

FICHE T&TIC - N°30

TELETRAVAIL ET FOAD : LE BON MOMENT ?

Dans le contexte de crise pandémique, et avec le fort développement du télétravail, la formation des télétravailleurs et de leurs encadrants devient une priorité. Mais sous quels formats peut-on proposer ce type de formation ?

Crise sanitaire et formation au télétravail

Depuis mars 2020, le développement du télétravail a pris une nouvelle ampleur. La crise et le confinement ont obligés les entreprises publiques et privées à déployer, souvent sans préparation, le télétravail pour une part importante de leur effectifs, le tout avec des moyens pas toujours adaptés. Cette rentrée 2020 marque donc un recentrage sur la professionnalisation des outils et des méthodes pour permettre d'assurer la continuité des activités. L'occasion de s'interroger sur la formation des équipes (salariés et encadrants) pour organiser le télétravail.

La formation en présentiel

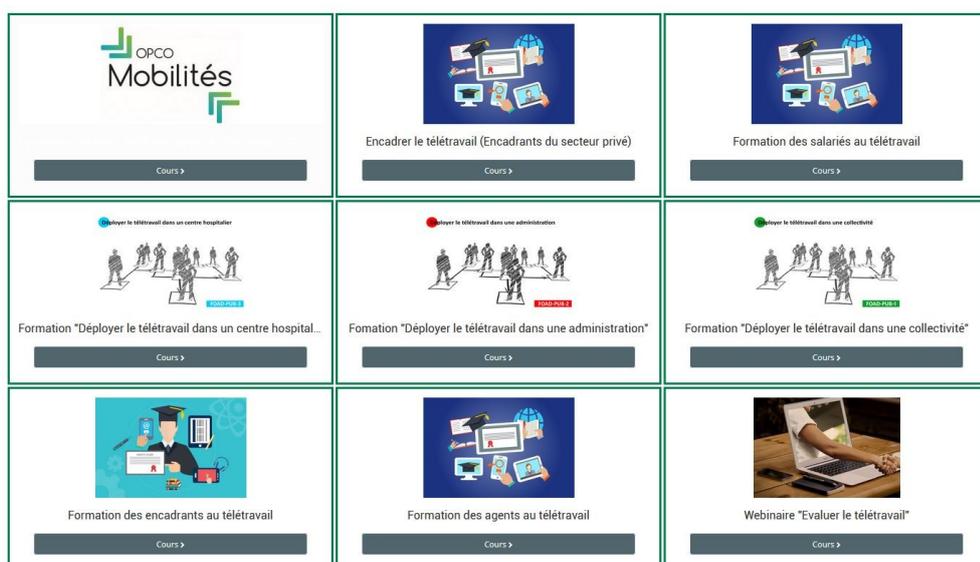
Depuis plus de dix ans, CITICA forme les équipes des entreprises privées et des organisations publiques au télétravail. Uniquement sur les trois dernières années, nous avons formé près de 3.000 salariés dans plus de 200 organisations. La formation en télétravail, jusqu'à 2020, s'organisait souvent sous la forme de sessions courtes et opérationnelles, en présentiel pour des groupes de 10 à 20 participants. CITICA propose ainsi des modules adaptables en durée (une à deux journées) pour les encadrants et les télétravailleurs ainsi que des ateliers de co-construction de projets de télétravail pour les référents RH. Nous proposons également des sessions de coaching qui permettent d'accompagner des services dans le déploiement du télétravail et sur l'encadrement d'équipes mixtes, intégrant à la fois des télétravailleurs et non-télétravailleurs.

Introduire la formation à distance

La crise et le confinement ont montré la nécessité de faire évoluer les pratiques de formation et d'envisager d'autres formats, très peu utilisés jusqu'à maintenant. CITICA travaillait depuis plusieurs mois sur l'adaptation de tous nos supports de formation dans trois formats :

- le **modèle présentiel classique**, centré des modules courts et opérationnels d'une à deux journées ;

- Le modèle à distance déployé sous trois formats :
 1. La **réalisation de webinaires** d'une à deux heures (format court) pour présenter le télétravail par cibles (direction, représentants du personnel, salariés, élus, ...)
 2. **L'autoformation via une plateforme en ligne, disponible 7 jours sur 7 et 24 h sur 24.** Les apprenants se connectent à leur rythme et ont accès à des formations organisées par modules et par sections et intégrant de nombreux outils méthodologiques sur toutes les étapes de déploiement.
 3. **Des sessions mixtes à distance, intégrant à la fois des webinaires et l'accès à la plateforme d'autoformation.** Un webinaire en démarrage permet d'expliquer les concepts clés ; l'apprenant à un accès de quatre ou huit semaines à la plateforme d'autoformation ; un webinaire de fin permet de conclure le parcours de formation par des sessions de questions / réponses. Notre équipe fournit également un appui en temps réel via différents outils de communication (forum, chat, mail, ...).



Quelques uns des modules déjà disponibles sur notre plateforme de formation

(Suite page 2)

La notion de support de formation enrichis

Notre équipe de formateurs travaille depuis plus de deux ans sur le portage de tous nos contenus de formation mais aussi de consulting spécialisé sur le télétravail (grilles méthodologiques, guides d'accompagnement, modèles de documents, ...), au format numérique. Nous nous sommes ainsi doté d'une **suite de conception de chaînes éditoriales pour la création de documents multimédia**. Cet outil nous a permis de faire migrer progressivement l'ensemble de nos supports dans un format XML. Cette chaîne est aujourd'hui au centre de la génération de tous nos contenus pour organiser nos formations, nos ateliers et nos séances de coaching.

L'utilisation de cette chaîne éditoriale nous a également permis de décliner nos supports sur différents formats personnalisés : par exemple, nos modules de formation sont adaptés par secteur (fonction publique d'Etat, fonction publique territoriale, fonction publique hospitalière ou secteur privé) et par taille (petites, moyennes ou grandes entreprises).

Enfin, cette chaîne éditoriale nous permet également de personnaliser nos supports très facilement, pour les adapter à une entreprise ou une organisation particulière (ex. : adaptation de la charte graphique, intégration de parties spécifiques présentant, par exemple, les conditions de déploiement et les documents spécifiques de l'entreprise, ...).

La déclinaison des chaînes éditoriales

Cette ressource au format XML nous permet aujourd'hui de générer des supports dans des formats élargis pour les rendre accessible sur différents formats de formations :

- **Génération de supports enrichis pour les sessions en présentiel** : supports de présentation powerpoint, livrets de formation, quizz, ...
- **Génération de supports enrichis pour les sessions à distance sous un format webinaire**. Nous sommes en capacité de créer des sites de ressources pour chaque formation, présentant tous les outils méthodologiques présentés pendant le webinaire ;
- **Génération de supports enrichis pour l'autoformation au format SCORM** avec le déploiement progressif, depuis deux ans, d'une plateforme d'autoformation au télétravail Moodle.

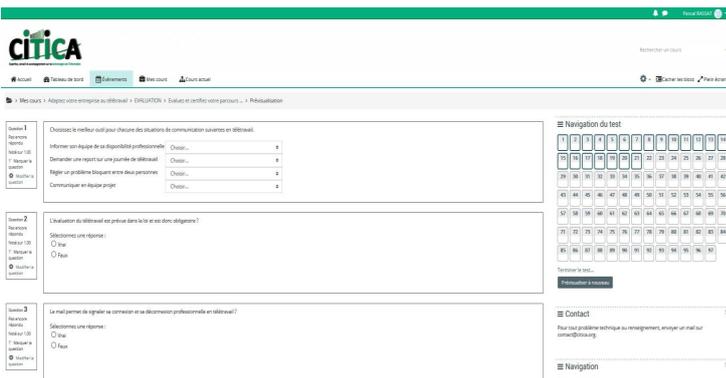
La plateforme Moodle de CITICA

Notre plateforme Moodle constitue la dernière étape pour compléter notre offre de formation. L'ensemble

de nos supports XML a été enrichis de documents d'appui à la formation (images, sons, vidéos, séquences animées, ...) accompagnée d'une importante base documentaire en ligne d'outils méthodologiques que nous avons développé au fil des missions réalisées depuis plus de quinze ans, sur l'accompagnement au déploiement du télétravail dans les secteurs privés et publics. Sur cette rentrée 2020, notre plateforme propose déjà une quinzaine de modules, destinés aux salariés du privé ou aux agents des trois fonctions publiques.

Certifier les parcours

La plateforme d'autoformation permet un apprentissage simple en suivant l'ensemble des modules proposés sur un parcours. Elle permet aussi, pour ceux qui le souhaitent, une certification au télétravail avec une évaluation finale notée et l'obtention d'un certificat d'aptitude à la gestion d'un projet de télétravail, délivré par CITICA. Ce modèle de certification devrait évoluer dans les mois qui viennent pour permettre l'accès à un diplôme reconnu au répertoire spécifique de France Compétences.



L'évaluation et la certification sur notre plateforme Moodle.

Ils nous ont déjà fait confiance ...

Plusieurs organisations nous ont fait confiance pour assurer plusieurs formations à distance. **L'Association Nationale de Formation du personnel Hospitalier (ANFH)**, organisme collecteur de fonds de formation pour la fonction publique hospitalière, qui est l'un de nos clients depuis plus de quatre ans a déjà migré certaines de ses formations au télétravail dans des formats mixtes ou entièrement à distance. CITICA vient également d'être retenu sur appel d'offre comme partenaire de rang 1 pour la formation au télétravail par **l'OPCO Mobilités**. L'objectif est de former plusieurs centaines de salariés d'entreprises de moins de 50 salariés et de leur donner les clés pour déployer des projets et organiser les conditions de succès d'un projet de télétravail.