



Organisation et
systèmes d'information

Virgile LUNGU

LEARNING MANAGEMENT SYSTEM POUR L'ENTREPRISE

Collection
L'essentiel pour agir





GERESO
ÉDITION

Learning Management System pour l'entreprise

Collection « L'essentiel pour agir »

Learning Management System pour l'entreprise

Édition 2011

Ouvrage conçu et réalisé sous la direction de Catherine FOURMOND

Auteur :

Virgile LUNGU

Suivi éditorial, conception graphique : GERESO Édition

Photo de couverture : © Kupicoo/Istockphoto.com

© GERESO Édition 2011

26 rue Xavier Bichat – 72018 Le Mans Cedex 2 – France

Tél. 02 43 23 03 53

Fax 02 43 28 40 67

www.la-librairie-rh.com

e-mail : edition@gereso.fr

Reproduction, traduction, adaptation interdites

Tous droits réservés pour tous pays

Loi du 11 mars 1957

Dépôt légal : novembre 2011

ISBN : 978-2-35953-080-3

EAN 13 : 9782359530803

GERESO SAS au capital de 160 640 euros – RCS B 311 975 577
Siège social : 28 rue Xavier Bichat – 72018 Le Mans Cedex 2 – France



GERESO
ÉDITION

Dans la même collection

- Comment faire d'une PME une entreprise performante
- Crédit et stratégie commerciale
- Discriminations en entreprise
- L'emploi des travailleurs handicapés
- L'entreprise au cœur du développement durable
- L'épargne salariale
- La gestion de crise en entreprise
- La gestion des risques en entreprise
- La gestion du risque crédit client
- La protection sociale en 200 questions
- La retraite des agents du secteur public
- La retraite des artisans commerçants
- La retraite des professions libérales
- La retraite des salariés
- Le contrat à durée déterminée
- Le départ négocié
- Le droit du travail en 360 questions
- Le management interculturel
- Les accidents du travail
- Management d'équipe projet
- Prévention et santé au travail
- Risques stratégiques et financiers de l'entreprise

www.la-librairie-rh.com

la librairie **RH**
by GERESO

Sommaire

Préface	9
Avant-propos	11
Introduction	13
Chapitre 1 : La plateforme Learning Management System comme support pour la gestion des talents	17
Présentation théorique des concepts, termes, démarche, méthodologie	18
<i>État de lieux de la gestion de la formation dans les entreprises</i>	19
<i>Définition termes et notions</i>	20
<i>Présentation de la e-formation dans une approche qualité</i>	22
<i>Cadre légal de la formation en France</i>	23
<i>Les normes et standards internationaux</i>	24
<i>L'organisation des consortiums internationaux pour homogénéiser les normes au niveau international</i>	26
<i>Les avantages d'une plateforme de gestion de la formation à explorer et exploiter</i>	27
<i>Les fonctionnalités couvertes par les solutions existantes</i>	28
<i>La gestion des profils (des habilitations)</i>	28
<i>Pratiques existantes</i>	30
Présentation de Thomas	32
<i>Son entreprise</i>	33
<i>Mission de Thomas</i>	33
<i>Genèse du projet de lancement d'une plateforme LMS</i>	34
<i>Apprentissage de concepts, termes</i>	34
<i>Première carte des services et acteurs potentiellement susceptibles d'intervenir sur le projet</i>	35
L'essentiel	36

Chapitre 2 : Présentation des plateformes existantes sur le marché...	37
Les nouvelles technologies, supports et outils.....	37
<i>Les solutions synchronisées</i>	38
<i>Les solutions désynchronisées</i>	39
Autres nouvelles solutions et leurs fonctionnalités.....	39
Thomas fait une étude du marché pour son projet	40
L'essentiel	42
Chapitre 3 : Suivre la montée en compétences des collaborateurs et leur fidélisation avec le LMS	43
Mise en place d'un référentiel des compétences	43
<i>Matrice des compétences</i>	45
<i>Démarche d'élaboration du référentiel</i>	46
<i>Fonctionnalités du référentiel</i>	47
<i>Préparer les trois temps</i>	48
Dans le choix d'une première implémentation ou migration.....	48
Gestion des impacts	50
Assurer la continuité du bon fonctionnement, au moins comme avant.....	50
<i>Disposer des outils d'évaluation et autoévaluation</i>	51
Prédictive sous la forme d'un diagnostic avant la formation	52
Prédictive sous la forme d'un pronostic avant la formation	53
Formative métacognitive pendant la formation	53
Formative régulatrice pendant la formation.....	54
Sommativ normative pendant et après la formation	54
Sommativ critériée pendant et après la formation	54
Sommativ certificative pendant et après la formation...	55
Critique interprétative après la formation	55
Critique investigatrice après la formation	55
<i>Aligner le LMS avec la stratégie d'entreprise</i>	56
Le lobbying	56
L'essentiel	58
Chapitre 4 : Impliquer les collaborateurs opérationnels dans le choix des modules de formation	59
Assurer la montée en compétences (junior, confirmé, senior, expert).....	60

Permettre l'acquisition des nouvelles compétences (complémentaires au poste ou changement/évolution d'orientation professionnelle) dans l'alignement du parcours professionnel	61
Organisation du module de formation par rapport aux compétences à acquérir	62
<i>Présentiel traditionnel</i>	62
<i>Autoformation via le « e-learning »</i>	63
<i>Mixer les deux précédents, « blended training »</i>	63
Une équipe impliquée sur la montée/acquisition des compétences.....	64
<i>Choix de la thématique, forme d'apprentissage</i>	64
<i>Le parcours de formation ne doit pas être un parcours du combattant</i>	65
<i>Interactions collaborateur, manager opérationnel, responsable formation</i>	66
La présentation des flux de travail/« workflows »	67
<i>Les objectifs des flux en général</i>	68
<i>Le cycle de production de la formation</i>	68
Les plans d'actions personnalisés	71
<i>Les objectifs</i>	72
<i>Les étapes</i>	72
La démarche de partenariat	74
L'essentiel	75

Chapitre 5 : Nouvelles pratiques dans la gestion des contenus de formation

Mettre en place des outils pour détecter les (nouvelles) demandes	77
Le cycle de vie des contenus de programmes de formation	78
Implication des apprenants	78
Implication des formateurs et instructeurs.....	79
Mettre à disposition et piloter les outils pédagogiques	79
<i>Communication en interne et en externe</i>	79
<i>Production</i>	80
<i>Création des tests</i>	80
<i>Administration</i>	80
<i>Exploitation des contenus</i>	80
<i>Gestion des contenus</i>	81
<i>Gestion des infrastructures</i>	81
Pilotage par les tableaux de bord.....	82
Calcul du retour sur investissement et analyse de résultats	82

Proposition d'un premier module de formation en ligne par Thomas	84
L'essentiel	86
Chapitre 6 : Présentation des synergies de la plateforme LMS avec d'autres domaines	87
La formation et le « knowledge management » (gestion des savoirs) : l'ingénierie des connaissances.....	87
Quelle place pour le travail collaboratif ?	88
Le management transversal des compétences : quels outils ?	88
Matrice de la fidélité collaborateurs	89
La formation comme vecteur d'image pour l'entreprise à travers les réseaux sociaux et la maîtrise de la e-réputation	90
La transversalité de la solution de Thomas	91
L'essentiel	93
Références - Adresses utiles	95
Glossaire	99
Index	115
À propos de l'auteur	117

Préface

Une société se perpétue - évolue - vit si son système d'éducation et de formation est performant.

Les véritables richesses sont dans l'homme et son devenir. Investir dans les hommes est donc la gageure essentielle des entreprises.

Les pouvoirs publics et les syndicats ont depuis plus de 40 ans compris et intégré cet élément et l'ont gravé dans la loi - fait remarquable dans le pays des droits de l'homme initiateur là encore d'une avancée humaine majeure.

Virgile Lungu - consultant expert au sein de notre entreprise depuis de nombreuses années - a consolidé son expérience à travers les diverses missions de Management qui lui ont été confiées tant auprès de grands comptes qu'auprès de PME.

Il lui a été permis d'analyser en amont les attentes d'une action de formation - d'en mesurer en aval les impacts. Mais cela restait systématiquement circonscrit à l'action menée et à mener.

Son constat est donc là : les formations ne sont pas véritablement inscrites dans un process de décision impliquant tout le management de l'entreprise.

Il est maintenant nécessaire d'industrialiser les procédures.

Fort de son expérience et de ses diverses conversations avec les conseillers de notre organisme de formation ainsi qu'avec de très nombreux DRH, Virgile Lungu nous dresse là de manière simple et éclairée une méthodologie de gestion de la formation.

Par ce livre, il initie la deuxième phase - phase de maturité - de mise en relief de ce volet majeur qu'est l'avenir de l'homme dans la société et - par ricochet dans son entreprise.

Michèle ELBAZ

Directrice générale de l'ESIC (École supérieure d'Informatique et de Communication), organisme de formation