



Zoom sur l'utilisation d'ELO à la ville de Grenoble :

Avec 2000 postes de travail et 4500 agents aux niveaux hétérogènes et répartis sur de nombreux sites, la ville de Grenoble utilise la solution ELO pour former ses agents aux logiciels de la suite Microsoft Office depuis 2005. Carole Kandilian, Chargée de formation bureautique et Jean-Pierre Cartier, Responsable de l'équipe usage du poste de travail à la direction des systèmes d'informations et des Télécommunications dresse pour nous un bilan de l'utilisation d'ELO.

Quelle était votre problématique de formation quand votre choix s'est porté sur la solution ELO de Decimale Solution ?

L'organisation des formations devenait lourde (constitution des groupes, absentéisme, annulation). Nous n'arrivions pas à faire face à la demande importante de formation d'une part, d'où la nécessité de pouvoir former plus de personnes avec le même nombre de formateur, d'autre part l'hétérogénéité des groupes nuisait à la qualité de la formation donnée.

Quelles catégories de salariés ou cibles d'apprenants bénéficient de ce programme de formation ?

Ce programme s'adresse à tous les agents qui pratiquent les outils de bureautiques et qui souhaitent se former et approfondir leurs connaissances.

Quel est le déroulement d'une formation ? Qui s'en occupe ?

Une séance de formation se déroule sur 1 journée dans 2 salles dédiées avec 12 apprenants et un tuteur disponible sur demande des apprenants. Un questionnaire d'évaluation débute la séance et en fonction des réponses données, ELO propose une révision des fonctions non maîtrisées. L'apprenant s'en va lorsqu'il a terminé son programme.

Quelles sont les réactions des utilisateurs face à ce nouveau système de formation ?

Les utilisateurs sont plutôt satisfaits : ils apprennent à leur rythme et ne font que les modules qui les intéressent : c'est une formation à la carte. Ils ont également la possibilité de poursuivre la formation depuis leur propre poste de travail. L'outil de formation devient ensuite un outil d'aide en ligne auquel ils peuvent se référer facilement en cas de besoin. En général les agents apprécient les journées tutorées car ils sont détachés de leur service et c'est une vraie journée de formation (pas de public, de téléphone...).



Après plus de quatre années d'utilisation d'ELO, quels sont les principaux avantages de ce système de formation ?

L'objectif qui était de former davantage de personnes avec le même nombre de formateurs est atteint avec une diminution sensible des moyens affectés à la formation. Une meilleure efficacité pour l'apprenant est à noter puisque le principal frein qui était l'hétérogénéité des groupes a disparu. Chacun suit sa formation à son niveau et à son rythme. ELO rend les gens plus autonomes, moins assistés.

Quels conseils donneriez-vous pour optimiser la réussite de ce type de formation ?

Il faut maintenir absolument la présence d'un tuteur pour éviter les rejets de la méthode par les inconditionnels de la présence humaine. L'autoformation ne doit pas être une barrière pour l'apprenant, il ne faut pas l'utiliser avec des débutants en informatique.

Qu'est-ce qui vous a fait choisir la solution ELO de Decimale Solution par rapport à l'offre de ses concurrents ?

Le fait que l'apprentissage se fasse « en réel » dans le logiciel rend l'apprenant actif, contrairement à l'offre des concurrents. Notre choix a été surtout déterminé par la simplicité de mise en œuvre et d'utilisation, par contre nous avons souhaité l'adapter à nos méthodes existantes et nos besoins.

Depuis vos débuts en 2005, voyez-vous une évolution des comportements ou des besoins des utilisateurs par rapport à la solution ELO ?

La simplicité de l'outil ELO a permis aux utilisateurs de ne plus avoir « peur » de se former seul. Les apprenants sont de moins en moins surpris face à cette démarche d'autoformation.

Comment s'est passée l'intégration de la solution ELO avec la société Decimale Solution ?

Nous avons exprimé des exigences par rapport à nos méthodes, elles ont été parfaitement comprises et mises en œuvre. La disponibilité et la réactivité de la société Decimale Solution a permis d'atteindre facilement notre objectif et de disposer d'un outil qui donne entièrement satisfaction aux utilisateurs. Nous avons pu intégrer l'équivalent ou presque des services que l'on proposait en présentiel.