

---

## **Journées de la e-formation 2011 – ENTE Aix-en-Provence**

---

### Atelier déploiement technique « Gestion de la plateforme »

#### **1. Des problèmes identifiés sur SYFADIS / v4**

Les principaux problèmes recensés sur le fonctionnement de la plateforme SYTADIS sont :

- le blocage des comptes apprenant et la lourdeur de la procédure de déblocage entraîne certains services à contourner l'obstacle en multipliant les comptes ;
- certains supports vidéo passent ou non ou partiellement ;
- certains fichiers pourtant au format « scorm » ne sont pas compatibles avec la plateforme,
- le tchat qui explose au-delà de trois intervenants et les forums pas terribles n'incitent pas vraiment à pratiquer la formation « augmentée »,
- le tracking est peu fiable, ce qui pour une plateforme de FOAD est plutôt réhibitoire.

Par ailleurs le partage de ressources entre les espaces numériques des différents services est loin d'être évident.

Enfin à la mise en place de la plateforme, il n'a pas été prévu de système traçant tous les dysfonctionnements enregistrés et les corrections ayant été apportées. Il est donc difficile aujourd'hui à la fois de quantifier les problèmes récurrents ci-dessus mais aussi de balayer l'ensemble des difficultés auxquelles sont soumis les utilisateurs. Cette absence pèse naturellement dans la relation commerciale avec le prestataire qui peut avoir tendance à proposer une nouvelle version payante alors même que la version actuelle n'est tout simplement pas débuggée.

#### **2. Administrateurs délégués**

Dans le fonctionnement actuel de la plateforme, le rôle des acteurs semble évoluer. La désignation et la formation d'administrateurs délégués (CVRH) nécessite une décision initiale homogène, une cohérence dans la prise en charge et une clarification du rôle du PANDOC dans cette évolution. Ce dernier souhaite conserver une véritable valeur ajoutée dans la gestion de la plateforme.

Typiquement certains parcours étant créés à partir de modèles, la gestion des dits modèles pose problème : est-ce que le PANDOC est seul habilité ? Est-ce que d'autres peuvent en proposer ? Dans ce cas qui les valide ? Est-ce un rôle de l'administrateur délégué ?

#### **3. Pourquoi SYFADIS ?**

Il est curieux que dans le cadre d'une politique d'État complètement orientée vers le logiciel libre, on choisisse un produit issu du privé. L'avenir de la plateforme actuelle semble inscrit dans le très court terme eu égard aux dysfonctionnements enregistrés à ce jour et non résolus.

GANESHA, DOKEOS ou CLAROLINE, produits utilisés ou expérimentés présentent des

performances très concurrentielles avec le produit actuel. Leur performance en terme d'adaptabilité aux serveurs et à la sécurité du ministère est peut-être moins grande ? Pour les accès CERBERE ? Pour l'assurance de confidentialité de certains documents de formation ?

Le choix de l'outil n'est pas fondamental sous réserve que son ergonomie progresse d'une version l'autre ou d'un produit l'autre. Le changement régulier d'outils n'est pas un énorme souci dans la mesure où aucune régression n'est constatée.

Une interrogation est également posée sur SCENARI, outil de production de supports : ce produit libre pourrait-il être porté par le ministère ?

Enfin l'évolution des TIC vers le « cloud » devrait normalement guider le choix du ou des futurs outils (plateforme, conception supports, etc.)

#### **4. Une maîtrise d'ouvrage SVP**

L'absence de MOa bien identifiée (service et personne) est un point qui complique le fonctionnement du système e-formation aux trois époques :

- à court terme le traitement des dysfonctionnements n'étant pas hiérarchisé, le maître d'œuvre (SPSSI) est gêné dans son action ... et les utilisateurs s'adaptent tant bien que mal aux défauts ;
- à moyen terme l'arrêt ou la reconduction de la prestation SYFADIS doit être une décision volontaire et non de facilité ;
- à long terme et au-delà de l'outil la politique d'e-formation du ministère, levier éminemment créatif de portage des politiques DD et Grenelle environnement mérite une MOa pleine et entière.

Il semble qu'un couple DRH/FORC et SPES devrait monter en puissance pour porter cette ambition. Cette MOa pourrait, dans un contexte de moyens tendus, confier à un groupement de services (Écoles dont ENTE, CVRH, CETE dont PANDOC) impliqués une prestation d'assistance à maîtrise d'ouvrage pour concrétiser cette ambition.

#### **5. L'urgence : la création d'une communauté**

Sans attendre la clarification des « rôles officiels » ou plutôt parce que cette clarification risque de prendre un certain temps, il est urgent de créer une communauté de pratique regroupant les acteurs de la e-formation au sein du ministère.

Celle-ci pourrait se constituer à partir des services « ayant un très fort intérêt à agir » et entraîner l'ensemble des personnes actrices du changement dans leurs propres structures.

Cette communauté pourrait être hébergée par une plateforme libre telle que MAHARA ? Elle pourrait s'inscrire dans la volonté ministérielle de porter le changement à travers les réseaux, sociaux, leur univers et leurs valeurs ? (question du rapporteur !)