

LIVRE BLANC - SEPTEMBRE 2014



# LE LIVE : CLÉ DE VOÛTE DU MIX FORMATION

**FēFaUR**

**Telelangue**  
A 360° TRAINING COMPANY



# SOMMAIRE

**PAGE 2**

Préambule

**PAGE 3**

Un stage pas si traditionnel

**PAGE 4**

Un mauvais film

**PAGE 6**

Les frontières floues du e-learning

**PAGE 7**

Mariage de raison et premiers couacs

**PAGE 8**

Le concept de « Live »

**PAGE 10**

Live learning : Formation vivante et sociale

**PAGE 12**

Classe virtuelle et salle de cours

**PAGE 14**

Pratiques : Le live dans le mix formation Telelangue

**PAGE 17**

Retour sur le stage

**PAGE 18**

À propos

# PRÉAMBULE

L'époque est à la désintermédiation. Les intermédiaires semblent progressivement amenés à disparaître, à mesure que se développent les systèmes numériques mettant directement en relation clients et fournisseurs.

Le secteur de la formation est en partie concerné. Nul ne peut par exemple objecter que le e-learning remplace avantageusement le formateur lorsqu'il s'agit d'une simple transmission d'information et de sa répétition aussi souvent que possible.

Pourtant les formateurs n'ont pas disparu. Au contraire, si l'on ajoute aux professionnels, les nombreux formateurs occasionnels qui interviennent au sein de leur propre entreprise, il semble que leur nombre s'accroît. Le stage présentiel n'a pas plus disparu ; même s'il est malmené par le principe d'optimisation des coûts de la formation. Les occasions d'intervention, pour les formateurs, se sont en fait multipliées : coaching, classe virtuelle, tutorat, animation de communautés d'alumni...

Trait commun à ces interventions : l'échange entre les acteurs de la formation (et d'abord entre apprenants et formateurs) qui renvoie la communication entre les personnes et les systèmes à la périphérie sinon à la complémentarité.

Ce principe d'échange nous le qualifions ici de « Live ». Nouvel horizon des formateurs, qui voient leur domaine d'action ainsi considérablement étendu.

Je tiens enfin à remercier les équipes de Telelangue, tout particulièrement Laurent Hayat et Sylvie Petelot, qui ont nourri ma réflexion sur le « Live Learning », ainsi que Emmanuelle But (Roche Diagnostics), Françoise Manière (Sopra Academy) et Frédérique Vatinel (Air Liquide Welding France), responsables formation-RH passionnées de pédagogie et d'innovations utiles.

Bonne lecture,

**Michel Diaz**

Directeur associé, Féfaur



## UN STAGE PAS SI TRADITIONNEL

Le stage de formation traditionnel s'appuie sur les trois unités du théâtre classique : temps, lieu, action. La journée (la demi-journée, les deux jours, etc.) de formation, dans une « salle de cours », le formateur et les apprenants chacun dans leur rôle (pour caricaturer : l'un transmet, les autres apprennent, dans une scénographie arrêtée). Un modèle stable auquel notre éducation nous a été habitués, et dont on a du mal à se dépendre.

Le stage a cependant su évoluer tout au long des récentes décennies, pour prendre en compte cette évidence que les adultes n'apprennent pas comme les enfants ou les adolescents. L'application des principes de l'andragogie a pu changer les rôles et enrichir les activités effectuées pendant le stage de formation. D'unique « sachant », le formateur devient une sorte de « Primus inter pares » (le premier parmi ses pairs) ; il aide les apprenants, sinon à découvrir ce qu'il savent déjà (démarche maïeutique), au moins à produire des savoirs qualifiés de sociaux car construits dans le cadre du groupe d'apprenants ; il vient faciliter les échanges et tendre, étape par étape, un miroir aux participants, par exemple en formulant des énoncés de synthèse soumis à leur « reconnaissance ». Ces déplacements s'accompagnent d'activités participatives : jeux de rôle, simulations, cas réels étudiés en ateliers, contributions individuelles, débat...

Quand le stage évite les écueils de la « pédagogie Powerpoint », il constitue une expérience enrichissante, plébiscitée par les apprenants. Le design en est forcément plus complexe. La préparation plus lourde, car elle recherche une plus grande individualisation, par l'implication des apprenants en amont (lecture de documents, auto-évaluation des connaissances). Laquelle pourra se prolonger « post formation » (« travail à la maison », compléments, approfondissement). Un stage traditionnel plus « plastique » qu'il n'en l'air, donc, et qui a de longue date dépassé la règle des trois unités pour s'étendre notamment hors la salle de cours, avant et après son « temps ».



## UN MAUVAIS FILM

Le e-learning entre en scène dans les premières entreprises à la fin des 90's. Pour l'apprenant, c'est un mauvais film à suivre sur l'écran de son ordinateur de bureau : scénario indigent, mascotte mal élevée, décor à peine esquissé, montage approximatif, longueur exaspérante... Aucune chance d'obtenir un Oscar ! En fait de la documentation en ligne avec une vague velléité d'interactivité.

Quant à la salle de cinéma, il y a mieux : bureau trop ou pas assez éclairé, open-space bruyant, dérangement intempestif par un collègue ou par le manager qui a une soudaine urgence à traiter.

*Last but not least*, le spectateur est sommé de se prendre en main : à défaut qu'il goûte le film, il lui faudra le voir plusieurs fois jusqu'à savoir répondre au quiz posé au moment du générique de fin. Le e-learning est résolument « orienté apprenant » : le salarié devient l'acteur principal de sa formation, responsable de ses apprentissages. Le e-learning s'affirme sans détour comme un dispositif d'autoformation.

Du passé faisons table rase : cette nouvelle vague a les dents longues, ses pionniers annoncent la dévaluation du « cinéma à la papa » ; entendre : les jours du stage traditionnel sont comptés. La querelle des Anciens et des Modernes peut commencer. Pour les formateurs, le e-learning est ambivalent. Ils le voient comme une menace, et leur inquiétude est en particulier alimentée par le discours caricatural de l'offre (technologies, contenus). Mais ils en voient aussi le potentiel pour renforcer les activités de préparation et de complément, pour alléger leurs activités « perroquet » (la transmission des connaissances théoriques requises des apprenants avant d'entrer en stage) et consacrer le temps gagné aux activités d'interprétation, de mise en pratique, d'exploitation des échanges dans le groupe apprenants.

Loin de détrôner le stage, le e-learning enregistre une désaffection des utilisateurs et des entreprises, stagnant à quelques pourcents de l'ensemble des actions de formation condés par la formation traditionnelle.

Une désaffectation qui trouve aussi sa source dans la médiocrité des portails de formation, souvent réduits à une page d'accueil à quelques clics de la liste de modules e-learning auxquels l'apprenant est inscrit d'office (pas plus, pas moins), et à leur état d'avancement – sous forme d'une jauge qui peut être stressante. Générés par les plateformes LMS, ces portails ressemblaient de trop loin aux sites Web qui commençaient à donner le ton en matière de design utilisateur ; les temps de chargement faisaient le reste : là où le particulier affichait instantanément une page sur les écrans de son domicile, il s'en fallait de vingt secondes à son bureau faute d'une bande passante suffisante.

Une raison l'emporte toutefois sur les autres : la difficulté de l'apprenant à endosser sa nouvelle responsabilité. Les entreprises et leurs partenaires tarderont à prendre conscience de l'impérieuse nécessité d'accompagner les apprenants dans cette métamorphose ; il faudra attendre des années avant que n'apparaissent les premiers programmes de conduite du changement dignes de ce nom (des programmes qui sont souvent encore le parent pauvre des stratégies Digital Learning).



## LES FRONTIÈRES FLOUES DU E-LEARNING

Le e-learning ne disparaît pas, car il apprend de ses erreurs. Un mouvement s'enclenche, visant à rapprocher les produits issus des agences de création ou des étagères des éditeurs, avec les attentes et les nouveaux modes de consommation des utilisateurs.

Le e-learning se fait plus court : une demi-heure, puis un quart d'heure ; la durée d'un module est aujourd'hui de l'ordre de 10 à 12 minutes en moyenne, et parfois de quelques minutes seulement. Ce raccourcissement se fait sans perte de contenus : il peut être obtenu par la refonte des parcours existants, un module d'une heure pouvant par exemple être transformé en trois modules d'un quart d'heure (redécoupage, et abandon d'une partie superflue des informations délivrées). Ce nouveau design pédagogique offre à l'utilisateur de suivre ceux des modules (issus du re engineering) qui l'intéressent.

Il se fait aussi plus interactif : l'essentiel de cette interactivité passera progressivement par des activités d'évaluation formative et sommative. Il change de forme - apparition du jeu (serious game), de la vidéo... - au point de brouiller les pistes : ce qu'on désigne par e-learning finit par différer grandement de celui des premiers pas. Des évolutions qui ne sont pas sans poser problème : comment, selon quels critères, choisir les ressources disponibles ? Une question à plusieurs facettes : le choix des contenus génériques parmi pléthore de catalogues sur étagère, le choix des formats des contenus métiers, notamment, et de leur mode de production. Ces questions restent actuellement posées au responsable formation ; elles le sont aussi toujours plus à l'apprenant.

A photograph of two young boys sitting on the floor, playing with a string and tin can telephone. The boy on the left is holding the string to his ear, and the boy on the right is speaking into a tin can. A blue banner with white text is overlaid on the left side of the image.

## MARIAGE DE RAISON ET PREMIERS COUACS

Anciens et Modernes font la paix. Sensibles aux améliorations proposées, les premiers entrevoient comment le e-learning pourra enrichir les dispositifs existants ; les seconds finissent par embrasser plus largement les problématiques de la formation.

Ce mariage de raison, c'est le « blended learning », un mix formation largement encore utilisé dans les entreprises – autoformation e-learning avant et après le stage qui demeure la principale modalité de formation. Les portails de formation traduisent cette évolution : ils donnent accès aussi bien aux modules e-learning qu'à l'inscription à des sessions de formation présentielle. Ils gagnent en convivialité, commencent à se doter de rubriques d'actualités, de ressources pédagogiques diverses. Le formateur utilise aussi ces modules, voire des serious games pendant le stage lui-même. Le blended, le mélange a bel et bien lieu, même si le présentiel en reste la clé de voûte et le e-learning conçu comme un complément.

Ce blended learning qualifié de « blended learning 1.0 » par Féfaur est cependant instable. Il est « 1.0 » car linéaire, laissant peu d'autonomie à l'apprenant ; et ce n'est pas le maigre patrimoine e-learning installé sur les portails d'entreprise qui peut donner le sentiment d'abondance que le salarié ressent en surfant sur Web. Linéaire et unidirectionnel, fondé sur une pédagogie essentiellement transmissive, sauf pour la partie stage du blended learning quand elle répond aux exigences de l'andragogie. D'où l'intérêt renouvelé des apprenants pour le stage, comparé à la rigidité d'un e-learning qui ne lui permet de s'exprimer que dans le cadre étroit du quiz de fin.

Son modèle économique est instable, les coûts d'investissement du e-learning venant s'ajouter aux coûts d'exploitation du stage (frais de séjour / déplacement, temps des collaborateurs compté en journées, etc.). Un étai qui peut être desserré par la réduction de la durée du présentiel... En théorie : s'il est possible de réduire un présentiel de 3 à 2 jours, il est plus délicat de contraindre la durée d'un stage d'une seule journée (un durée désormais très fréquente).



## LE CONCEPT DE « LIVE »

Tentative de surmonter cette difficulté : l'apparition d'offres de e-learning coaché ou tutoré, ou de stage individuel en ligne, combinant les avantages de l'autoformation (e-learning) et de l'individualisation par l'échange avec le coach-formateur. Cet échange, qui peut intervenir en ligne (VOIP, téléphone, mail, etc.) ou sur le site, au poste de travail de l'apprenant (tutorat, accompagnement) veut remplacer le stage présentiel. Un présentiel qui serait donc dépassé ici par une forme plus souple qui lui emprunte une partie de ses techniques pédagogiques. On notera au passage que le cours particulier, encore fréquent il y a quelques années (par exemple dans le domaine du perfectionnement bureautique ou des langues), tient à la fois du stage et du coaching, avec le mérite de permettre une formation très individualisée.

Le blended learning continue ainsi d'évoluer sous nos yeux, même si c'est sa mouture 1.0 qui continue de tenir le haut du pavé. Les deux principaux moteurs de cette évolution sont la nécessaire optimisation des coûts de la formation (une contrainte que les concepteurs et formateurs devront sans cesse garder à l'esprit) et le devenir « 2.0 » de l'apprenant qui souhaite tracer son propre chemin – au moins des segments de celui-ci – à son idée, à son rythme... Faire l'école buissonnière, choisir parmi toutes les possibilités des nouvelles plateformes dont l'ergonomie et les contenus sont toujours plus inspirés du Web. Surtout l'apprenant 2.0 est actif, contributeur ; il note les contenus et services consommés, commente les ressources, publie, etc., comme il peut le faire dans un stage traditionnel ou dans l'échange avec son tuteur ou son manager. Dans sa tentative de résoudre l'équation du « former mieux, plus et moins cher », le « blended learning 2.0 » continue d'emprunter, sans forcément en avoir toujours conscience, certaines de caractéristiques fondamentales de la pédagogie présentielle. Il fait un usage massif de qu'on pourrait appeler le Live, pour désigner toutes les modalités de formation évoquées (présentiel, cours particulier en ligne, coaching, échanges entre apprenants, etc.).

## ➤ LE RÔLE CLÉ DES FORMATEURS DANS L'ÉVOLUTION DES DISPOSITIFS

Ne pas sous-estimer le rôle décisif des formateurs dans l'évolution du blended learning et des dispositifs de formation.

La menace de désintermédiation qui plane sur leur profession – la mise en relation directe des services et des clients (apprenants) par le numérique – ferait presque oublier que les principales innovations du Digital Learning proviennent de l'observation des pratiques de formation antérieures... et des attentes des formateurs.

C'est par exemple le cas de la classe virtuelle (comme nous le verrons un peu plus loin), les éditeurs de plateformes dédiées tentant de reproduire certaines situations d'une formation présentielle. C'est le cas des dispositifs mis en œuvre pour prolonger l'action du formateur et sa relation avec les apprenants, à l'issue du stage : documentation numérique, modules e-learning, échanges dans des communautés d'apprentissage dont le formateur est appelé à devenir le « community manager ».





## LIVE LEARNING : FORMATION VIVANTE ET SOCIALE

Le « Live Learning » qu'on vient d'évoquer rapidement n'est donc pas réduit au seul stage de formation, même si celui-ci en est toujours encore la forme principale. Il ne doit pas être non plus confondu avec la formation synchrone – une erreur que font nombre d'observateurs.

Si le stage traditionnel est synchrone (tous les acteurs, apprenants et formateurs, sont simultanément en scène), on sait que le synchrone ne s'y réduit pas : un Webinar, une classe virtuelle, ou un cours de langue par téléphone sont synchrones.

Mais synchrone et Live Learning différent... au moins pour le Larousse !

« *Live (adjectif invariable) (anglais live, vivant) : Se dit d'un spectacle, d'une émission ou d'un disque enregistrés non pas en studio mais sur une scène devant un public.* » Extension à la formation : une classe virtuelle ou la capture vidéo d'un cours magistral en amphi, ce serait du Live ; ce que ne serait pas ce même cours « joué / simulé » par le professeur / le formateur dans un studio spécialement aménagé à cet effet, et *a fortiori* un module e-learning.

Le Live peut être « consommé » en différé (autant de fois qu'on le souhaite) : il n'est pas nécessairement synchrone. La classe virtuelle ou le Webinar auxquels on n'a pu participer, et qu'on visionne plus tard, ce serait du « Live Learning ». Notons au passage que Live et direct (stage), se distinguent eux aussi ; question de montage : la plupart des émissions de télévision enregistrées en public étant diffusées en différé, une partie du direct peut disparaître... au montage. L'émission y gagne en cohérence et concision, ce qu'elle peut perdre en spontanéité. Cette opération est rarement sinon jamais appliquée dans un Webinar ou une classe virtuelle, sans doute parce que leur objet – un contenu de formation – est moins risqué, par exemple, qu'un sujet de société !

Live, vivant... Vif, « pris sur le vif ». Le contenu, le script d'un spectacle, d'une émission, d'une formation « live » diffèrent souvent en effet de ce qui était strictement prévu. Avec la possibilité du hors sujet : une opportunité quand on veut apprendre à penser « en dehors de la boîte ». Ce qui suppose un animateur talentueux pour tirer parti du potentiel de cette situation. Le Live s'opposerait ici à ce qui est figé, à des connaissances qu'on voudrait gravées dans le marbre des manuels, des modules e-learning, des processus. De fait son avenir semble assuré par la nécessité d'une formation qui doit coller toujours plus étroitement au rythme des affaires. Une raison qui explique pourquoi on réduit souvent à tort le Live au synchrone : il est censé répondre instantanément aux besoins des salariés et des métiers.

Il n'y a pas de Live sans public réagissant. Le Live est social. Il se joue à deux *a minima*. Entre le formateur et l'apprenant, dans un cours particulier en salle ou par téléphone (formation linguistique) ; entre le salarié et le tuteur qui va l'aider à appliquer ses savoirs au poste de travail. Plus de deux, c'est bien aussi – stage traditionnel, classe virtuelle, communautés d'apprentissage. Réagissant ? Interactif ! Le Live s'oppose, même si la définition n'y fait pas obstacle, au principe éculé d'un public passif. Des interactions entre les participants à un stage vont naître des nouveaux points de vue, émerger de nouvelles connaissances... Une raison qui explique la faveur des MOOC dont on sait l'usage abondant qu'ils font des interactions entre les apprenants.

Au passage : le lien qui vient d'être fait entre formation et « TV » n'est pas artificiel, comme le montre la vague des Corporate Web TV à usage de communication et de formation dans les entreprises et chez les offreurs de formation.



## CLASSE VIRTUELLE ET SALLE DE COURS

La classe virtuelle s'inspire largement de la salle de cours qu'elle prolonge dans le virtuel. Cette inspiration porte sur les fonctionnalités mises à disposition des apprenants et de l'animateur, et qui leur permettent de jouer un rôle proche de celui qu'ils jouent en stage. La présentation (Powerpoint) vidéo-projetée dans la salle de cours occupe ici l'écran de l'apprenant. Le tableau noir (ou blanc) est simulé par un tableau virtuel où le formateur annoté, par exemple, sa présentation à l'aide d'une souris ou d'un touchpad (stylo ou craie électronique). Des outils permettent aux apprenants de se manifester ; applaudissement ou signes de scepticisme sont des succédanés de ce que le formateur lit sur les visages lors d'un cours en salle - loin, évidemment, de remplacer la palette des émotions qui s'expriment dans le monde physique ! C'est la limite de ces outils d'obliger les apprenants à choisir parmi quelques expressions de base ; une médaille qui a sonavers : l'interprétation du formateur en est grandement facilitée !

Possibilité aussi de communiquer par chat, ce qui demande aux apprenants d'être à l'aise avec le clavier et pas trop regardant sur les coquilles, car il faut pouvoir intervenir à propos, dans un délai proche de celui d'une prise de parole dans un stage traditionnel. Avantage au « chat » virtuel : l'apprenant peut s'adresser directement au formateur, sans que les autres apprenants en soient informés ; mais il pourra aussi envoyer un message lu par l'ensemble du groupe.

Autre innovation majeure des classes virtuelles (et Webinars) : l'évaluation en ligne, la session de formation pouvant en effet être émaillée de sondages qui sont autant d'instantanés du groupe ; des photographies qui sont utiles au formateur dans sa guidance pédagogique ; utiles au groupe dans la prise de conscience qu'il prend alors de lui-même, et qui lui permet de se constituer déjà en communauté apprenante ; utiles à chaque apprenant par la comparaison de ses réponses avec celles du collectif. Cette fonctionnalité de sondage est encore assez peu mise en œuvre ; c'est dommage : l'évaluation est potentiellement une modalité pédagogique des plus efficace

## ➤ PÉDAGOGIE DE LA CLASSE VIRTUELLE

Concevoir et animer une classe virtuelle s'apparente, on l'a relevé, à la conception et l'animation d'un cours en salle. De ce point de vue, qui mieux qu'un concepteur ou formateur pourraient en effet prétendre à ce nouveau format.

La classe virtuelle obéit cependant à un faisceau de contraintes qui supposent d'adapter voire de refondre le cours.

La durée réduite – une heure environ, pour éviter de perdre l'attention des apprenants, et pour des raisons techniques (disponibilité de la bande passante notamment) – a un impact fort sur le design pédagogique. Quel temps le formateur devra-t-il consacrer à l'apport de connaissance, à la mise en pratique, à l'évaluation ? Quelle part pour les échanges ? La scénarisation d'une classe virtuelle est un exercice rigoureux qui s'accommode mal d'un à peu-près qu'on peut accepter d'un stage traditionnel dont la durée minimale d'une journée laisse le loisir de se rattraper.

Perte de sens ? Si tous les sens de l'apprenant sont mobilisés en salle de cours, seuls la vue et l'ouïe le sont dans la classe virtuelle. Deux sens que le design pédagogique doit se fixer d'utiliser au mieux. Les visuels ont encore beaucoup à progresser : contenus, esthétique (ce qui ne signifie pas sophistication extrême), mise en valeur, place dans la cinématique du cours, etc. Un constat qui vaut a fortiori pour les vidéos intégrées dans la classe virtuelle. Quant au domaine « son », il est en friche... Débit de la voix du formateur, intonations / inflexions hiérarchisant les messages, marquages / aides sonores : prière de s'intéresser à l'univers de la FM, et à la façon dont sont conçues ses émissions, même si le formateur n'est pas requis de transformer en journaliste (quoique ?), ou en amuseur public ! Ces deux dimensions - visuels, son - en appellent une troisième qui est l'articulation des deux : comment ils viennent se renforcer mutuellement pour atteindre la plus grande efficacité pédagogique.

Sens, expression des émotions, le champ est vaste et passionnant pour les pédagogues. Il s'agit de trouver dans les nouvelles formes du Live, les modalités qui permettront d'engager pleinement l'apprenant dans sa formation. Affaire de conception, comme on vient de le voir, affaire aussi d'animation : la question du charisme en ligne est posée, sinon celle des techniques que le formateur doit acquérir pour être suivi par son audience (des formations existent !).





## PRATIQUES : LE LIVE DANS LE MIX FORMATION TELELANGUE

La société Telalangue est l'inventeur du cours de langues par téléphone d'abord proposé aux entreprises et aux cadres en 1981 comme réponse pertinente aux besoins de flexibilité et d'une demande de formation plus individualisée sans inflation des coûts. Opérateur de formation linguistique à distance à l'origine, Telalangue a progressivement complété son offre par des cours en face-face à même notamment de s'adapter aux différents profils apprenants et à des besoins d'entreprise spécifiques.

### > ÉMERGENCE DU BLENDED LEARNING LINGUISTIQUE

En 1999, Telalangue devient également éditeur de sa propre solution e-learning, d'emblée proposée comme un « Blended learning », les nouvelles technologies permettant d'accélérer le processus d'apprentissage. Le présentiel ne disparaît pas alors : il devient un élément clé du mix formation, par exemple dans le cas où l'apprenant a pour objectif d'utiliser ses compétences linguistiques orales en réunion – cours en groupe associés à du e-learning pour l'acquisition et la consolidation des connaissances. Avec des activités pédagogiques basées sur des objectifs formulés en termes de compétences linguistiques à atteindre, dans des sessions déclinées en 3 phases : compréhension, mémorisation et restitution.

Le blended learning aura permis de transférer le travail personnel (préparation, révision) sur la plateforme e-learning propriétaire de Telalangue, le formateur pouvant se concentrer à la mise en pratique et à la restitution des connaissances acquises, le e-learning venant quant à lui renforcer la motivation des apprenants. Plus qu'un outil, le e-learning devient un environnement d'apprentissage complet intégrant des ressources multimédia sur plus de 200 métiers et 20 secteurs d'activité et des « language tools » - dictionnaire, outils d'aide à la rédaction, laboratoire de langue, etc. Ces outils permettent aussi au formateur de suivre les progrès de l'apprenant et d'intervenir si nécessaire et de réajuster son cours de façon continue.

## ➤ DIFFÉRENTES FORMES DU LIVE

Outre le présentiel – cours particuliers, en groupe de 3 à 6 personnes, ateliers business, séminaires de communication, immersions à l'étranger... – le « Live » revêt chez Telelangue de nombreuses expressions, notamment : cours particuliers par téléphone 24 heures/24, 7 jours/7, coaching par téléphone dans la ½ heure qui suit la demande (« Instant Help »), classes virtuelles, coaching synchrone en visio-conférence ou par chat, tutorat pédagogique asynchrone par mail avec un engagement de réponse sous 24 heures (« SOS Teachers »), assistance pédagogique et technique par mail et par téléphone.

A chaque modalité son apport spécifique. Le présentiel, par exemple, est la principale modalité de la mise en pratique à travers jeux de rôle et mises en situation professionnelle ; particulièrement adaptée pour les débutants et favorisant la dynamique de groupe dans le cas des cours collectifs. Les cours particuliers par téléphone permettent quant à eux d'accélérer la mise en pratique sans avoir à se déplacer, tout en diminuant les coûts, et d'ajuster la durée - 30, 60 ou 90 minutes – au niveau et à la capacité d'attention de l'apprenant. La session de 30 minutes du service Instant Help répondra à un imprévu : préparation d'une réunion, d'une conférence téléphonique, d'une présentation. Les classes virtuelles faciliteront les échanges avec des apprenants du monde entier et l'entraînement aux techniques de communication à distance ; elles rendront possible la formation de stagiaires d'une même société avec des besoins et thématiques communes mais éloignés géographiquement.

## ➤ UNE PÉDAGOGIQUE LIVE DIVERSIFIÉE

Le Live requiert une pédagogie spécifique et diversifiée, qui s'appuie chez Telelangue sur 5 principes : la pédagogie vise des objectifs exprimés en compétences à atteindre ; les parcours sont individualisés par niveaux et objectifs ; les phases d'apprentissage sont séquencées entre les différentes modalités (ce qui suppose une bonne coordination des contenus et des canaux, ainsi qu'un suivi synchronisé) ; l'interaction est permanente entre l'apprenant et son formateur, avant, pendant, après le cours ; enfin les apprentissages sur le terrain (learning on-the-job) permettent l'application des savoirs spécialisés sur 218 métiers.

Complémentarité du e-learning et du Live, donc. Le premier permet de consolider les connaissances grammaticales, le vocabulaire, la prononciation orale grâce au laboratoire de langue, les expressions idiomatiques, dans les phases de compréhension et de mémorisation de l'apprentissage. Le second intervient à deux niveaux : d'une part dans la phase de restitution des connaissances, la mise en pratique communicationnelle devant se dérouler avec un professeur, en cours par téléphone, en face à face ou en classe virtuelle, d'autre part dans l'accompagnement et le maintien de la motivation à travers le tutorat synchrone entre deux cours, le coaching d'urgence par téléphone, le tutorat asynchrone, le co-learning entre apprenants. Grâce à la mixité des modalités, la multiplication des canaux de transmission dont les apps mobile, le déploiement possible d'un même contenu sur plusieurs supports d'apprentissage, et le Live Learning, l'apprenant peut désormais pratiquer la langue tout le temps, conditions première à la réussite d'une formation en langues.

## ➤ DES ÉVOLUTIONS DU LIVE

La formation linguistique devra toujours plus répondre à des attentes d'immédiateté – besoins de préparer une réunion téléphonique, une présentation, des échanges par emails mobilisant un bon niveau de compétence linguistique - car il devient difficile de s'isoler plusieurs jours pour se former, et l'on oublie d'ailleurs très vite 90% de ce qui a été « appris » sans mise en pratique dans le bon timing.

Les solutions de formation Live se développeront fortement, qui viendront remplacer une partie des présentiels actuels. L'avenir se joue pour Teleslangue dans une mixité des apprentissages, sous forte contrainte de cohérence pédagogique.

Exemple de situation : l'apprenant suit des cours sur sa tablette, révise des notions à partir de son Smartphone sous forme de push, consolide ses savoirs sur des solutions e-learning interactives (de type serious gaming au fur et à mesure où leurs coûts baisseront), met en application avec son formateur en cours par téléphone ou en classe virtuelle, échange avec une communauté d'apprenants sous forme de jeux interactifs, de classes virtuelles de conversations, tout en ayant accès en permanence à son coach Live pour l'aider dans chacune de ses situations professionnelles... Ce même apprenant peut aussi aller parfois dans un centre physique pour rencontrer son tuteur ou se confronter à d'autres élèves en face à face pour des simulations.

Les contenus seront ceux du stagiaire, modifiés / transformés en temps réel en formats d'apprentissage, de révision et de consolidation (technologie dynamique qui doit transformer un texte, une bande son, une vidéo, etc. en cours multimédia). Au centre de son environnement personnel d'apprentissage, dont il tirera le meilleur parti s'il conserve le suivi de ses acquis (synchronisés en permanence) dans une régulation étroite avec les objectifs de sa formation. Car il ne s'agit plus seulement d'évaluer la satisfaction et les connaissances de l'apprenant à l'issue de son parcours ; mais de mesurer, tout au long du parcours d'apprentissage, grâce aux tests de compétence ou de niveau et aux comptes rendus suivant chaque session cours, la capacité à mettre en pratique. Des évaluations sous forme de badges, par exemple, qui donneront de la visibilité aux compétences linguistiques de l'apprenant, dans son profil LinkedIn ou Amazon ? Pourquoi pas !





## RETOUR SUR LE STAGE

Le stage, nous l'avons rappelé, inspirant les modalités Live. Cela vaut pour la classe virtuelle, comme pour le coaching en situation de travail ou l'animation des communautés de pratiques qui prolongent le cours individualisé, ou le pilotage d'un cours en groupe.

Mais le stage bénéficie en retour des avancées du Live : il tire par exemple parti des nouvelles exigences de scénarisation, de design des ressources, d'articulation entre le travail (performance, compétences) et la formation induites par le Live. On commence à le voir à l'œuvre dans les travaux visant à « ré enchanter la salle de cours » - une démarche qui n'est pas sans rappeler celle des librairies cherchant à reconquérir des lecteurs passés aux magasins en ligne. Le stage s'équipe alors, par exemple, des tableaux blancs électroniques permettant les mêmes jeux (annotations manuscrites, superposition de vidéo ou autres ressources pédagogiques, etc.) dont la trace numérique sera conservée. La salle de cours physique s'inspire des portails et des centres de formation virtuels, dans un aménagement visuel mieux pensé et des services qu'on n'avait pas imaginé pour le stage traditionnel.

Le stage, alpha et omega de la formation ?

Loin, de toute façon, d'avoir dit son dernier mot !

# À PROPOS

## FēFAUR

Féfaur est le premier cabinet d'études et de conseil Digital Learning indépendant sur le marché français et l'un des leaders européens.

Nous accompagnons les entreprises et les organismes de formation dans leur stratégie Digital Learning : SWOT analysis, dispositif blended learning, stratégie de contenus et services, accessibilité et organisation, évaluation, plateforme LMS et de gestion des talents, conduite du changement, marketing de la formation organisation formation / RH.

Féfaur publie le Benchmark des principales plateformes LMS du marché français, et assiste les entreprises dans leur processus de choix et d'implémentation de leur LMS.

Ses études économiques et techniques font référence sur le marché français ; ses consultants interviennent dans de nombreux séminaires et conférences en France et à l'étranger

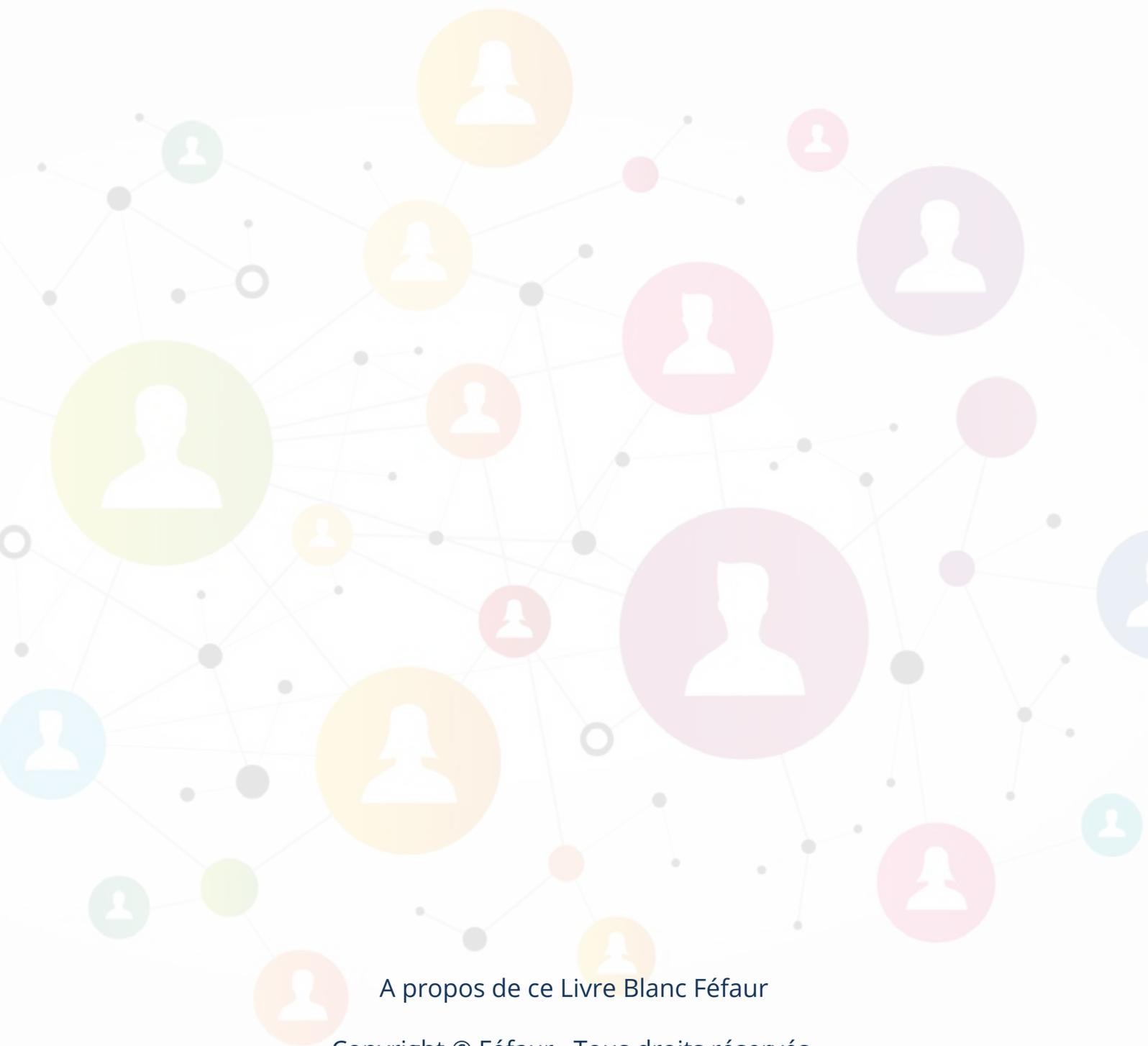
[www.fefaur.com](http://www.fefaur.com)



Telelangue S.A.S est un fournisseur mondial de formations linguistiques avec une double compétence : éditeur de nouveaux modes d'apprentissage développés par sa cellule R&D de 45 personnes, et école de langue animée par 800 professeurs répartis dans le monde entier. Depuis sa création en 1981, Telelangue place l'innovation au cœur de sa stratégie. Il a inventé le concept des cours de langues par téléphone il y a plus de 30 ans et est un pionnier de l'e-learning, du Blended learning et du Live Learning. Avec le Live Learning, l'apprenant bénéficie d'une formation multimodale, multicanal et évolutive avec des réponses immédiates et des interactions permanentes. C'est à présent la formation qui suit le stagiaire et plus l'inverse.

Depuis août 2011, Telelangue est une société du groupe Berlitz, renforçant son rayonnement dans plus de 70 pays. Primée à maintes reprises, la société a notamment reçu le Label européen des langues et le Prix de l'innovation décerné par le GARF, l'ANDRH et la FFP. Ses services sont approuvés par 1 000 000 de stagiaires et 15 000 entreprises à travers le monde.

[www.telelangue.com](http://www.telelangue.com)



A propos de ce Livre Blanc Féfaur

Copyright © Féfaur. Tous droits réservés.

Livre Blanc « Le Live : Clé de voûte du Mix Formation ».

Conception et réalisation : Corentin Saint-Michel / [www.cokoo.fr](http://www.cokoo.fr)

Aucun élément de ce Livre Blanc Féfaur ne peut être dupliqué, copié, publié ou réutilisé sans mention explicite du titre, de la date, du nom des auteurs et de l'adresse du site.

Il ne peut être diffusé directement depuis un site qui n'en aurait pas reçu l'autorisation préalable expresse.