



PROJET

La multi modalité au service des bénéficiaires du Dispositif Commerce & Distribution

Structure :

GROUPE ISF

Pôle Universitaire d'Alençon

61250 ALENÇON

1. Description :

Le dispositif commerce & distribution est un dispositif en entrées et sorties permanentes.

En 2012, un des objectifs institutionnel était de mettre en ligne tous les cours du dispositif commerce et distribution afin

- de faciliter l'organisation pédagogique du dispositif
- permettre aux apprenants d'intégrer un parcours de formation à tout moment
- permettre aux apprenants de suivre une progression pédagogique maximisant les chances de réussite à leur examen

Un travail a été engagé dans ce sens.

Dans un premier temps, la plateforme collaborative AGORA a été un outil qui nous a permis de faire nos premières armes.

Aujourd'hui nous utilisons la plateforme numérique Moodle. Le dispositif commerce et distribution répond aux objectifs institutionnels. Elle fait partie intégrante de notre SMD Système de Management Durable, avec ses procédures et modes opératoires de



création de ressources, intégration de ressources, traçabilité du parcours de l'apprenant.

L'équipe de direction, la responsable qualité, les équipes pédagogiques, les conseillers en formation et nos apprenants sont pleinement impliqués dans le dispositif commerce & distribution E-learning.

2 . Modalité et usage du numérique

- Formation hybride (mixte présentiel/distance, blended learning)
- Plateforme LMS Moodle
- Classe inversée
- Mobile learning (smartphones)
- Utilisation d'un ou de plusieurs outils numériques pour répondre à un besoin des apprenants (Mindmapping, Padlet, Learningapps, Powtoon, Moovly)
- Autres : Centre numérique

2. Formation concernée :

Discipline	Commerce et Distribution Manager d'Univers Marchand Responsable de Rayon Vendeur Conseil en Magasin
Niveau	III et IV
Nombre d'élèves concernés	75
Durée du projet	3 ans et est en phase d'amélioration continue

3. Contexte du projet et besoins :

Le dispositif commerce & distribution est un dispositif en entrées et sorties permanentes, qui regroupe :

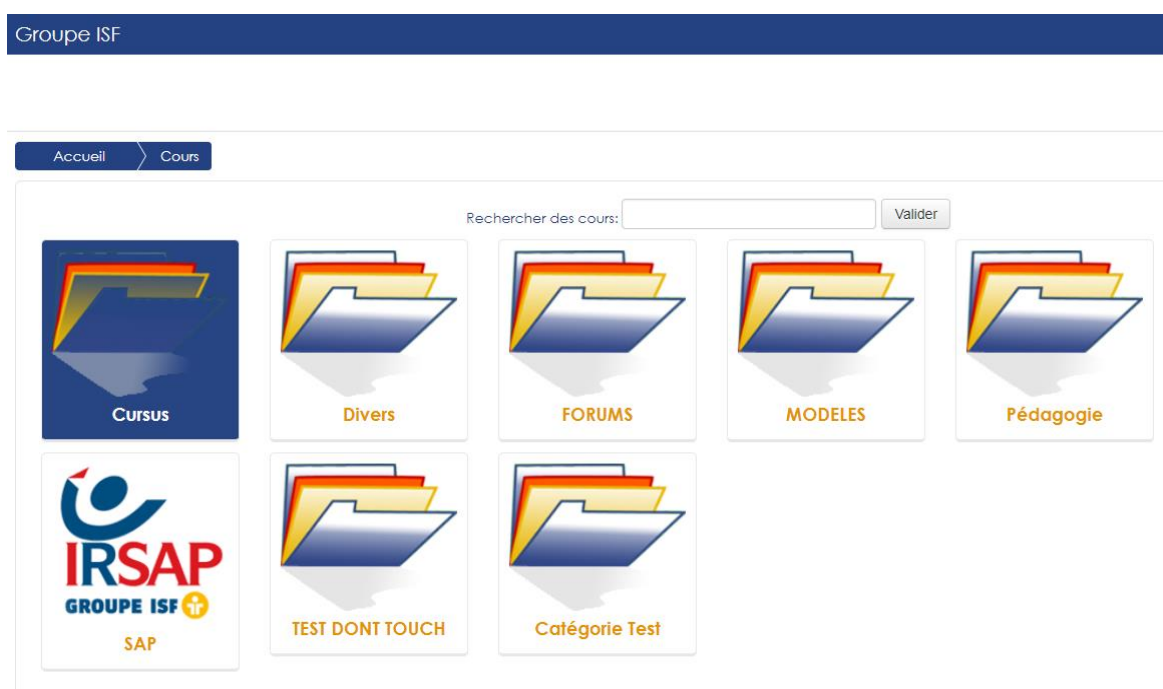
- 2 niveaux de formation III et IV



- 3 Titres professionnels Manager d'Univers Marchand – Responsable de Rayon et Vendeur Conseil en Magasin
- Avec des durées de formation différentes
- Des statuts différents : contrat de professionnalisation, PSE, CIF, CSP...
- Une organisation différente selon les statuts (1 jour de cours par semaine pour les contrats de professionnalisation, un parcours de formation à temps plein pour les autres statuts)

Afin de mieux organiser le dispositif, et accueillir cette diversité en matière de public, tout en tenant compte des dimensions pédagogiques, économiques et temporelles... depuis 2014, l'équipe pédagogique commerce & distribution crée des modules de formation pour une mise en ligne dans notre plateforme numérique Moodle.

Copie d'écran



La mise en ligne des ressources pédagogiques permet

- d'individualiser les parcours de formation grâce à notre test de positionnement intégrée dans la plateforme
- mettre en place une réelle pédagogie de projet
- de réajuster le parcours de formation, suite au TCF réalisé par les apprenants à mi-chemin de la formation



- non plus de former mais accompagner l'e-apprenant dans son parcours de formation hybride

L'année 2016 - 2017 est une année charnière dans ce projet qui a été expérimenté avec les apprenants. Les retours sont très positifs.

Ce projet nous permet aujourd'hui d'impliquer les tuteurs en entreprise via un outil de suivi qui peut être relié à notre plateforme (Trello)et ainsi :

- Répondre aux besoins des tuteurs en entreprise
- Répondre aux besoins de l'apprenant
- Répondre aux besoins de l'équipe pédagogique

Ce projet qui aujourd'hui fait partie intégrante de nos pratiques pédagogiques, nous permet d'envisager faire évoluer ce dispositif vers d'autres projets notamment la réalité virtuelle.

4. Description de la mise en œuvre pédagogique du projet :



PLATEFORME COMMERCE DISPOSITIF DE FORMATION MULTIMODALE ENTREES et SORTIES MODULAIRES

Avant l'entrée en Formation

Rencontrer le conseiller en formation

- Présentation de la formation
- Présentation de l'organisation de la formation
- Présentation des modalités d'obtention de la certification MUM - VCM et RR
- Présentation de l'équipe pédagogique

Réaliser les tests de recrutement

Réaliser un entretien de motivation

Le premier jour de formation

Réaliser un test de positionnement - Test diagnostic - afin d'individualiser le parcours du bénéficiaire en tenant compte :

- de ses connaissances
- de son expérience professionnelle

Individualiser le parcours de formation

Déterminer avec le bénéficiaire des modalités d'accompagnement

- Accompagnement distanciel
- Accompagnement présentiel
- Accompagnement tutoré

Contractualiser cet accompagnement par le protocole individuel de formation

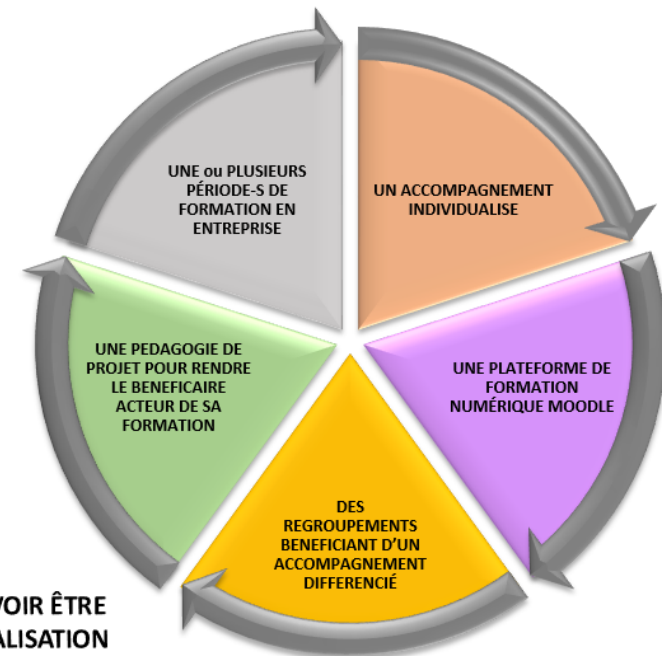
Pendant le parcours de formation

- Participer aux unités de formation
- Utiliser la plateforme numérique de formation Moodle
- Participer aux regroupement
- Participer aux mises en situations collaboratives
- Participer aux mises en situations coopératives
- Participer aux rencontres avec des professionnels
- Participer aux évaluations formatives
- Participer aux évaluations sommatives
- Participer aux entretiens de régulation en vue d'ajuster le parcours individuel
- Participer à la – aux périodes de formation en entreprise
- Préparer l'après formation

DEVELOPPER DES SAVOIRS – SAVOIR FAIRE et SAVOIR ÊTRE
TOUT AU LONG DU PARCOURS DE PROFESSIONNALISATION
DU BÉNÉFICIAIRE

AUTOUR DE DIFFÉRENTES SITUATIONS DE FORMATION

Cf. Tableau LES SITUATIONS DE FORMATION DE LA PLATEFORME COMMERCE





INTRODUCTION MANAGER - Géraldine SCHEER



INTRODUCTION MANAGER - Géraldine SCHEER

LES SITUATIONS DE FORMATION DE LA PLATEFORME COMMERCE

	CARACTERISTIQUES	Où ? Lieu	Quand ? Temps	Qui ? Acteurs	Comment ? Activités	Exemples
S I T U A T I O N S D E F O R M A T I O N	Séance présentielle	Centre de Formation	Accompagnement synchrone	Référents du parcours individualisé Formateurs-trices expert du Module Bénéficiaires	Réception de savoir - Echanges collaboratifs Production de savoirs – Production de savoir-faire – Travail prescrit – Consignes à respecter	Cours magistral Travaux dirigés Cas pratiques
	Séance distancielle	Hors centre • Domicile • Cybercentre	Accompagnement synchrone Accompagnement asynchrone	Référents du parcours individualisé Formateurs-trices expert du Module Bénéficiaires	Réception de savoir – Travail en autonomie -Production de savoirs – Production de savoir-faire – Travail prescrit – Consignes à respecter	Viso-conférence - Webinar - Chat' – Forum – Mail Plateforme de formation Numérique Moodle
	AFT AutoFormation Tutorée	Centre de Formation • Centre de ressources	Accompagnement synchrone	Référents du parcours individualisé Formateurs-trices expert du Module Bénéficiaires	Réception de savoir – Travail en autonomie -Production de savoirs – Production de savoir-faire – Travail prescrit – Consignes à respecter	Centre de ressources Plateforme de formation Numérique Moodle
	AFD AutoFormation Distancielle	Centre de Formation • Centre de ressources Hors centre • Domicile • Cybercentre	Accompagnement synchrone Accompagnement asynchrone Autoformation	Référents du parcours individualisé Formateurs-trices expert du Module Bénéficiaires Seul	Réception de savoir – Travail en autonomie –Echanges collaboratifs - Production de savoirs – Production de savoir-faire – Travail prescrit – Consignes à respecter	Plateforme de formation Numérique Moodle Chat's – Forum - Mail
	Travail collaboratif présentiel	Centre de Formation	Accompagnement synchrone	Référents du parcours individualisé Formateurs-trices expert du Module Bénéficiaires en Groupe	Travail en autonomie – Travail en groupe – Echanges collaboratifs - - Production de savoirs – Production de savoir-faire – Intégrer le savoir-être	Conduite de projet
	Travail collaboratif distanciel	Hors centre • Domicile • Cybercentre	Accompagnement synchrone Accompagnement asynchrone	Référents du parcours individualisé Formateurs-trices expert du Module Bénéficiaires en Groupe	Travail en autonomie – Travail en groupe – Echanges collaboratifs - - Production de savoirs – Production de savoir-faire – Intégrer le savoir-être	Conduite de projet
	Travail coopératif présentiel	Centre de Formation	Accompagnement synchrone	Référents du parcours individualisé Formateurs-trices expert du Module Bénéficiaires en Groupe	Travail en autonomie – Travail en groupe – Echanges collaboratifs - - Production de savoirs – Production de savoir-faire – Intégrer le savoir-être – Partager ses productions	Conduite de projet
	Travail coopératif distanciel	Hors centre • Domicile • Cybercentre	Accompagnement synchrone Accompagnement asynchrone	Référents du parcours individualisé Formateurs-trices expert du Module Bénéficiaires en Groupe	Travail en autonomie – Travail en groupe – Echanges collaboratifs - - Production de savoirs – Production de savoir-faire – Intégrer le savoir-être – Partager ses productions	Conduite de projet
	Mise en situation professionnelle réelle	Lieu d'alternance • Période de formation en entreprise	Accompagnement synchrone	Tuteur en entreprise	Réception de savoir – Travail en autonomie – Echanges collaboratifs - Production de savoirs – Production de savoir-faire – Travail prescrit – Consignes à respecter - Intégrer le savoir-être	Mises en situation professionnelles en entreprise + une conduite de projet

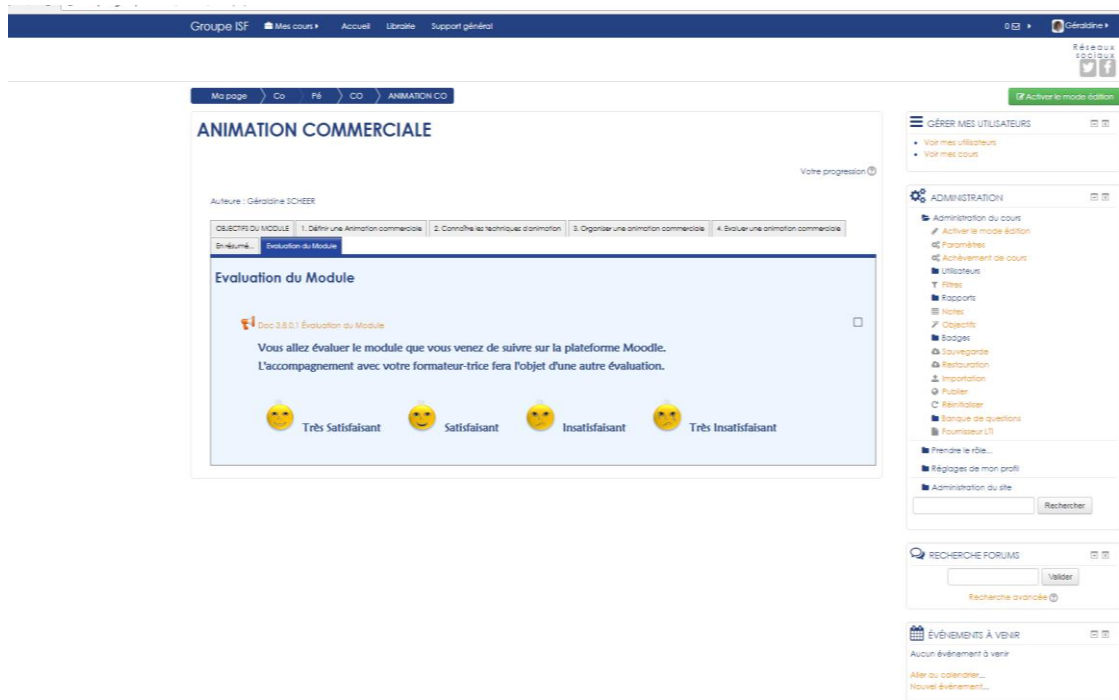


7. Gestion de projet

- Nombre et fonction de personnes impliquées dans le projet :
 - Géraldine SCHEER Référente du dispositif Commerce & Distribution
Crée des ressources et intègre dans la plateforme Moodle dans le respect des procédures et modes opératoires de notre SMD
 - Sophie MERCIER Formatrice – Crée des ressources pédagogiques
 - Sophie LAMY Formatrice – Crée des ressources pédagogiques
 - Françoise LAUMAILLE – A créé quelques ressources pédagogiques
- Budget : 60 000 €
- Dispositif d'évaluation prévu :

Dans le cadre de notre démarche qualité, les cours mis en ligne sont évalués par les apprenants. A cet effet, est intégré, dans la plateforme, à chaque fin de cours un feed back permettant d'évaluer le contenu du module. Les questions posées dans ce feed back ont été validées par notre responsable qualité.

Exemple Evaluation du Module Animation commerciale

The screenshot shows a Moodle course interface. At the top, there's a navigation bar with 'Groupe ISF' and 'Mes cours'. The course title is 'ANIMATION COMMERCIALE'. Below the title, there's a progress bar and a list of objectives: '1. Définir une Animation commerciale', '2. Connaître les techniques d'animation', '3. Organiser une animation commerciale', and '4. Evaluer une animation commerciale'. The current page is 'Evaluation du Module'. The main content area contains a message: 'Vous allez évaluer le module que vous venez de suivre sur la plateforme Moodle. L'accompagnement avec votre formateur-trice fera l'objet d'une autre évaluation.' Below this message are four smiley icons representing feedback levels: 'Très Satisfaisant', 'Satisfaisant', 'Insatisfaisant', and 'Très Insatisfaisant'. The right sidebar contains various administrative and user-related options like 'GÉRER MES UTILISATEURS', 'ADMINISTRATION', 'RECHERCHE FORUMS', and 'ÉVÉNEMENTS À VENIR'.

Exemple Les questions de l'Evaluation du Module Animation commerciale



Doc 3.8.0.1 Évaluation du Module

Mode: Anonyme

Qualité pédagogique : Les objectifs de ce module sont-ils clairement définis ?

- Très Satisfaisant
- Satisfaisant
- Insatisfaisant
- Très Insatisfaisant

Qualité pédagogique : Les consignes sont-elles clairement expliquées ?

- Très Satisfaisant
- Satisfaisant
- Insatisfaisant
- Très Insatisfaisant

Qualité pédagogique : La progression du module est-elle cohérente ?

- Très Satisfaisant
- Satisfaisant
- Insatisfaisant
- Très Insatisfaisant

Qualité pédagogique : Les méthodes d'évaluation des connaissances (quizz, jeux...) vous semblent-elles suffisantes ?

- Très Satisfaisant
- Satisfaisant
- Insatisfaisant
- Très Insatisfaisant

Qualité pédagogique : Le module tel qu'il vous est présenté : objectifs, fiche de notes, diaporama, applications, corrigés, quizz... vous semble

- Très Satisfaisant
- Satisfaisant
- Insatisfaisant
- Très Insatisfaisant

Qualité pédagogique : Globalement, le module que vous venez de suivre est...

- Très Satisfaisant
- Satisfaisant
- Insatisfaisant
- Très Insatisfaisant

Qualité pédagogique du Module : Exprimez-vous ! Quels sont les points forts du Module ? Et les axes à améliorer ?

En avril 2017, un audit a été réalisé sur le dispositif commerce & distribution en ligne.

L'auditeur de notre SMD certification ISO 9001 a mis en avant les caractéristiques suivantes des Points Forts, et 2 Pistes de progrès :

1. Faire le lien entre les modules e-learning et le taux de réussite



- aux examens
2. Valoriser les avantages et les atouts du dispositif en ligne avec une communication externe plus importante

Aucun Point sensible n'a été détecté.

8. Documentation

Lien vers un site ou des ressources en ligne créées pour le projet :

Plateforme Numérique : <http://campus.groupeisf.com/>

Exemples de ressources rapide e-learning intégrées dans le dispositif commerce & distribution :



INTRODUCTION MANAGER - Géraldine SCHEER

https://www.youtube.com/watch?v=WrhoB_or5Ls

Autres ressources

<https://learningapps.org/display?v=ptkqwic0517>

<https://www.youtube.com/watch?v=dlaawYIZIm0>

<https://learningapps.org/display?v=p6rh0qi6a17>

Personne à contacter : Géraldine SCHEER

Email : geraldine.scheer@groupeisf.com



Autres projets avec intégration des TICE en cours :

Nous sommes en phase de déploiement sur les autres filières du GROUPE ISF, la filière Commerce et Distribution étant le modèle sur la plateforme numérique Moodle.