

ANNEXES

Annexe 1 : Liste des formations détaillées



Vos thèmes de formation

Voici la liste des thèmes de formation disponibles.
Choisissez votre module de formation !

Pathologie et cas d'ordonnance - Coproduction Atoopharm et Le Moniteur des pharmacies

- Thrombose veineuse profonde
- Diabète de type 2
- Hypertension artérielle
- Dépression Asthme (mai 2011)
- Maladie de Parkinson (juin 2011)
- Arthrose (septembre 2011)
- Douleurs intenses à sévères (octobre 2011)
- Herpès (novembre 2011)
- Troubles du sommeil (décembre 2011)

Durée des programmes 60 minutes (4 séquences de 15 minutes)



Développement commercial de l'officine

Conseil à l'officine

- Le rhume
- Les poux
- La fatigue
- La gastro entérite
- Le conseil associé en médication familiale



Animation du point de vente

- La gestion du rayon de médication conseil en libre accès
- Les outils d'animation de la pharmacie
- Comment déterminer ses prix de vente ?

Techniques de vente

- Techniques de vente: la découverte des besoins
- Techniques de vente: la réponse aux besoins
- Techniques de vente: le traitement des objections
- Techniques de vente: la conclusion de la vente

Service clients

- L'accueil des clients
- Traiter efficacement la réclamation d'un client
- Définir des procédures de service clients
- Mettre en place une relation client efficace

Durée des programmes 30 minutes

Management de l'équipe et gestion de l'officine

Management de l'équipe officinale:

- Définir les objectifs de l'officine
- Définir les fonctions et les missions
- Faire une fiche de poste et la présenter
- Définir les objectifs des collaborateurs
- Les facteurs clés de la motivation
- Outil du manager: la communication
- La conduite de réunion
- Faire une critique constructive à un collaborateur
- Gérer un conflit
- L'évaluation des compétences
- Savoir déléguer
- Accompagner et coacher vos collaborateurs



Gestion des stocks et achats

- Le référencement des produits
- La gestion des produits nouveaux
- La gestion des manquants
- Quels indicateurs pour optimiser les rotations
- Construire le tableau de bord
- Le critère de choix des fournisseurs
- La relation avec les fournisseurs
- Les techniques de négociation



Durée des programmes 30 minutes

Consultez les programmes détaillés sur www.atoopharm.fr
contact@atoopharm.fr
Tel: 02 32 33 44 97

Annexe 2 : Lettre de mission

Annexe 3 : Note de cadrage

NOTE DE CADRAGE

OBJET DU PROJET	
• Objet	Offre d'accompagnement sur les trois modalités de formations existantes: - formation en e-learning - formation blended-learning - formation en présentiel Travail sur l'amont du projet pour déterminer : <i>Quelle offre d'accompagnement proposer aux clients?</i> <i>Sous quelle forme? Avec quels outils?</i>

MOTIFS ET CONTEXTE	
• Déclencheurs du projet Externes Internes	Le déclencheur du projet interne est Marie-Hélène Gauthey, directrice associée de l'organisme de formation Atoopharm.
• Contexte Politique Technique Humain Concurrentiel	Atoopharm souhaite développer une offre d'accompagnement afin de : - rester « pionnier » sur le marché - fidéliser la clientèle - et répondre à une attente latente du marché. Le but à atteindre est de pouvoir proposer un accompagnement en adéquation avec les attentes et les besoins des clients, qu'ils soient en formation exclusivement à distance, en mixte ou en présentiel.
• Travaux ou études déjà réalisés Travaux Etudes Références	Atoopharm dispose de résultats d'enquêtes de satisfaction pouvant être utiles à la réalisation du projet.
• Tentatives antérieures Projets similaires Tentatives inachevées Références	Il n'existe pas de projet ayant la même typologie de contenu qui pourrait servir de base d'expérience au projet.

OBJECTIFS DE QUALITE	
• Produits du projet	Les étapes pour bâtir une offre d'accompagnement : 1. Faire un état des lieux et établir un diagnostic 2. Recueillir et analyser les besoins de formations auprès des clients (par questionnaire) 3. Définir une offre de tutorat 5. Établir des recommandations pour mettre en place l'offre d'accompagnement

Fonctions des produits	Les résultats permettront d'identifier les priorités. La charte déterminera les grands axes de l'offre de tutorat. Les recommandations amèneront vers un plan d'action pour créer et mettre en place le projet. Objectifs mesurables: • Accroître la satisfaction des clients • Fidéliser les clients • Gagner des clients Objectifs secondaires: 1. Justifier une offre de service. 2. Mieux connaître les clients et leurs besoins pour développer d'autres offres de formations adaptées
Références	Catalogues de formations Atoopharm. Document interne Fiche produit Fiche de procédure

OBJECTIFS DE TEMPS	
Date de début, date de fin	Du 1er Mars au 28 Mai ¹
Liste des principales tâches de gestion du projet et délai estimé en jours de chacune des étapes	Planning détaillé du projet en annexe

OBJECTIFS DE CHARGES ET DE COUTS	
Ensemble des hommes affectés au projet.	Consultante : Céline DENIZE Ingénieur de formation : Matthieu ESTEVE Direction: Marie-Hélène Gauthey Assistante : Corinne DUMOULIN Concepteur : Timothé GARNIER
Ensemble des ressources matérielles prévisionnelles	Bureau – Ordinateur – accès internet – logiciel open office – Imprimante – enveloppes – téléphone – FAX - Timbres
Coût prévisionnel de la sous-traitance	Indemnisation Céline DENIZE 3 mois : 417 euros / Mois
Coût prévisionnel des achats	Commande Office dépôt (impression des questionnaires) : 65 euros Envoi Ecopli / enveloppes A4 / Relances Fax / Relances Tél. / coût bureau. Coût total prévisionnel de l'audit : 1500 euros

OBJECTIFS DE COMMUNICATION	
Prise en compte de la communication Communication habituelle Références	Atoopharm communique sur son site internet. - newsletter mensuelle (pour les inscrits) • catalogue sur demande • prospection par mailing ou fax. Communication à travers les réseaux sociaux. Communication annuelle sur le salon Pharmagora. Communication promotionnelle - coproduction avec le moniteur (presse)
Stratégie de communication Communication opérationnelle Communication informative Communication promotionnelle	Communication informative sur l'offre de tutorat incluse dans le plan d'action.
Cibles Acteurs internes / externes Instances internes / externes	Les acteurs concernés sont : - les clients qui se divisent en deux catégories * les clients « pharma » * les grands comptes
Messages Acteurs internes / externes Instances internes / externes	Faire la liste des messages à faire passer aux différentes cibles

Annexe 4 : Tableaux sur des outils synchrones et asynchrones

Annexe 5 : Ingénierie de la Forme et du contenu¹

Étape	Ingénierie de contenu	Ingénierie de la forme
Diagnostic	Analyse de la demande : - demande informelle, - appel d'offres, - compétences et objectifs. Analyse du public : - profils sociodémographiques, - motifs d'engagement en formation, - profils/préférences d'apprentissage.	Analyse des contraintes et ressources, dont : - environnement d'apprentissage, - équipement disponible, - coûts acceptables, - ressources existantes.
Design	Des compétences aux objectifs pédagogiques Construction du référentiel d'objectifs Programmation didactique Points clés du contenu par séquence ou situation Théories de l'apprentissage des concepteurs	Dispositif/Moyens : - modèle pédagogique, - modalités de travail, - modalités de communication, - architecture/espace pédagogique, - lieux, - durée, - rythmes, - système technique, - outils/supports pédagogiques.
Vérification adéquation possible entre contenu et forme		
Développement	Programme didactique Contenu des séquences ou situations Théories de l'apprentissage des développeurs	Système technique Outils/supports pédagogiques
Mise en œuvre ou Conduite	Animation des séquences ou situations Motivations des acteurs Théories de l'apprentissage des animateurs et des apprenants	Mise en œuvre de l'approche pédagogique, des modalités de travail, des modalités de communication à travers l'espace pédagogique et le système technique, en s'appuyant sur les outils et supports pédagogiques
Évaluation	Connaissances et capacités acquises	Pertinence de l'approche pédagogique Productivité des modalités de travail et de communication Efficacité de l'espace pédagogique, du système technique, des outils et supports Fiabilité du système technique et des outils Coûts réels du dispositif
Validation adéquation entre contenu et forme		

Tableau 20.2
L'ingénierie du contenu et l'ingénierie de la forme

¹ Dir. CARRE Philippe, CASPAR Pierre (2004), *Traité des sciences et des techniques de la formation*, Paris, DUNOD, page455.

Annexe 6 : Entretiens semi-directifs

Retranscription entretien avec le Responsable de formation depuis Mars 2010 chez Atoopharm

CD : Pouvez-vous vous présenter?

ME: Alors, originellement je suis issu de l'université, plutôt tendance lettres et sciences humaines et je me suis spécialisé dans l'enseignement du français langue étrangère. Donc j'ai exercé ce beau métier pendant quelques années et ensuite pour des raisons de stratégie professionnelle je me suis orienté sur tout ce qui était formations à distance, e-learning ect et j'en ai fait un projet de reprise et de fin d'études de niveau master 2. Après 3 ans d'enseignement du français langues étrangères, pendant 1 an je me suis bloqué pour faire ce master en formation initiale et depuis c'est devenu ma nouvelle filière professionnelle définitive.

CD: comment s'appelle le master ?

ME: M2 ingénierie de la formation multimédia pour les langues.

CD: Avez-vous déjà suivi une formation à distance?

ME: cela ne m'est pas arrivé d'avoir une formation validante à distance, mais il m'est arrivé d'utiliser des modules de formation à distance d'une manière plus ou moins personnelle. Donc ce n'était pas dans le cadre de l'acquisition programmée et officielle de nouvelles connaissances. Mais je me suis déjà retrouvé un certain nombre d'heures en mode autoformation, en e-learning. En revanche je ne me suis jamais retrouvé dans un dispositif de type Blended.

CD: d'accord, mais du coup vous vous êtes déjà retrouvé dans une situation de formation à distance?

ME: oui effectivement, je me suis retrouvé en tant qu'apprenant dans une modalité autre que le présentiel, ça oui.

CD : d'accord. Et quand vous étiez dans cette situation là, avez-vous vu des avantages à être à distance ou des inconvénients?

ME: alors le thème c'était la gestion de projet. Alors ba l'avantage premier, ça va être de pouvoir rythmer les choses, sélectionner les moments que tu consacres en fait à ça. Ça permet en particulier de choisir les moments où on est en disponibilité intellectuelle et même une décontraction en terme d'emploi du temps qui est vraiment profitable. Donc du coup on arrive avec une certaine disponibilité. Après du côté avantage, ça dépend beaucoup du média, c'est comme pour le présentiel, il y a du bon et du mauvais.

CD: d'accord. Donc là, quel était le média?

ME: c'était un module e-learning qui était d'un type assez classique avec une base de « power point » avec beaucoup de voix, de shérif animé, des qcm de pré-positionnement, d'encouragements à la motivation et des tests de fin de module plus ou moins pertinents ou crédibles mais c'était pas trop mal scénarisé.

CD: d'accord, et les inconvénients?

ME : euh l'inconvénient ça va être, en fait ça dépend dans quel cadre c'est utilisé. Alors le point faible numéro 1 ça va être l'absence d'interaction avec un agent humain, parce que si la scénarisation, les feed back etcetera sont bien faits on arrive à repositionner en quoi est-ce que sa vision des connaissances n'était pas tout à fait bonne. On arrive à bouger finalement mais c'est quand même plus facile de faire bouger ses représentations de ses connaissances avec des moments d'échanges où quelqu'un peut, dans le cas d'une relation interindividuelle, repérer en quoi vous n'êtes pas dedans et vous recadrer, vous expliquer des choses, vous faire évoluer, voilà.

CD : D'accord, et donc là il n'y avait pas de travail collaboratif?

ME : du tout. C'était de la pure autoformation. Et donc c'est vrai que de ce côté là, ça fonctionnait pas mal. Mais par exemple pour avoir fait une formation de deux jours en présentiel quelques mois avant ces modules là, du coup c'est vrai que j'ai bien constaté qu'en termes de prise de conscience et de capacité à mettre en œuvre de nouvelles pratiques au quotidien c'est différent. Bon, forcément le présentiel, en plus, il était particulièrement bien animé ce jour là. Donc le présentiel a été l'occasion de faire des travaux de groupes ou de faire vraiment.

Les modules dont je parle il y avaient bien 8 à 10 heures dessus, c'était une batterie de modules sur le thème. Donc bon là en présentiel sur deux jours, c'est relativement équivalent

en termes de temps au final. Et en formation présentielle, il y avait vraiment des interventions intéressantes personnalisées de la formatrice. En fait la grosse différence c'est que là ou sur un module e-learning on se dit OK, j'ai compris tel point. Sur le qui OK ba je suis bon, je suis en phase avec ce qu'on me demande. Mais voilà si il s'agit d'appliquer des méthodes d'analyses de besoins ou de planification... ou c'est pas du tout exercé quoi. On considère qu'on a compris, on voit à peu près bien comment cela va se passer voilà sur le terrain. Mais la différence c'est que voilà sur le présentiel, après avoir pensé et avoir compris, on s'est lancé dans des applications concrètes de contextualiser un projet... et donc forcément derrière on avait la formatrice qui venait et qui nous expliquait, qui en rajoutait une couche en fait. Que par exemple ça ce n'était pas assez détaillé.... On se rendait compte qu'on avait oublié tout un tas de choses et que il y avait au delà de la compréhension des outils proposés, il y avait vraiment une prise en main, de manière à les faire devenir naturels. Le prendre conscience que ce n'est pas si évident et que la première couche, la « strate 1 » des connaissances ça s'effrite vite et ce n'est pas suffisant pour pouvoir derrière continuer à progresser soit même. Ce n'était pas anodin. Donc après j'ai repris tout un tas de choses en mode e-learning, et en terme d'acquisition de compétences, ce n'est pas la même chose.

CD: donc vous avez dit que vous avez fait la formation en e-learning après celle en présentiel. Vous avez ressenti le besoin de la refaire, ou c'était une commande de la part des employeurs?

ME: même pas une commande en fait. Là où je disais que ce n'était pas du tout officiel c'est que c'est sur mon temps personnel en fait que je l'ai faite, parce que j'ai eu l'occasion d'avoir ces modules à disposition. Donc je l'ai fait par curiosité et intérêt professionnel. Mais après j'ai appris des choses dans ces modules que je n'avais pas du tout vues. Donc c'était comme un complément, ça m'a apporté un certains nombre de choses en plus. Donc il y avait toutes sortes de choses que je n'avais pas vues, ou pas vues comme ça en présentiel.

CD: dans votre parcours, avez-vous déjà été tutoré?

ME: euh tutoré, alors j'ai fais un mémoire, ce qu'on appelle un mémoire de stage, donc j'ai eu un tuteur universitaire qui était un professionnel plutôt orienté développement multimédia et développement e-learning. C'était quelqu'un qui était très réactif comme tuteur. De ce que je me souviens ça a beaucoup fonctionné sur le mode ; voilà je vous contacte parce que j'en suis là. Aujourd'hui je me pose cette question. Je voudrais y répondre comme ça. Qu'est ce que vous en pensez ? Voilà généralement c'est oui mais attention à tel ou tel point.

Donc comme je disais tout à l'heure en termes de recentrage, d'orientation vers des questions auxquelles je n'avais pas pensé... ce n'était pas très ferme comme suivi.

CD: quelles étaient ces missions justement par rapport à vous?

ME : alors par rapport au stage je n'ai pas eu de suivi en face à face. On n'a pas pu se rencontrer parce que du coup lui était à Lyon et moi à Rouen, donc c'était un tuteur distance, enfin donc tuteur distance c'était des mails. Et alors ba, son rôle officiellement était d'être tuteur de mémoire. Et je dirais que son intervention n'a pas été très représentative du Tutorat à distance dans les règles de l'art on va dire. Moi je considérais qu'il avait un rôle d'accompagnement dans le sens, m'aider à repérer les opportunités que je loupe, les risques éventuellement que je peux prendre. En fait quelqu'un qui peut analyser aussi par dessus mon épaule et discuter avec moi de ce qui se passe.

CD: votre tuteur a -t-il rempli des fonctions en terme d'évaluation?

ME: alors, au final, les personnes qui m'ont évalué était mon tuteur forcément et il y avait aussi deux autres profs qui ont établi ma note en comité après ma soutenance.

CD: d'accord OK. Avez-vous occupé une fonction de tuteur à distance ou non?

ME: euh.. oui. C'était particulier. On se forçait à se mettre à distance car c'était le but de l'opération. En fait, c'était une expérience assez courte dans le cadre de mon mémoire. Avec des étudiants chinois et vietnamiens qui avaient besoin de progresser en français et avec qui j'avais une approche personnalisée sur des tâches particulières en fait qu'on faisait sur base de wiki. Il y avait du y avoir un peu de contacts organisationnels par mail en amont. Et tout ce qui était vraiment lié purement à l'acte pédagogique c'était sur wiki.

CD : avez-vous rencontré des difficultés à occuper cette fonction?

ME:

CD: que cela soit par le média imposé ou sur le contenu ou autres...

ME: alors on va dire... la difficulté purement technique, voilà le web et toutes ses réjouissances.

Alors j'avais quelqu'un d'assez sérieux en face et j'ai trouvé qu'on arrivait assez bien à construire quelque chose. Parce que en fait la crainte que j'avais c'était de justement du fait

de la distance, de ne pas parvenir à sentir l'apprenant, c'est à dire de ne pas parvenir à savoir il en est où, il surnage, il est pommé... ça c'est un truc qu'on fait naturellement quand on est devant sa classe en cours. Mais en fait ça c'est passé assez bien dans le sens où j'avais son travail en français qui s'élaborait au fur et à mesure du temps. Et je dirais en fait, même son travail par lui même était assez révélateur, et les étapes qu'il arrivait à franchir suite à nos échanges, donc effectivement ça c'était rassurant et puis il n'hésitait pas à y aller de ses remarques. Justement coté méthodo ou autre, voilà il avait une approche intéressante. Il y avait un branchement, une progression. Donc je n'ai pas rencontré vraiment de difficultés sur ce coté là. Et puis le résultat bah c'était une tâche vraiment basée sur une écriture de nouvelles et ça a été publié à la fin de l'année dans une petite revue locale. Donc voilà avec une fierté en tant que tuteur (rire).

CD: d'accord merci. Maintenant on va se recentrer un petit peu sur Atoopharm. Donc malgré votre peu de recul vu que vous travaillez dans cette société depuis peu, d'après-vous quels sont les attentes des apprenants d'atoopharm?

ME: ... (rire). Alors j'ai peu d'ancienneté mais je pense que c'est un soutien à l'évolution du métier avant tout, je pense. Aux vues de ceux que j'ai rencontrés, il y a une vraie curiosité, un vrai besoin, autour de tout ce qui est purement métier, médical... visiblement il y a un certain nombre qui aimeraient pouvoir se former un peu plus sur le complément et la réactualisation de leurs connaissances. En dehors de ça il y a aussi plusieurs types de compétences qui sont annexes pour le pharmacien mais qui deviennent très importantes pour eux. En fait ils sont dans un état de besoins qui est important parce qu'ils sont dans un contexte de travail pas très facilitant pour se former. Ils ont besoin d'être très à jour sur leurs connaissances fondamentales, forcément. Et en plus émergent des besoins de formations qui ne sont pas de l'actualisation mais qui sont de l'acquisition de compétences qui sont nouvelles. Donc il y a des besoins ou des attentes vraiment importantes.

CD: d'accord, très bien. Avez-vous ressenti un manque ou des points faibles entre guillemets des apprenants, des personnes qui sont déjà clients. Donc avez-vous ressenti ou pressenti aux vues des enquêtes de satisfaction...

ME: alors le point qui m'a particulièrement sauté aux yeux, c'est la manière dont en fait un certain nombre de pharmaciens voient l'évolution et l'importance qu'elle a à leurs yeux. En fait je me rends compte que beaucoup de pharmaciens se désintéressent ou portent peu d'importance à la formation. Ce n'est pas une priorité mais en plus ça ne se pense pas, ça ne s'organise pas particulièrement. J'ai l'impression que la formation est sous considérée.

Donc c'est dommage car c'est un frein. Premièrement pour eux et ça m'étonne un peu de la part de gens qui sont quand même dans le secteur de la santé, et une ouverture intellectuelle avec leurs études.. Ça me surprend en fait que ça ne prenne pas plus vite que ça.

CD: OK. Donc prochainement il va y avoir une offre de Tutorat qui va se mettre en place chez Atoopharm. Donc d'après vous, quelles vont être vos fonctions par rapport à cette offre qui va se mettre en place?

ME: alors c'est quelque chose sur laquelle on a assez peu approfondi cet aspect. Mais je me sens projeté et mon rôle là dedans à mon avis ce sera de promouvoir la fonction tutorale auprès des gens qui seront les tuteurs. C'est à dire essayer d'être un garant, un promoteur de ces fonctions dans sa diversité, dans son importance. Ça ne s'improvise pas. Autant je pense qu'on peut arriver dans une classe et ne jamais avoir enseigné et être un super bon prof. Autant s'improviser bon tuteur dès le départ c'est beaucoup plus délicat. Je pense qu'il y a vraiment intérêt à renforcer et à donner un cadre à échanger avec les gens qui sont mobilisés là-dessus et de ce qui est attendu d'eux. Parce que il y a vraiment une attente particulière de, selon moi, d'Atoopharm envers les tuteurs qui travailleront pour la société.

CD: d'accord. Pensez-vous qu'une formation pour les tuteurs serait judicieuse?

ME: oui complètement.

CD: pensez-vous que cette formation puisse se faire en e-learning ?

ME: ça ne me paraît pas impossible. On pourrait faire un certain nombre de choses en mode auto –formation. Maintenant je pense qu'il serait très difficile de présager de l'impact réel de ça. Parce que ça dépend du niveau de conscience finalement de la personne qui sera tutrice et de sa relation pédagogique. Certains vont tout de suite savoir comment réorienter leur activité pédagogique classique autrement. D'autres ça risque de passer à côté, soit parce que la personne n'a pas la même perception des choses et ça lui paraît intelligible, pertinent ou judicieux, soit parce que la personne n'a pas envie à la limite et elle aime beaucoup le contact direct et considère qu'on ne peut pas déplacer le contact humain de la présence vers la distance et que de toute façon c'est de l'accompagnement lambda, basique, et qu'on n'arrive pas à produire grand chose. Et donc en mode auto-formation, ça va être difficile de repérer tout ça. Je pense que nécessairement il y aura des échanges avec les pairs, ça

pourrait être intéressant pour prendre conscience qu'il y a un vrai enjeu et qu'il y a vraiment des possibilités derrière.

CD: d'accord. Très bien.

Maintenant j'aimerais avoir votre avis sur l'offre de tutorat qui va se mettre en place pour les clients d'Atoopharm. Pensez-vous que le tutorat à distance puisse remplacer le suivi en face à face.

ME: euh... je dirais que... c'est très délicat comme question. Je pourrais dire pleins de si, si, ou alors oui, ou alors non. Alors je pense qu'on peut arriver à des actions de tutorats à distance qui élèvent le niveau de qualité d'une formation à distance à des niveaux super intéressants et qui du coup, si on fait les choses bien, Il y a moyen d'avoir d'un côté, du présentiel classique comme on le connaît et de l'autre une action de formation avec tutorat qui est d'un niveau tel que, son rapport flexibilité, coût, qualité, qui est vraiment très intéressante et une alternative plus que crédible au présentiel.

CD : très bien. Selon-vous quels sont les outils à privilégier pour accompagner les clients.

ME: alors j'aime beaucoup l'asynchrone. J'y vois énormément d'avantages. Alors la flexibilité avant tout, en fait, c'est de pouvoir permettre en fait à l'apprenant de choisir le moment où il est le plus disponible. Et ça c'est vraiment important. Alors je pense particulièrement au forum qui est quand même pas mal, parce qu'il peut y avoir une vraie construction de réflexions. C'est facile à administrer, on le voit partout et c'est de plus en plus rentré dans les mœurs.

Après je ne suis pas fan du mail, même si ça peut être très utile pour véhiculer des informations globales. Après sur de l'asynchrone, je ne suis pas sûr que ça s'applique à la problématique d'atoopharm mais tout ce qui est travail collaboratif... wiki. Je pense que c'est particulièrement intéressant aussi.

CD: Pourquoi pensez-vous que le travail collaboratif dans le cas des apprenants d'atoopharm n'est pas forcément à privilégier ou à mettre en place?

ME: Je pense que la logique de se regrouper pour élaborer un travail commun ne me paraît pas correspondre aux types de compétences qu'on propose ici en fait. Ce n'est pas pour moi un moyen judicieux d'évaluer ou de vérifier des compétences ou même de faire travailler des gens dans le but de l'acquisition. Dans un autre cadre oui mais ça va être plus de

l'acquisition de connaissances ou bien de l'analyse et là, je pense que du travail avec des pairs autour d'études de cas serait beaucoup plus approprié.

CD: Pensez-vous qu'un double tutorat puisse être pertinent?

ME: Oui. En particulier, et il y en a un paquet, pour les gens qui ne sont pas très à l'aise avec le dispositif de formation un peu multi modes, qu'on peut leur proposer. Euh les étapes en synchrones ont l'avantage d'être plus naturelles, de pouvoir poser des questions en direct. Je pense que ça peut être de vrais ancrages. Une bouée en fait où on se retrouve dans une circonstance un peu plus naturelle un peu plus classique et où on peut, peut-être poser des questions pour se remettre d'équerre. Les gens qui ont du mal à s'adapter à un mode de travail ne vont pas forcément le signaler. Ils ne sauront pas forcément comment le signaler, ou pourquoi ils ne seront pas tout à fait dedans. Et là donc c'est plus facile de voir ce que les autres disent, de poser une petite question, d'avoir des réponses, de continuer à progresser comme ça. Je pense que c'est plus rassurant, plus simple.

CD: D'accord. Pensez-vous qu'un forum puisse être un bon outil d'informations complémentaires à un suivi en classe virtuelle?

ME: Oui. Je trouve que les deux ont leur terrain propre, leurs avantages propres. Et il y a vraiment les possibilités d'utiliser l'un et l'autre pour des choses différentes en tirant vraiment bénéfice de la présence de chacun.

CD: D'accord. Selon-vous quelle est l'organisation idéale d'une classe virtuelle, en termes d'organisation, de contenu, d'animation, de temps...dans le cadre d'un suivi, d'une action de tutorat?

ME: Pour du suivi moi je dirais entre 20 et 35 minutes. Pas moins de 20, après il ne faut pas que ça aille trop loin en termes de durée. En termes d'organisation je pense que, ce serait important de donner la parole aux tutorés pour qu'ils s'expriment sur leur positionnement dans leur parcours, comment ils se sentent... les difficultés particulières et les faire formuler eux-mêmes où ils en sont et ce qu'il leur reste à effectuer. Et puis aussi la logique de préparation de la séance à suivre, de donner les objectifs pour la prochaine séance, de donner les grandes lignes pour que le tuteur puisse dire ; bon voilà la dernière fois on avait dit qu'on verra telle ou telle chose... donc dans une logique d'asynchrone avec un suivi pour tout le monde en faite. Pour que les gens soient investis et que ça donne de la valeur. Mais là on parle vraiment de suivi et pas de transmission. Donc voilà ce sont les premiers

éléments auxquels je pense et qui doivent être nécessairement présents pour une séance de ce type.

CD: OK. Comment envisagez-vous d'accompagner les apprenants pour qu'ils atteignent leurs objectifs?

ME : je dirais réussir déjà à leur vendre le tutorat (rire).

Je pense que pour bonifier leur apprentissage ils ont besoin de contractualiser et de prendre conscience de la valeur que le temps passé en formatif peut impacter concrètement dans le cadre de leur activité. Ça c'est vraiment un axe de travail. Après, un point que j'essaierais de développer c'est de leur faire prendre conscience, de leur montrer l'impact que le tutorat peut avoir dans le cadre de leur formation et que ce ne soit pas juste sympa d'avoir des gens au bout du fil, mais que cela ait vraiment un impact.

CD: OK. Pouvez-vous me citer des activités d'accompagnements qui selon vous répondraient aux attentes des clients?

ME : des activités d'accompagnements, alors...

CD: que cela soit avant, pendant ou après.

ME: alors des mots : préparer, suivre, conseiller, suivre, réorienter. Après il n'y a que des synonymes qui me viennent.

CD: et la dimension de l'évaluation, l'intégrez-vous dans ce cadre?

ME: oui j'aurais du l'intégrer en tant que telle. Elle est suffisamment importante pour être rattachée à un terme en soit. Qu'elle soit formative ou sommative, il faut qu'elle soit présente. C'est une fonction vraiment à part entière.

CD: très bien. Avez-vous d'autres choses à me faire partager?

ME: je pensais juste... on n'a pas forcément approfondi ce qu'est le tutorat à distance et les différentes fonctions tutorales. Comment adapter ça à un dispositif de formation finalement plus traditionnel...

CD: oui, et comment voyez-vous les fonctions tutorales à distance?

ME: et bien elles sont multiples, elles doivent être réfléchies et éventuellement distribuées entre plusieurs personnes qui sont très au courant de leurs rôles ; Ou pas d'ailleurs. Mais en tout cas d'être sûr qu'il y a un accompagnement ou une présence pour chaque fonction tutorale, ça me paraît vraiment important en termes de qualité.

CD: quelles sont les différentes fonctions tutorales?

ME: alors il y a l'aspect accompagnement pédagogique en tant que tel, l'aspect méthodologique qui va surtout s'exprimer par de l'aide à la prise en main du dispositif de formation et à essayer de travailler sur ces objectifs de formation propre. Il y a aussi l'aspect technique, qui peut être donné à une autre personne pour tout ce qui est problème de connexion... l'aspect socio-affectif aussi qui peut être super important selon les dispositifs qu'on a et en fait l'idée c'est de citer les grandes catégories. On peut en citer encore pas mal, mais je dirais qu'il faut qu'on ait une réflexion pour que les grandes dimensions soient vraiment toutes bien portées. Qu'on n'en ait pas une qui soit trop en déséquilibre, et donc de ne pas en oublier une sur le bord de la route.

CD: oui donc en fait d'équilibrer vraiment les fonctions tutorales.

D'accord. Très bien et bien merci beaucoup.

ME: merci à vous.

Retranscription entretien la directrice associée d'Atoopharm.

C.D : Pouvez-vous présenter rapidement votre parcours et vos fonctions?

MHG : Alors j'ai une formation de gestion à l'origine, ensuite j'ai exercé différents métiers. J'ai fait du commercial et j'ai fait de la formation pendant 8 ans et ensuite j'ai eu des fonctions d'encadrements et de responsabilités. Tout ce parcours dans un groupe pharmaceutique et puis j'ai eu envie de me lancer dans la belle aventure de la création d'entreprise et donc j'ai créé Atoopharm il y a trois ans et donc je suis créatrice, gérante majoritaire de cette jeune start-up.

C.D : D'accord. Et est-ce que dans votre parcours, vous avez déjà suivi des formations à distance ?

MHG : Oui

C.D : Et avez-vous déjà suivi des formations en blended-learning?

MHG : Non.

C.D Avez-vous déjà été tutorée dans votre parcours ?

MHG : Non.

C.D : D'accord. Dans la formation que vous avez fait en e-learning, quels ont été vos ressentis sur cette formation ? Et d'après vous quels étaient les avantages à faire cette formation en e-learning ?

MHG : L'avantage du e-learning c'est l'accessibilité et ça lève les contraintes de temps. Euh, l'avantage du e-learning ça permet, en tout cas sur de l'acquisition de savoirs, de connaissances, c'est une formule qui est tout à fait adaptée. Sur de l'acquisition de savoir faire, ça peut l'être. Sur du savoir être c'est beaucoup plus compliqué, il faut la présence d'un être humain, enfin d'un coach, d'un formateur, d'un tuteur.

C.D : La formation que vous avez faite en e-learning, c'était sur quel thème ?

MHG : Sur les langues.

C.D : Avez-vous déjà occupé une fonction de tuteur?

MHG : Oui.

C.D : Oui, comment cela se passait, c'était dans quel cadre ?

MHG : Parce qu'un manager est un tuteur, forcément, de ses collaborateurs. C'est la fonction qui veut ça. Parce que je dispense des formations, beaucoup de formations, donc en présentiel, et en blended-learning et que par conséquent dans mon rôle de formateur j'accompagne et je suis des clients.

C.D : D'accord. Est-ce que dans cette fonction vous ressentez des difficultés ?

MHG : Moi en tant que tuteur ?

C.D : Oui.

MHG : Quand je suis sur un sujet que je maîtrise, non. Etre tuteur sur un sujet que tu ne maîtrises pas tu ne peux pas être bon, c'est comme un formateur. Et donc je ne vais pas sur des sujets que je ne maîtrise pas, donc la difficulté ne se présente pas.

C.D : D'accord. Donc maintenant nous allons parler un peu plus d'Atoopharm. Donc, selon vous quelles sont les attentes des apprenants d'Atoopharm ?

MHG :

C.D : Qu'est ce qu'ils recherchent en fait lorsqu'ils font du e-learning ou en blended ?

MHG : Alors avant de parler des clients d'Atoopharm, je vais parler des pharmaciens en général. Les pharmaciens sont nos clients. Les pharmaciens attendent comme tout collaborateur, tout être humain dans un cadre de dispositif de formation, d'acquérir ou de renforcer un savoir, un savoir faire ou un savoir être. Nos clients sont plus en demande de savoir-faire, que de savoir, parce que par leurs 6 ans études, leurs savoirs ils l'ont eu à haute dose à la fac. En revanche, il leur manque dans leurs formations tout le volet économique de l'officine et le volet chef d'entreprise, parce que le pharmacien est aussi un chef d'entreprise, ce n'est pas qu'un professionnel de santé. Et donc dans ce registre là, ils attendent un vrai savoir-faire. Et sur leur corps de métiers, ils ont besoin aujourd'hui de renforcer leur relation client-patient. Donc ce qu'attendent nos client, se sont des contenus de formations adaptés et spécifiques à leur métier. Donc les formations généralistes ça ne les intéressent pas sur le chef d'entreprise puisque la pharmacie est un commerce spécifique, particulier. Ils attendent de l'acquisition de savoir-faire de méthodes aussi bien sur le corps de métier que sur le volet chef d'entreprise. Ils attendent des contenus adaptés à l'officine dans lesquels ils se reconnaissent. Malgré le fait qu'ils soient indépendants, ils attendent quelqu'un qui les suivent et qui les accompagnent.

C.D : D'accord. Quels sont les fonctions de tuteur que vous pensez devoir remplir ?

MHG : Que je remplis actuellement ou...

C.D : Oui donc du coup, j'ai compris que d'après vous, vous remplissez déjà actuellement des fonctions de tuteur...

MHG : Oui parce que j'essaye de suivre les clients, pas tous, mais j'essaye. Mon rôle de tuteur il consiste, suite à une formation, de les aider dans la suite de la formation, c'est-à-dire rendre opérationnel ce qu'ils ont appris en formation. Donc cela passe par un compte rendu de la formation et des préconisations. Donc ça c'est ce qu'on fait sur les modules en blended-learning.

C.D : Donc là vous vous situez vraiment à la fin de la formation, après en tout cas.

MHG : Oui. Et puis ensuite c'est soit de les accompagner sur de la méthode, parce qu'ils n'arrivent pas forcément à le mettre en place tout seul, soit c'est aussi dans un suivi, un bilan, de façon à voir ce qu'ils ont mis en place, les difficultés rencontrées, leur donner des pistes d'amélioration. Soit, ça peut être aussi pour les aider à résoudre des problèmes.

C.D : Et il n'y a pas de suivi pendant ?

MHG : Bah le pendant la formation, d'abord on a notre blended Atooplus qui dure 5 semaines, donc il y a un point intermédiaire entre les deux, pour s'assurer que tout va bien. Après le reste c'est un stage d'une journée donc euh...donc il ne peut pas y avoir du suivi.... Enfin du tutorat avant en tout cas.

C.D : D'après vous le tutorat à distance peut-il remplacer le tutorat en face à face ?

MHG : Oui. Parce que le suivi en face à face... enfin ça dépend pourquoi. Voilà, sur du savoir, ou du savoir-faire, oui. Sur du savoir-être, non.

C.D : D'accord. Et pourquoi sur du savoir-être non ?

MHG : Parce que, si je prends par exemple les formations techniques de vente, il faut être en face à face avec les gens, pour les voir, pour voir aussi dans les attitudes etc. A distance ça marchera moins bien.

C.D : D'accord. Oui donc là on est plus sûr de la communication...

MHG : Même sur du savoir-faire, sur les formations de management, la distance ça suffit largement. C'est ce que je fais.

C.D : D'accord. Donc pour parler un peu plus des Atooplus, vu que c'est là où il y a quand même un suivi, qu'on ne va pas retrouver dans ce qui se fait actuellement dans les formations en e-learning, ou en tout cas beaucoup moins, ou pas décrit tel quel. Donc actuellement l'offre Atooplus propose un suivi téléphonique de 10 minutes par personne en amont des modules et ensuite un suivi d'une heure en face à face par personne à l'officine. Donc je voudrais savoir ; le suivi se place vraiment à la fin ? Une fois que tout le stage est fait ?

MHG : Je ne parlerai pas de suivi en fait. Le premier contact en effet, téléphonique a lieu avant la phase e-learning. Ce premier contact a pour objectif de présenter le programme, les objectifs et d'influencer la motivation des apprenants uniquement. Normalement cela devrait être le rôle du manager. Le relai des titulaires sur ce point là n'est pas suffisant donc il vaut mieux pouvoir le faire et c'est ce qui permet de donner envie à l'apprenant, de lui expliquer le e-learning sur comment cela va se passer et in situ quand on se retrouve en face à face, comment ça va se passer, et du coup de le rassurer et de lui donner envie. Ensuite ils ont leurs quatre modules e-learning de 30 minutes chaque semaine et ensuite ils ont la formation in situ 1 heure par personne en face à face où là il y a une révision du savoir, de l'acquisition des connaissances et ensuite on travaille sur le savoir-faire et savoir-être, avec de la mise en situation, du training en fait.

C.D : D'accord. Et avant pour vérifier les connaissances vous faites un test en face à face ou....

MHG : les connaissances sont évaluées d'abord pendant les modules et la formation d'une heure en face à face commence par une évaluation des connaissances.

C.D : D'accord et comment cela se passe ? Sur un format papier ?

MHG : Non ! Ce n'est pas une interrogation. Parce que la formation continue d'adultes, ce n'est pas l'université où il y a une interrogation écrite à la fin. Si on arrive pour faire remplir des questionnaires aux gens, on ne va pas les motiver. On se forme dans sa vie professionnelle, non pas pour obtenir un diplôme, on se forme pour soit faire évoluer ses compétences, soit on en apprend des nouvelles, mais la motivation n'est pas du tout la même. Les besoins ne sont pas les mêmes, et parfois la formation elle est imposée. Donc voilà, il n'y a pas d'interro écrite c'est simplement revoir le contenu, la méthodologie sur les techniques de vente. C'est un échange entre le formateur et l'apprenant.

C.D : Ok, très bien. Donc prochainement il va y avoir une offre de tutorat qui va se mettre en place, donc là c'est aussi le but de mon travail, de proposer des modalités pédagogiques et des préconisations sur différents points qui correspondraient le mieux aux clients et aux possibilités d'Atoopharm. Est-ce que vous pouvez me dire à peu près quel temps vous envisagez de passer pour tutorer les apprenants à distance ? En termes de temps ?

MHG : Je ne raisonnerais pas en termes de temps, je raisonnerais en termes d'offre, d'adéquation d'offre par rapport aux besoins. Donc pour moi, il y a plusieurs offres. Nos clients abonnés, c'est de leur proposer des thématiques régulières sur lesquelles ils vont en effet s'inscrire et être suivis régulièrement sur une thématique donnée. Donc je vais prendre un exemple, on veut travailler sur l'accueil des clients, l'accueil en pharmacie, et bien ceux qui en effet ont besoin d'être accompagnés sur ce sujet là, vont s'inscrire au tutorat, où là, ça va être par groupe de deux ou trois, enfin tel que je le vois, par groupe de deux ou trois ; premier constat, plan d'action et la fois d'après plan d'action, mesure de plan d'action, qu'est ce qu'on a mis en place, les conseils du formateur et ainsi de suite avec bien sûr le e-learning en complément pour les bonnes pratiques, sur l'acquisition de savoir et de savoir-faire. Ça c'est un premier axe, le deuxième axe ce sont nos formations présentiels, donc là c'est plus un suivi des plans d'actions, donc en tutorat. Donc là, c'est bien suite à des phases en présentiels. Donc voilà moi je les vois plutôt comme ça mes offres de services de tutorat à distance. Donc après la durée, de toute façon la contrainte temps du pharmacien : il n'a jamais plus de 20 à 30 minutes à se consacrer donc c'est 20 à 30 minutes. La fréquence ça va dépendre de l'évolution du nombre de nos clients.

C.D : Oui, d'accord, et puis des besoins aussi ?

MHG : Oui, oui bien sûr.

C.D : D'accord. En termes de budget ; donc aujourd'hui, je souhaiterais savoir quel est le budget qui est consacré pour le suivi des apprenants ? Donc je ne sais pas si vous l'avez calculé comme ça ?

MHG : Oui le budget d'Atoopharm, et bien c'est mon temps passé. Mais je suis incapable de le quantifier. Je fais ça quand je suis dans ma voiture, sur la route. Dès que j'ai un moment je

vais téléphoner. Je ne l'ai pas quantifié. Aujourd'hui il n'est pas facturé aux clients, c'est du service rendu, non valorisé.

C.D : ok, mais c'est un choix ? Voulez-vous que ça reste non facturé aux clients ?

MHG : Non, il y aura toujours le suivi informel des clients, mais par contre l'offre du tutorat pur, il faut que cela soit un tarif équivalent à un module e-learning. Donc on est dans du 50 euros la demi-heure.

C.D : Ok, c'est ce que je voulais savoir. Très bien. Donc sur le suivi actuel, pour en parler de façon un peu plus poussé : est-ce que les objectifs d'apprentissages sont toujours définis en amont de la formation avec les apprenants ?

MHG : Normalement oui.

C.D : Donc oui, quand vous les avez au téléphone avant, donc là vous définissez les objectifs, c'est ça ?

MHG : Oui. Et en présentiel, on commence par ça.

C.D : et pour ceux qui sont en e-learning, donc là vous avez des contacts avec les titulaires ?

MHG : ça dépend, on a des clients qui nous consultent tout seul, sans le titulaire. Et les titulaires ne donnent pas forcément d'objectifs pédagogiques précis à leur collaborateur. C'est le problème des managers qui envoient leur collaborateur en formation continue et c'est après le rôle du formateur, d'assurer ce rôle là. Et ceci dit, toutes nos formations commencent par donner du sens à la formation et le programme et les objectifs de la formation.

C.D : D'accord, et pour ceux qui ont défini leurs objectifs, est-ce que vous avez le sentiment que globalement, les objectifs sont atteints ?

MHG : Oui. Ce n'est pas un sentiment, c'est qu'à l'issue des Atooplus on a des paniers moyens qui augmentent donc ça prouve l'efficacité des formations. C'est une donnée chiffrée, une preuve. Par exemple, j'ai une cliente qui m'a appelée ce matin en m'annonçant que l'année dernière elle avait fait dix pour cent de croissance. Elle forme son équipe, elle se forme, elle. Elle a mis en place des méthodes de managements, elle développe l'outil commercial de sa boîte. Donc voilà. Dans le monde de l'entreprise, l'efficacité des formations, ma formation c'est un investissement, donc on doit en mesurer l'efficacité soit par des indicateurs quantitatifs, soit par des indicateurs qualitatifs. Donc les indicateurs quantitatifs, c'est l'augmentation du chiffre d'affaire, c'est l'augmentation de la productivité, c'est la diminution des dysfonctionnements, c'est l'efficacité, la productivité. Quand c'est du quali, c'est plus quand un collaborateur est plus à l'aise avec ces missions ou moins en difficulté.

C.D : Est-ce qu'il y a des questions qui reviennent régulièrement de la part des apprenants ? Des questions ? Des demandes ? Par rapport aux formations ou autres.

MHG : Sur les contenus oui, notamment sur l'Atooplus, on a le traitement des objections, des points qui ne sont pas assimilés et c'est pour ça qu'on va faire améliorer et évoluer nos modules e-learning.

C.D : D'accord. Est-ce que vous recevez des questions par mail ?

MHG : Oui

C.D : Il y a-t-il des questions d'ordre méthodologique, c'est-à-dire des demandes de conseils pour mieux s'organiser ou des conseils pour revoir le plan de formation, ou c'est vraiment que du contenu ?

MHG : Non les questions que j'ai, ce n'est que sur de la mise en œuvre opérationnelle, ce n'est pas qu'ils n'ont pas compris le contenu, c'est comment je fais concrètement pour le mettre en place. Notamment parce que j'ai telle particularité dans ma pharmacie, ou par ce que je ne sais pas comment il faut faire. Donc ce n'est pas tellement sur le contenu, c'est sur la mise en place. C'est le problème de toutes les formations mises en ligne à mon avis.

C.D : Ok, très bien. Actuellement le suivi s'effectue-t-il de manière proactive ?

MHG : Ça dépend des clients. La société est trop petite pour l'instant, à terme il le sera. C'est une orientation obligatoire que j'aimerais donner au service client de la boîte.

C.D : Très bien. A ce jour en quoi le suivi proposé a-t-il aidé ou freiné l'apprentissage ?

MHG :

C.D : Donc aidé, on a quand même dit pas mal de choses déjà, notamment sur les objectifs...

MHG : Aujourd'hui c'est n'est que positif et bénéfique le suivi. Parce que pendant le suivi, je fais faire et je ne fais pas à la place de. C'est le danger. L'objectif c'est de faire apprendre à raisonner l'apprenant, et non pas de faire à sa place, sinon on ne lui rend pas service. En quoi il aurait freiné ? Je ne vois pas de frein.

C.D : d'accord. Donc tout le monde accepte bien le fait que vous arriviez, que vous interveniez à l'officine, ou ce genre de chose.

MHG : Euh bah le suivi je ne le fais qu'au téléphone.

C.D : Est-ce que vous ressentez une dynamique de groupe dans les officines ?

MHG : Oui quand on fait de l'Atooplus sur du blended, oui.

C.D : et en e-Learning ?

MHG : Oui parce qu'ils en parlent entre eux, oui ils échangent entre eux.

C.D : D'accord et pensez-vous que cette dynamique permet un meilleur apprentissage qu'en présentiel ?

MHG : Non. Parce que celui qui n'a pas forcément bien compris, ou pas bien assimilé ne le dira pas. Alors qu'en présentiel si il est suffisamment attentif il va s'en rendre compte.

C.D : D'accord. Avez-vous eu des demandes de tutorat de la part des clients ?

MHG : Ce n'est pas le mot tutorat parce que c'est un mot qui n'est pas connu dans la pharma. Mais oui bien sur. Aujourd'hui c'est un besoin du marché.

C.D : d'accord. Donc maintenant pour parler plus précisément des outils. Donc quels outils utilisez-vous le plus avec les apprenants ? Donc là, ça va être le téléphone on a dit.

MHG : Oui.

C.D : Et selon-vous quels sont les outils à privilégier pour accompagner les apprenants ?

MHG : La classe virtuelle. On peut mettre des slides, un support, pour réexpliquer les choses, des supports de formations.

C.D : D'accord. Pensez-vous qu'un double tutorat, synchrone et asynchrone, puisse être pertinent ?

MHG : Oui bien sur

C.D : Et pensez-vous qu'un forum puisse être un outil complémentaire ?

MHG : Non.

C.D : Non, donc vous pensez plutôt à quels outils ?

MHG : Pourquoi je dis non, parce que dans les forums, on est dans le partage. Et que les pharmacies sont indépendantes les unes des autres. Et puis c'est une question de temps d'aller farfouiller dans les forums et que la génération du titulaire actuel, n'est pas non plus adaptée. Donc non. L'outil c'est le mail. Le mail et le téléphone. Le forum je ne trouve pas forcément le point idéal qui va résoudre mon problème. C'est valable sur de l'informatique mais ce n'est pas valable sur du management, sur des techniques de vente.

C.D : d'accord. Donc selon-vous, la classe virtuelle serait l'outil à privilégier. Et donc dans ce cas, quelle est l'organisation idéale d'une classe virtuelle ? Donc là imaginons, on fait un suivi de 20 minutes environ...

MHG : Alors, on a un planning qui est définit, on a un maximum de trois personnes. Pas plus parce qu'après on ne fait pas de l'individuel et avec les supports de cours à télécharger éventuels, en fonction de la thématique qu'on a ciblé et des remontées, des retours d'expériences, des difficultés des apprenants.

C.D : Ok. Comment envisagez-vous d'accompagner les apprenants pour qu'ils atteignent les objectifs ?

MHG : Et bien, il faudrait structurer la société à terme, quand on aura beaucoup d'abonnés, quand on aura une offre thématique ciblée. Mais aussi un service client qui répond au mail. Donc relation proactive et relation réactive avec du synchrone et de l'asynchrone.

C.D : Ok. Pouvez-vous me citer des activités d'accompagnements qui selon vous répondent aux attentes des clients ?

MHG : Des activités d'accompagnements, vous entendez quoi par ça ?

C.D : Alors c'est essentiellement pour remettre des points clés à la fin de cet entretien.

MHG : Des activités ; c'est revoir des points méthodiques, des thématiques inter-officines et puis c'est de la réponse aux problématiques intra-officine et en mode distanciel.

C.D : Avez-vous envie de me faire partager d'autres points sur ce projet ou sur le suivi d'Attopharm actuellement ?

MHG : Et bien on est un petit peu dans une phase intermédiaire en même temps. Donc le tutorat c'est en effet, il faut le préparer dès maintenant, mais la mise en œuvre opérationnelle ne se fera pas dans les 15 jours. Il faut que la société grossisse un petit peu. Mais il faut voir devant, anticiper et préparer l'avenir pour être prêt au bon moment. Donc je pense dans les 6 mois, 1 an. Et grâce à vous on sera prêt au bon moment. (Rire)

C.D : Quelle belle conclusion. (Rire). Merci beaucoup pour cet entretien.

MHG : Merci à vous.

Annexe 7 : Enquête de besoin (questionnaire)



Vous accompagner tout au long de votre formation [Enquête de besoin]

Les formateurs d'Atoopharm souhaitent
vous accompagner tout au long de votre parcours de formation.

Cette enquête est réalisée auprès de tous nos clients afin de vous proposer prochainement une offre de tutorat à distance en cohérence avec vos attentes.

Merci de renvoyer ce questionnaire **avant le 30 Avril 2011** par courrier à l'adresse d'Atoopharm, ou par fax au 02 35 76 47 10.

Ce questionnaire s'adresse à l'ensemble des salariés de l'officine.

IDENTITE

Nom – Prénom :

Formation suivie :

Fonction dans l'officine :

Nombre de salariés dans l'officine :

Coordonnées :

E-mail :

CHOISIR LE E-LEARNING

1. Avez-vous déjà suivi une formation en ligne sans formateur, en autoformation (e-learning) ?

☐ Oui ☐ Non

Si oui, nom de la formation et de l'organisme :

2. Avez-vous déjà suivi une formation de type mixte; avec des phases en présentiel avec un formateur et des phases de formation en ligne sans formateur ?

☐ Oui ☐ Non

Si oui, nom de la formation et de l'organisme :

3. Qu'est ce qui vous a motivé à suivre cette formation ?.....

4. Dans un parcours en e-learning qu'appréciez-vous particulièrement ?

5. Au contraire qu'est ce qui vous déplaît ?

VOUS ET VOTRE TITULAIRE

6. En amont de la formation aviez-vous défini vos objectifs d'apprentissage avec le titulaire de l'officine ? ☐ Oui ☐ Non

Quels étaient vos objectifs principaux ?

7. Selon vous vos objectifs d'apprentissage sont ils atteints ?

☐ Oui ☐ Non

Pourquoi ?

VOS ATTENTES EN ACCOMPAGNEMENT

8. Quelles sont vos attentes vis-à-vis de vos formateurs, futurs tuteurs ? (De 1 à 6 par ordre de priorité selon vos attentes.)

Vous suivre collectivement

Vous apporter une aide méthodologique

Vous suivre individuellement

Vous assister à la connexion

Vous aider à comprendre le contenu

Vous évaluer

Suggestion(s) :

9. Entourez les verbes d'actions qui correspondent selon vous aux interventions de votre tuteur idéal.

Guider – Conseiller – Eduquer – Enseigner – Instruire

Apprendre – Former – Transmettre – Accompagner

Entraîner – Conduire – Soutenir – Surveiller – Assister

Accueillir – Admettre – Introduire – Veiller sur – Délibérer

Assister – Orienter – Soutenir – Décider.

VOTRE EQUIPEMENT

10. Disposez-vous d'un ordinateur dans une pièce isolée (en dehors des postes aux comptoirs) ?

☐ Oui ☐ Non

11. Cochez les équipements disponibles dans l'officine:

☐ Casque ☐ Micro
☐ Haut-parleur ☐ Internet
☐ Webcam ☐ Ligne téléphonique

LES OUTILS DE COMMUNICATION

12. Selon vous, quelle devrait être la temporalité de l'échange avec votre formateur / tuteur ?

Synchrone (réponse simultanée) ☐ Asynchrone (réponse décalée dans le temps) ☐
☐ Les deux (alterner la temporalité) ☐

13. Classez ces outils dans votre ordre de préférence (de 1 à 5) et indiquez si vous avez déjà utilisé ces outils dans le cadre d'une formation :

Oui ☐ Non ☐ Ordre de préférence :

	Visioconférence (Permet de voir et de dialoguer avec ses interlocuteurs)
	E-mail (Permet d'envoyer des messages par Internet, ils sont stockés sur une « boîte mail » avant d'être lus par les destinataires)
	Forum de discussion (Pages Internet qui permet d'échanger des messages afin de construire une discussion sur un thème donné)
	Classe virtuelle (Permet au formateur d'animer une formation ou des séances d'accompagnement avec les clients en direct et à distance)
	Chat (Permet de discuter par écrit avec une ou plusieurs personnes sur Internet en direct)

MODALITE DE TUTORAT

14. De quelle manière préféreriez-vous être suivi ?

- ☐ **Proactive** : votre tuteur intervient sans demande préalable de votre part.
☐ **Réactive** : vous explicitiez une demande ou un problème au tuteur et ce dernier vous apporte une réponse.
☐ **Les deux** : selon vous, le mieux serait une complémentarité des deux modalités.

MODALITE D'ACCOMPAGNEMENT

15. Sur une échelle de 1 à 9, indiquez selon vos intérêts les activités d'accompagnement que vous privilégieriez ?

1 Très intéressé 5 9 Peu intéressé

Evaluer les besoins en amont de la formation
 Vous guider vers des objectifs précis
 Aide à l'élaboration du plan de formation
 Apporter un éclairage sur les contenus
 Evaluer les acquis
 Vous accompagner collectivement
 Vous accompagner individuellement
 Aide méthodologique après votre formation

VOTRE AVIS

16. Actuellement, quel est votre niveau de satisfaction concernant votre suivi de formation ?

☐ Très satisfait ☐ Moyennement satisfait
☐ Satisfait ☐ Pas du tout satisfait

17. Pensez vous qu'un tuteur puisse vous aider à atteindre vos objectifs ?

☐ Oui ☐ Non

Pourquoi ?

18. Ressentez-vous le besoin d'être accompagné dans votre parcours de formation ? ☐ Oui ☐ Non

Pourquoi ?

19. Êtes-vous intéressé(e) par une offre de tutorat à distance ? ☐ Oui ☐ Non

Pourquoi ?

REMARQUES ET RECOMMANDATIONS

CES LIGNES SONT A VOUS !

Merci d'avoir pris le temps de répondre à toutes ces questions.

Pour plus de renseignements contactez nous :

sur notre site : www.atoopharm.fr

Atoopharm, Seine Créapolis – 49-51 rue de la république 76250 Déville-les-Rouen
 ou par téléphone au 02 35 33 44 97.

Annexe 8 : Liste des variables de l'enquête

Annexe 9 : Détail des calculs du chi-deux

Tableau de départ

Temporalité Posture	Synchrone	Asynchrone	Synchrone et Asynchrone	Total
Proactive	0	0	0	0
réactive	8	5	21	34
Proactive et réactive	6	7	26	39
Total	14	12	47	73

La modalité proactive ne sera pas prise en compte pour le test du Chi deux, car les effectifs sont inférieurs à 5.
Nous avons recensé les résultats des 73 individus à partir de la temporalité et la posture tutorale.

Tableau théorique

	Synchrone	Asynchrone	Synchrone et Asynchrone	Total
réactive	6,52	5,59	21,89	34
Proactive et réactive	7,48	6,41	25,11	39
Total	14	12	47	73

Tableau du Chi deux

	Synchrone	Asynchrone	Synchrone et Asynchrone	Total
réactive	0,33	0,06	0,04	0,43
Proactive et réactive	0,29	0,05	0,031	0,37
Total				Chi2 = 0,8

Dans la table, pour un degré de liberté 2 nous nous situons à un seuil de risque d'erreur de 0,5%

Annexe 10 : Guide du tuteur

