réelle interactivité entre les acteurs, ou cela n’est-il qu’un effet de mode ?

Le besoin d’échange de pratiques, de professionnalisation par contacts, de “brainstorming” est croissant. Le blog n’est qu’une modalité de réalisation de cet échange. Il ne s’agit pas d’un effet de mode, mais d’un mode de résolution d’un véritable besoin. Il en existe bien d’autres... dont la formation !

Alors, que peut spécifiquement apporter un blog dans les échanges entre acteurs ?

Une liberté de ton, un cadre de convivialité, une facilité par la disponibilité que permet l’asynchrone, une simplicité dans les échanges qui n’est pas toujours de mise dans des cadres plus formels. Par ailleurs, le partage et la diffusion d’innovations, de pratiques, de positions, de références, de mise en réseau constituent des résultats tangibles.

Avez-vous un retour sur l’utilisation que les autres acteurs font de ces échanges ?

Absolument. Des retours stagiaires, d’abord : il leur permet d’actualiser leurs connaissances et



de poser des questions techniques. Il agit donc comme un “SAV” ! Des retours clients, aussi : le blog a pu créer des contacts, il permet aux clients de suivre l’actualité, de bénéficier d’une veille, de répondre à certaines interrogations. Et plus largement, des retours professionnels : partage d’analyse, de pratiques, de documents, de supports, etc.

En somme, au départ, le blog est à la fois un outil de visibilité simple et efficace pour un cabinet qui n’effectue pas de dépenses de communication. Il permet de maintenir un lien avec tous ses contacts. Il est également un outil de professionnalisation personnel, par la discipline qu’il requiert et par les échanges auxquels il donne lieu. Il offre un espace de liberté plus important que les échanges strictement professionnels. Et enfin, j’ai pu constater que plusieurs clients nouveaux ont fait plus facilement appel à moi après avoir pris connaissance du blog. Cela peut aussi être un outil de légitimité... Par contre, je n’ai pas identifié tous les clients potentiels qui ne prendront jamais contact justement à cause du blog !

■ **Propos recueillis par K. B.**

www.demos.fr/espace-metier/RF/Pages/blogJPWillems.aspx

Selon Adrien Ferro, “le problème dans la formation professionnelle n’est pas celui de l’information (il y a plutôt surinformation), mais de la reconnaissance réciproque entre acteurs. Nous avons l’impression que chacun privilégie ce qu’il fait au lieu de chercher à faire davantage ensemble, afin, grâce à des communications croisées, de réussir à

construire des projets communs” qui transcendent les réflexes concurrentiels. Il prône la création de blogs collaboratifs impliquant l’ensemble des acteurs. Car, “si le blog doit communiquer de façon descendante, sans proposer un espace collaboratif, mieux vaut créer un site”...

■ **K. B.**

Des outils préparatoires au présentiel



Un blog sur la formation peut aussi servir d'outil préparatoire de discussion approfondie lors d'un forum ou en présentiel. Il a cet avantage d'attirer des personnes partageant le même intérêt pour un sujet et animées par l'envie d'échanger, en amont d'une rencontre beaucoup plus formelle", explique François-Xavier Le Louarn, blogueur et dirigeant de Formæva (service de la société Vulpus, spécialiste du pilotage RH).

Ce type de média est complémentaire à d'autres sources de diffusion, car il permet de "toucher davantage de personnes qu'il n'est possible d'en rencontrer lors de colloques ou de séminaires". De plus, précise-t-il, "son contenu est accessible à tout moment. Il comporte donc une véritable valeur ajoutée".

Mathilde Bourdat, blogueuse spécialiste des médias sociaux, ajoute "Avant un congrès, une rencontre ou une action de formation, les éventuels participants

UN PROJET D'"ESPACE EN LIGNE" POUR EXPERTS ET PRATICIENS

La revue scientifique *Distances et savoirs* et le Ffod travaillent actuellement sur un projet d'"espace en ligne pour les praticiens et les experts de la formation à distance (Fad)". Celui-ci permettra de combler le déficit existant "entre, d'un côté, la richesse, la diversité et l'effervescence des innovations menées par de nombreux praticiens en Fad, et, de l'autre côté, la méconnaissance générale de ces initiatives et le manque de recul dont nous disposons pour analyser les réalisations sur lesquelles elles débouchent et mieux les partager", expliquent les initiateurs. Il s'agit de "réduire ce décalage et, ainsi, répondre à l'urgence d'un besoin unanimement ressenti, comme l'atteste le succès du référentiel de bonnes pratiques, tel est l'objectif que nous poursuivons en proposant la mise en œuvre d'un espace en ligne pour les praticiens de la Fad".

- 1 www.cned.fr/ds
- 2 www.fffod.org

peuvent être invités via le blog à prendre connaissance de documents de travail, les alimenter et poser des questions. L'ambition est bien d'aider les acteurs à "prendre du recul par rapport à leur travail quotidien", à "réfléchir en profondeur à ce qu'ils font".

"Pour ce qui me concerne, précise le formateur-consultant Pierre Hébrard, il s'agit de les obliger à « translaborer » ,

en dépassant leur représentation de la formation, et d'alimenter leur réflexion auprès d'auteurs et de chercheurs spécialisés". Et d'espérer voir de nombreux acteurs "mettre sur le marche des idées, des prises de position, pouvant aboutir à des rencontres en présentiel" - colloques, séminaires, tables-rondes, ateliers, etc.

■ K. B.

- 1 Mettre du sens dans le mouvement

Outil marketing, ou de notoriété ?



Contrairement aux blogs de "purs réflexions et échanges", certains visent, à travers leurs analyses, à prouver leur expertise et faire connaître des prestations. Ici, bloguer son expertise ne serait pas sans avantages (notoriété, image, opportunités commerciales, etc.)

"C'est dans la continuité de notre offre que nous avons créé notre blog de réflexion et d'échanges dédié à l'évaluation de la formation", explique François-Xavier Le Louarn, directeur général de Formæva. Nous soutenons que si la solution technique [en formation] est de qualité, elle reste inutile sans une réflexion en amont sur le

processus d'évaluation lui-même. Le blog est, pour nous, un moyen de faire connaître notre expertise, de crédibiliser notre démarche. "Pour le créateur de Formæva, société lilloise qui propose une solution web aux entreprises et aux organismes de formation pour évaluer leurs actions de formation, et qui revendique plus de 150 pages vues par jour (plus de 50 000 depuis sa création en 2008), "ce n'est pas un effet de mode ni d'affichage. La formation professionnelle ne peut que bénéficier d'une évaluation adéquate. Nous souhaitons être actifs dans la recherche dans ce domaine, partager nos réflexions et inciter les acteurs à échanger", en publiant des articles de fond, des résultats d'enquête et des cas pratiques. Le blog

sert ainsi d'outil marketing. "Les sujets, la qualité de nos contributions nous permettent de faire mieux connaître notre entreprise et d'attirer des clients potentiels. Notre blog est un véritable outil de prospection", reconnaît François-Xavier Le Louarn. C'est aussi le cas, par exemple, de "Training Angel" (<http://myriamkeita.wordpress.com>), blog créé et animé par Myriam Keita-Brunet, qui travaille à la fois avec les responsables formation et les prestataires de formation. "J'ai conçu ce blog pour échanger avec des professionnels de la formation sur l'évolution et les bonnes pratiques de ce métier, notamment en rapport avec une meilleure écoute et compréhension du client", écrit-elle sur son site. Elle se propose également d'accompagner des créateurs d'organismes de formation ("créer son organisme, développer son référentiel d'activité, concevoir des programmes « différenciants », se faire connaître, trouver ses premiers clients, etc.")

Cette démarche est aussi celle de "Si loin, si proche" (www.siloinproche.com), dédié aux méthodes et outils pour le développement de formations en ligne. Créé et animé par Stéphane Wattier, consultant e-learning installé au Vietnam depuis plus de douze ans, ce site propose à ses visiteurs, suite p 27 >

DES PARTICIPANTS TRÈS IMPLIQUÉS

Selon François-Xavier Le Louarn, trois catégories d'acteurs participent aux échanges sur son blog

- les formateurs et les responsables d'organismes de formation, qui s'en servent comme outil de veille (état de l'art, nouveaux dispositifs, adaptation à l'évolution dans le domaine),
- les étudiants spécialisés en formation professionnelle, à l'affût d'articles de recherche disponibles à partir des liens proposés,
- les responsables de services de formation en entreprise, à la recherche d'éléments pratiques afin de construire des démarches d'évaluation au sein de leur entreprise.

Les thèmes abordés sont régulièrement actualisés, aussi bien par les animateurs eux-mêmes que par les contributions "postées" par des internautes. "Les textes que nous proposons sont plutôt des articles de fond. Nous n'avons pas les moyens de les actualiser presque tous les jours. D'ailleurs, quel serait l'intérêt de susciter une réflexion sur un sujet si nous ne laissons pas le temps aux visiteurs d'échanger ?" explique François-Xavier Le Louarn, qui reconnaît que cela permet aussi de créer du flux sur le site. Du reste, l'animation et l'alimentation de l'outil d'échange ne constituent pas "notre activité normale".

Un nouveau centre pour former des informaticiens à distance sur les "logiciels libres"

"Formation libre", organisme ouvert début mai, propose des actions de formation exclusivement à distance dans le domaine de l'informatique spécifiquement tournée vers les logiciels libres et les standards ouverts.

"Nous proposons d'ores et déjà six formations dans les domaines du système et des réseaux et prévoyons d'ouvrir six nouvelles d'ici la fin de l'année", indique Alix Mascret, gérant du centre de formation, qui entend s'adresser à l'ensemble des "applications métiers dans les administrations et les collectivités territoriales", notamment la gestion électronique des documents - ou des réunions. "L'originalité de nos formations réside dans le fait qu'elles sont centrées sur les logiciels libres et qu'elles se déroulent exclusivement à distance. Nous nous adressons à des informaticiens bien au fait, de par leur métier, de toutes les technologies", précise Alix Mascret,

également membre fondateur de l'École ouverte francophone (EOF), qui délivre depuis janvier 2003 une certification professionnelle après un enseignement à distance de huit mois.

Les formations, qui durent environ quarante heures réparties sur trois semaines (soit un équivalent temps plein de cinq jours), sont "adaptées au rythme de l'apprentissage aux contraintes du salarié et de son activité professionnelle" et peuvent être également suivies en dehors du temps de travail dans le cadre du Dif.

"La formule à distance devient aussi plus économique en coûts et en fatigue. Elle évite les absences, les déplacements, les frais de restauration ou d'hébergement", plaide Alix Mascret, qui précise qu'une dizaine de stagiaires répartis dans quatre pays sont actuellement en formation.

Le gérant de Formation-libre.fr en est persuadé : l'offre, qui vise l'ensemble des pays francophones, est promise à un bel



avenir. "Toutes les études montrent que, dans le domaine informatique, le secteur des logiciels libres représente, au niveau mondial, celui qui aura le plus fort taux de croissance dans les quatre à cinq ans qui viennent. Et l'enquête que nous avons menée sur le territoire Francophone en 2009 nous l'a encore confirmé."

■ K. B.

1. www.eof.eu.org

<http://formation-libre.fr>

suite de la p. 26 > outre une information sur le "développement continu de son expertise", le "partage de sa veille sur le e-learning en formation continue" et l'"échange et la confrontation des points de vue". Sans oublier un "accompagnement de projets de formation en ligne", ni la "conception de modules de formation sur mesure".

Mathilde Bourdat, du groupe Cegos, soutient, quant à elle, que son blog "n'est

aucunement un outil marketing. Nous ne parlons jamais ni ce que nous faisons, ni des offres ou des prestations de Cegos. Même s'il peut nous arriver d'évoquer une enquête ou une étude réalisée par le groupe. Car si notre blog est lié à cet organisme de formation, il n'est pas sa vitrine commerciale. Il constitue plutôt un outil de notoriété pour nous faire connaître, au-delà de l'affichage marketing".

■ K. B.



expert juridique La publicité précise et détaillée engage l'organisme de formation

Une décision de la Cour de cassation rappelle la valeur d'une publicité faite par une entreprise, en l'espèce, organisme de formation. L'organisme de formation se trouve tenu par le contenu annoncé par ses publicités. Tel est le sens de l'arrêt de la première chambre civile de la Cour de cassation du 6 mai 2010. Sur la base de l'article 1134 du Code civil, les juges rappellent que les documents publicitaires peuvent avoir

une valeur contractuelle dès lors que, suffisamment précis et détaillés, ils ont eu une influence sur le consentement du cocontractant.

En l'espèce, le dispensateur de formation s'était engagé, sur ses brochures publicitaires ainsi que son site internet, à trouver un employeur à ses stagiaires. Cet engagement ne figurait toutefois ni dans le contrat de formation professionnelle, ni dans les conditions générales et

particulières.

Le non-respect de cet engagement formulé dans la publicité, à "valeur contractuelle", devrait limiter ou priver l'organisme de formation de sa demande de paiement des frais de formation. L'affaire a été renvoyée sur ce point devant le tribunal d'instance.

Rappelons en outre que l'organisme de formation peut être sanctionné civilement et pénalement en matière de publicité pour non-respect

d'obligations prévues :

- par le Code du travail (formalisme attaché à la mention de la déclaration d'activité, interdiction de la mention du caractère imputable des dépenses, absence de mention de nature à induire en erreur) ;
- par le Code de la consommation (mentions obligatoires dans la publicité à destination du consommateur, interdiction des pratiques commerciales trompeuses).

■ Marc Hoogendijk

Zire

Cass. civ. 1^{ère} 6.5.10, n° de pourvoi 08-14461, non publié au *Bulletin*. Voir Fiche pratique 22-8, sur la publicité. www.droit-de-la-formation.fr/fiches_pratiques/acces_thematique