

anticiper, innover, décider  
dans l'économie  
de la connaissance



letter n° 3 - Janvier 2009

## sommaire

• l'événement  
Edition 2009  
de iLearning Forum

• dossier

1 • Edition 2009 de  
iLearning Forum a ouvert  
ses portes à Paris

2 • cornerstone, entrepri-  
se innovante

3 • 3 questions à Serge  
Ravet, Directeur de  
l'European Institute for E-  
Learning (EifEL)

6 • Travailler plus 2.0  
pour travailler mieux, par  
Jean-Marc Blancherie

10 • en bref ...

• • • le focus

12 • L'impact du Web 2.0 sur les  
processus d'apprentissage par  
Bertrand Duperrin



## Search 2009

vous donne rendez-vous  
le 13 mars 2009

Hotel Scribe Opéra\*\*\*\* Paris

[www.search2009.org](http://www.search2009.org)

## le dossier

# Entreprise apprenante 2.0

l'événement

## Edition 2009 de iLearning Forum



iLearning Forum, fondé et dirigé par Sally Ann Moore, présente sa quatrième édition de iLearning Forum Paris, au Palais des Congrès les 19 et 20 janvier 2009. Dans cette entreprise, Sally Ann Moore est épaulée par Serge Ravet de l'EifEL, association européenne des professionnels du eLearning. Le grand thème d'iLearning Forum 2009 est « apprentissage intégré, convier les technologies au service de l'apprentissage individuel et organisationnel. »

... lire la suite page 2

## Edition 2009 de iLearning Forum a ouvert ses portes à Paris

L'événement propose un espace de salon étendu de plus de 50% avec l'intégration d'un nouvel événement dédié à la reconnaissance et l'accréditation des compétences, la conférence RAC 2009 (Reconnaissance et Accréditation des Compétences) qui attire un nouveau public de professionnels de la gestion des talents et des compétences. Cette conférence sur la reconnaissance et l'accréditation des compétences doit aider les apprenants individuels à gérer leur propre apprentissage, les organisations apprenantes à offrir un cadre pour l'apprentissage organisationnel, et les villes et régions apprenantes à proposer un lieu pour l'innovation, le développement et l'inclusion sociale.

**5000** visiteurs sont attendus au salon. L'espace ouvert à tous est le lieu de toutes les démonstrations et les présentations des dernières nouveautés internationales en matière d'e-learning, simulations, vidéos interactives, jeux sérieux (serious games), applications de gestion des compétences et des talents, outils de développement de contenus, réseaux sociaux d'apprentissage...

Mireille Boris



Sally Moore, Directrice de l'exposition

### cornerstone

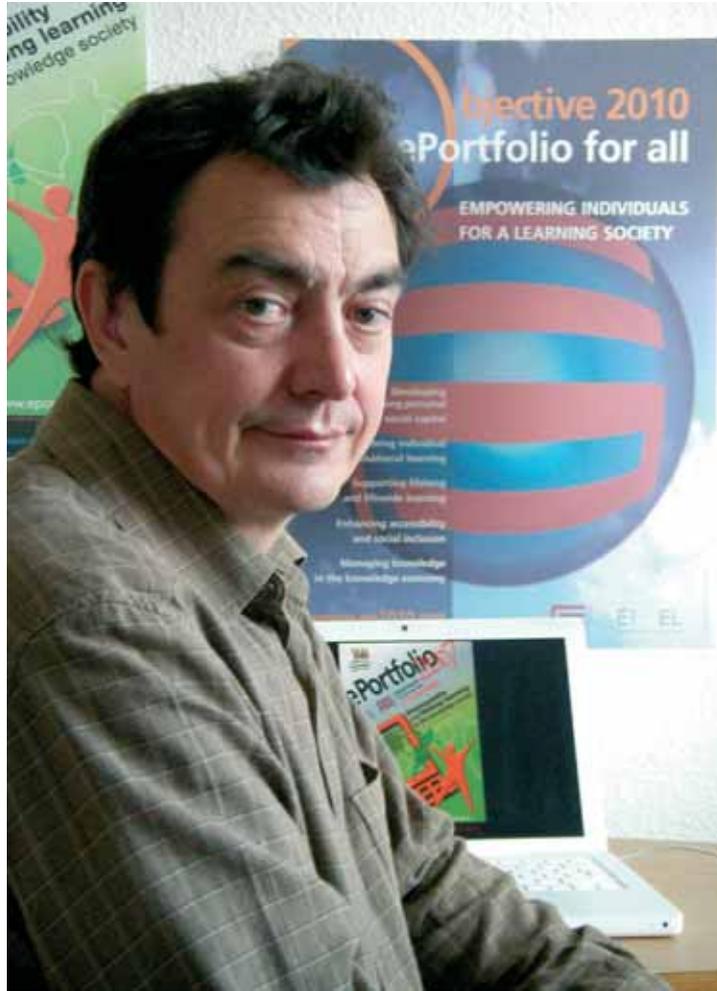


iLearning Forum est l'occasion de mettre le projecteur sur des entreprises innovantes comme Cornerstone OnDemand dont le directeur général EMEA est Vincent Belliveau.

Créée en 1999, plus de 170 collaborateurs, siège à Santa Monica, CA, bureaux européens à Paris, Londres, Munich et Tel Aviv, Cornerstone OnDemand est reconnu comme un spécialiste des solutions SaaS (software as a service) de gestion de la formation et du développement du capital humain. Cornerstone OnDemand présente son nouveau module de gestion intégrée de la formation et des talents, Cornerstone Connect qui fait intervenir les réseaux sociaux d'entreprise. Les réseaux sociaux permettent, selon Vincent Belliveau, « de construire et rechercher des profils d'utilisateur complets, de créer une communauté de travail, de lier des utilisateurs avec des intérêts communs, de se mettre en relation avec des experts et des tuteurs, de se créer un réseau en interne. » Cornerstone Connect s'adresse aussi aux communautés externes à l'entreprise, clients, partenaires, fournisseurs.

Directeur de l'European Institute for E-Learning (EifEL) et Vice-Président de l'European Foundation for Quality in E-Learning (EFQUEL)

## 3 questions à Serge Ravet



1

**Veille :** pourriez-vous nous décrire un exemple précis (factuel) où l'usage des technologies web2.0 ont permis de faciliter l'acquisition de compétences professionnelles, éventuellement reconnues par un certificat et/ou diplôme, dans le contexte de bas niveaux de qualification ?

Il y a de nombreux exemples d'usage de ePortfolio de type « réseau Social » comme outil au service de la reconnaissance des compétences et EifEL a notamment travaillé dans 2 projets européens sur ce thème: Keypal et Mosep.

**Exemple:** <http://www.eife-l.org/activities/projects/keypal>

A la fin du projet, les jeunes ont reçu un certificat accréditant des compétences acquises au cours de la construction d'un ePortfolio à l'aide d'une plate-forme de réseau social (Elgg).

2

**Veille :** Comment qualifieriez-vous l'implication/la compréhension du Ministère de l'éducation nationale ? Existe-t-il d'ailleurs des délégations dédiées dans la mise en place de dispositifs de e-learning ?

Il y a bien une direction ( la SDTICE -- sous-direction TICE) mais pas de véritable leadership, contrairement à des pays comme les Pays Bas

(SURF) ou le Royaume Uni (BECTA, JISC, CETIS) qui ont une réflexion de qualité et savent associer l'ensemble des parties pre-

## l'homme

### Serge Ravet

est le Directeur de l'European Institute for E-Learning (EifEL) et Vice-Président de l'European Foundation for Quality in E-Learning (EFQUEL). Combinant des compétences technologiques et pédagogique (20 années d'expérience dans la formation et le développement de ressources humaines) avec une expérience professionnelle en Europe et aux Etats Unis, il est retenu comme un expert dans de nombreux projets liés aux technologies de l'apprentissage. Ses publications incluent

- "Technology Based Training" (Kogan Page, 1997);
- "Valider les Compétences avec les NVQs" (Demos, 1999);
- un Guide sur les solutions d'e-apprentissage (2001) et de nombreux articles sur les technologies, la qualité, les compétences et le ePortfolio.

nantes. EIfEL a toujours reçu des fins de non recevoir à toutes nos propositions de collaboration, c'est ce qui nous a amené à travailler avec le ministère de l'éducation du Québec (MELS) lorsque nous avons voulu organiser la première conférence francophone sur le ePortfolio, un domaine (parmi d'autres) dans lequel la SDTICE a une réflexion tout juste embryonnaire.

3

**Veille: Si vous aviez à noter quelques pays de l'Union Européenne, qui aurait la plus mauvaise note, la meilleure, et la France ?**

Je me refuse à donner des notes en dehors de conversations de bistro. Disons que les pays leaders se trouveraient plutôt au nord de l'Europe, mais je reviens d'une conférence à Lisbonne où je suis tout à fait impressionné par la politique volontariste et la vision de ses leaders, mais aussi en Espagne -- tout le monde connaît l'UOC !

La SDTICE continue de penser que les ENT (environnements numériques de travail) sont la fine fleur de la production française dans le domaine des TICE. A l'heure du Web 2.0, je reprendrais volontiers la formule que Bruno Lussato usait en référence au Minitel: " Je ne sais pas s'il [le monde] nous l'envie, messieurs, mais je peux en tout cas vous dire une chose avec certitude, c'est qu'il ne nous l'achète pas."

Faut-il trouver la cause du retard de la réflexion d'une partie des responsables français dans la faiblesse de la participation française aux conférences internationales sur les questions des TICE ? Ainsi, en 2006, à Online Educa Berlin il y avait 2% de Français contre 4% de Belges, 4% d'Espagnols et 5% de Norvégiens... Dans la première conférence sur le ePortfolio que nous avons organisée à Poitiers en 2003, en dehors des organisateurs, il y avait 2% de français contre 20% de Hollandais, malgré une traduction simultanée...

Avec iLearning Forum et RAC Forum, en organisant un événement à la fois international et francophone à Paris, nous espérons que plus de Français auront l'opportunité de confronter leurs idées et réalisations avec le meilleur de ce qui se fait hors de nos frontières.

**Propos recueillis par J.Sala**

**A l'heure du Web 2.0, je reprendrais volontiers la formule que Bruno Lussato usait en référence au Minitel: " Je ne sais pas s'il [le monde] nous l'envie, messieurs, mais je peux en tout cas vous dire une chose avec certitude, c'est qu'il ne nous l'achète pas."**



## l'association

EIfEL est une association professionnelle créée en février 2001 dont la mission est d'accompagner les territoires, les organisations et les personnes, dans le développement d'une société de la connaissance. EIfEL travaille en particulier sur le rôle joué par les technologies de l'information, de la connaissance et de l'apprentissage dans la construction d'une société apprenante, notamment sur leur rôle comme fédérateur et intégrateur des différentes dimensions de l'apprentissage: apprentissage individuel, communautaire, organisationnel et territorial.

La compréhension et la vision d'EIfEL de l'émergence d'une société de l'apprentissage et de la place des technologies ont naturellement placé l'Institut au premier rang du mouvement ePortfolio en Europe et dans le monde, et le principal avocat de la coopération internationale autour des initiatives ePortfolio. Europortfolio, un consortium mené par EIfEL s'est fixé comme objectif qu'en 2010, chaque citoyen pourra disposer d'un ePortfolio, faisant de cet objectif un élément clé dans la réalisation de l'objectif politique défini en 2000 à la Conférence de Lisbonne par la Commission d'Européen pour la construction d'une économie de la connaissance.



13 mars 2009 - Hotel Scribe Opéra \*\*\*\* - Paris

## Web & Entreprise

SOLUTIONS FOR ENTREPRISE ADVANCED RESEARCH  
Search2009

### Identifier les meilleures pratiques dans la recherche d'information

L'information est stratégique lorsqu'elle concourt à la prise de décision. Elle l'est également lorsqu'elle participe à la transmission des connaissances et savoir-faire métier au sein d'organisations étendues. Plus que jamais, la maîtrise et la valorisation de l'information d'un domaine professionnel est un facteur crucial de positionnement sur un marché mondial actuellement sujet à des bouleversements brutaux.

Search2009, organisé par Veille Magazine en alliance avec Evalir, se définit d'abord comme un moment privilégié de rencontres et d'échanges entre utilisateurs, éditeurs et experts.

Au cœur de Paris, dans un espace prestigieux (Hotel Scribe Opéra\*\*\*\*) nous vous proposons un programme structuré autour de douze conférences d'une heure (en accès libre et gratuit).

Ce format permet de concentrer en un jour les meilleures pratiques et propositions en matière de recherche

d'information non-structurée (Entreprise & Web). En 2008, le nombre d'inscrits et de participants à l'ensemble des conférences a prouvé la pertinence de ce rendez-vous. Pour renforcer cette dynamique, deux partenariats orienteront cette deuxième édition.

#### e-Search

Déjà présent l'an dernier, Olivier Andrieu confirme le rôle central d'Abondance.com et pilotera un cycle de conférences spécialement adapté au domaine du e-search (liens sponsorisés, référencement naturel).

#### Economie Numérique

Une nouveauté pour cette 2e édition sera signée par l'intérêt du département Economie Numérique de l'ADETEF (MINEFI) pour les problématiques de Recherche et de traitement avancé de l'information dans la mise en œuvre de stratégies e-business à l'International.

### Vos contributions sont attendues...

#### Quelles sont les solutions

- moteurs de recherche,
- progiciels intégrés,
- suites collaboratives,
- intranets professionnels avec vocabulaire spécialisé,
- agrégateurs de contenu

#### qui répondent le mieux à vos besoins métiers ?

Aujourd'hui, la recherche d'information en entreprise consiste d'abord et avant tout à permettre à chaque collaborateur, en fonction de son métier et de ses objectifs, d'accéder simplement, facilement, rapidement à une information utile, exploitable. Il s'agit d'éviter aussi bien le bruit que le silence. L'information professionnelle est un marché exigeant et souvent multilingue. Au cœur des métiers de l'entreprise, les apports du traitement de l'information non-structurée font la différence.

#### IDENTIFIER LES MEILLEURES PRATIQUES

#### DÉCRYPTER LES TENDANCES

#### EVALUER LES TECHNOLOGIES

C'est ce que nous vous proposons de présenter à travers 12 conférences-experts structurées autour de problématiques majeures :

- Connaissance et Relations Clients,
- Gestions de compétences,
- E-Collaboration, E-Commerce, E-Services,
- Marketing et Web Marketing
- Gestion des risques d'image et d'opinion,
- Innovation et R&D, Propriété intellectuelle
- Finances, Juridique...

Si vous souhaitez participer à ce programme de conférences par une analyse, un témoignage client, une présentation

Contact : Jean-François Richard -  
jfrichard@veillemag.com - Tél : 01 69 00 53 16

PRENEZ CONTACT DIRECTEMENT AVEC L'ÉQUIPE DE VEILLE MAGAZINE QUI RESTE À VOTRE ÉCOUTE

VOTRE CONTACT : JACQUELINE SALA - EMAIL : COMMUNICATION@VEILLEMAG.COM - TÉL : 01 46 65 55 37

# Travailler plus 2.0 pour travailler mieux

Longtemps il devait s'imposer de bonne heure... le e-learning ; devenir dans les trois ans le vecteur principal de la formation, réduire drastiquement les coûts, donner de la cohérence interne. Et puis rien, ou bien peu. En 2007-2008 le 2.0 relance la ritournelle. Mais cette fois, c'est une sorte d'évidence qui saisit les acteurs.

Par Jean-Marc Blancherie

#### SI VOUS SOUHAITEZ

• FAIRE UN POINT SUR VOS APPROCHES DE FORMATION INTERNE, LES DISPOSITIFS DE E-LEARNING, L'ÉVOLUTION DE VOS BESOINS

• AMÉLIORER VOTRE VISIBILITÉ SUR L'OFFRE ACTUELLE ET SON ADAPTATION À VOS ENJEUX, NOUS SOMMES LÀ POUR VOUS ACCOMPAGNER :

JEAN-MARC BLANCHERIE

CONTACT : JMBLANCHERIE@I-KM.COM

JEAN-MARC BLANCHERIE

FONDATEUR & DIRECTEUR.

I-KM, INTELLIGENCE KNOWLEDGE MANAGEMENT

TEL : 33 (0) 4 93 91 31 22

OU 09 52 25 31 22



Les temps changent ! Jusqu'à présent on parlait de e-learning pour signifier que l'enseignement (académique) comme la formation (professionnelle) pouvaient bénéficier d'outils et de pratiques distribués, en ligne, sur le Web. Or voici que le Web devient une plate-forme de technologies pluri-médias, très simples d'accès et d'utilisation, attractives, peu onéreuses voire gratuites, fondées sur la constitution de contenus à partager et la mise en relation systématique des utilisateurs-créateurs !

Cet ensemble de caractéristiques, et je n'ai cité là que les plus généralisées et les plus évidentes, aucun chercheur ne les avait conçues ou prévues, personne ne les a pensées volontairement et rationnellement comme ayant d'autres fonctions que celles qui sont intrinsèques à ces technologies elles-mêmes.

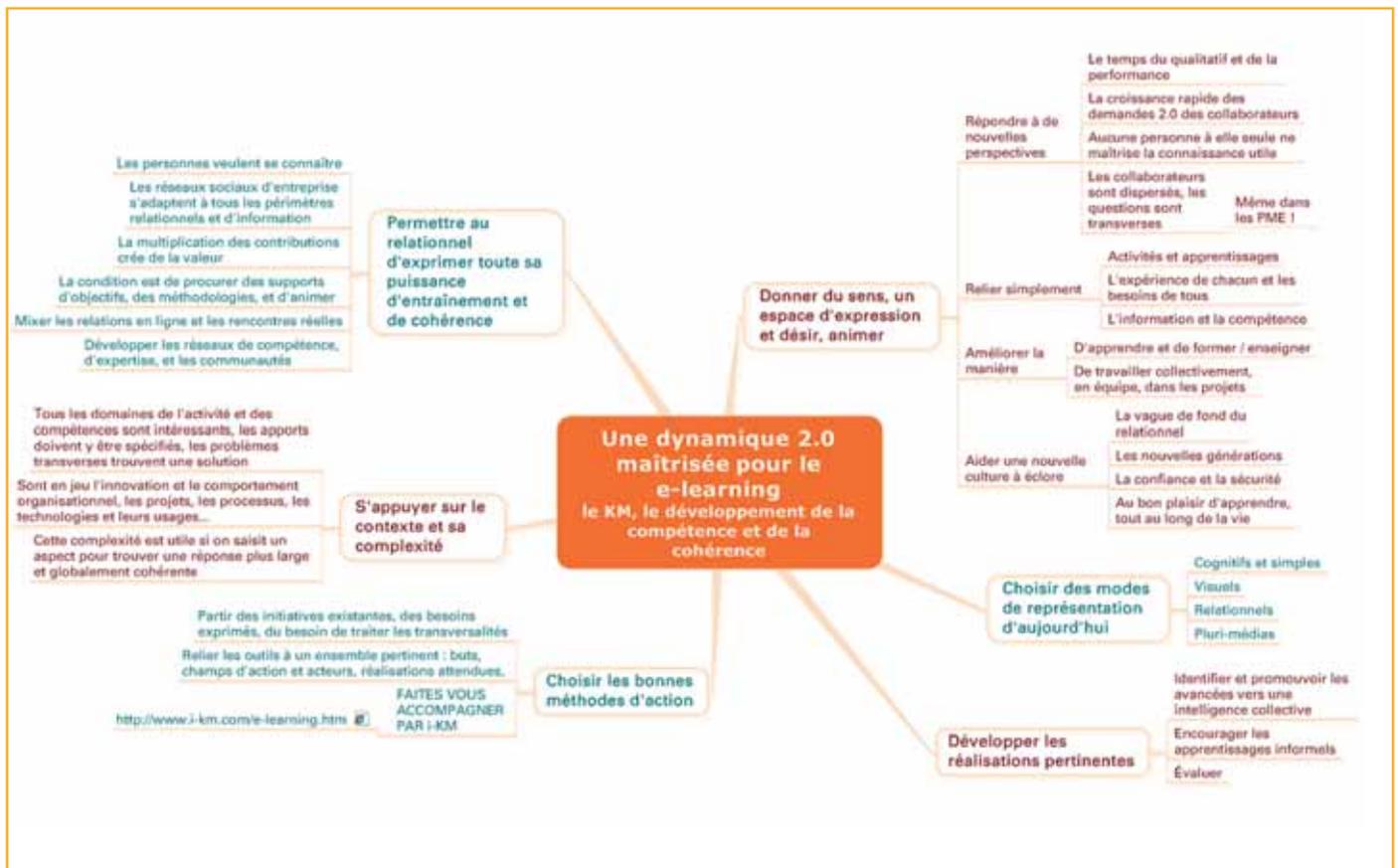
D'ailleurs ce n'est pas un besoin identifié qui fait le succès actuel du 2.0, c'est l'a-

grégation d'un ensemble considérable de pratiques individuelles et semblables en ligne, le plaisir de s'exprimer avec l'outil offert, de concevoir, de partager, de repérer des affinités, de se confronter et s'évaluer par rapport aux autres, de valoriser ses savoir-faire, de nouer des liens.

#### DES NOTIONS POUR LE MOMENT TRÈS MARKETING

La chouette de Minerve se lève à la tombée du jour, la pensée de la chose vient après la chose : quelques spécialistes, souvent inspirés par des préoccupations marketing, vont établir les notions nécessaires pour désigner des phénomènes technico-pratiques peu évidents, mais qui existent, et se propagent sur une grande échelle, prennent de la valeur par "effets de réseaux", et finissent par déterminer les enjeux, des plus stratégiques aux plus empiriques.

Il faut donc bien les nommer, même si c'est approximatif : par exemple les termes de "réseaux sociaux", là où il s'agit en fait de pratiques de "réseautage", le "crowdsourcing" et la "folksonomie", quand on demande à l'utilisateur de contribuer directement (et gratuitement) à la mise en place des contenus et des méta-informations qui permettent de les retrouver. Pas de panique, vous accédez à toutes ces nouveautés de langage sur Wikipédia, et vous pouvez même élaborer et diffuser vous aussi néologismes et nouveaux savoirs : des créneaux restent



à prendre ! Vous pouvez aussi affiner votre vocabulaire et entrer dans le sein des seins de la nouvelle sémantique du Web en allant sur le Blog (en français pour le phrasé) de Frédéric Cavazza <http://www.fredcavazza.net/page/5/> : Crowdfunded Citizen Low Emissions Softwares, Crowsourced Social Actions Brandstream, et autres "Transreality Online Corporate Workplaces (des espaces de travail collaboratif en ligne reposant sur le principe de la réalité augmentée - ou de la virtualité diminuée - spécialement optimisés pour les problématiques des grands compte)" vous donneront sinon des modes d'emploi pour développer votre management des RH et des SI, du moins le vocabulaire pour en imaginer les termes. Jusqu'en janvier 2009 Fred Cavazza est "off line" car il est trop sollicité. Le potentiel augmenté aurait dépassé les limites des pratiques raisonnables ou raisonnées !

## La grande convergence

Cela dit, il n'est pas possible d'ignorer cet univers d'innovations ni de tenter d'en maîtriser applications et implications. Actuellement, les entreprises demandent à i-KM comment nous pouvons les aider, en matière de Knowledge Management, de e-learning, de RH, de processus, pour bien utiliser et canaliser des initiatives qui sont prises par leurs collaborateurs au travers de wikis (souvent), de blogs, de création de communautés, ou encore d'utilisation du Mind Mapping. A tous les niveaux un désir légitime de collaboration active, et d'utilisation des outils que les gens connaissent par la fréquentation personnelle et

familiale du Web, se heurte à l'absence de culture commune, d'expérience, de vision claire, d'orientation, de management de leur usage collectif et organisationnel.

Pour le moment, les logiques qui président à la compréhension du 2.0 sont celles de la découverte et du marketing. La notion même de 2.0 représente un ensemble hétérogène de ruptures technologiques à effet de réseau et en recherche de modèle économique.

Ce que les gens de marketing font spontanément, car il faut vendre, les autres métiers ne peuvent pas s'en dispenser pour leur propre mission.

# Structurer les usages en leur donnant du sens

Un défi est lancé à tous ceux qui peuvent mettre en pratique, développer des usages, produire de la méthode. Il faut passer de l'outil et du partage spontané à des utilités plus globales, plus "sociales", plus orientées par les contextes les attentes et les besoins.

Nous proposons une approche au travers de quelques idées clés permettant à cet ensemble techno-pratique de produire de l'utilité collective marchande et non marchande :

**1 • Leur donner un sens collectif** et dans le temps, en les contextualisant, en imaginant des pratiques orientées :

- par l'intelligence stratégique, les projets, la résolution de problèmes essentiels ou plus modestes ;
- leur appropriation opérationnelle peut se faire aussi en fonction des situations et non de la seule pulsion ou créativité individuelle (intéressante par ailleurs).

Quelques exemples : un wiki prend du sens pour des responsables RH dispersés en répondant à une problématique sensible : réduire les pertes de connaissances critiques du fait des départs à la retraite ; un réseau social d'entreprise ouvert à des partenaires et clients répond à la volonté stratégique de développer des opportunités de croissance.

Un ensemble d'outils et d'action viennent alors enrichir le système et motiver les acteurs : des types de contenus écrits et du rich média pédagogique sur le wiki en fonction des objectifs et des publics, des communautés spécialisées sur le réseau social en fonction d'idées partenariales qui émergent, puis des modes d'organisation nouveaux entre eux pour élaborer des projets, etc. Stratégie, créativité, organisation et animation permettent à la fois de donner du sens et de produire, partager, donner de l'expansion, à la valeur connaissance, sans se demander si on fait de la formation, du KM, du e-learning ou du travail collaboratif.

**1 • Favoriser des pratiques lisibles**, propager un nouveau paradigme, par une approche globale clarificatrice. Un ensemble de domaines très liés aux usages des technologies de l'information et de la relation sont déjà relativement travaillés, conceptualisés, théorisés et pratiques. Or la nouvelle donne du 2.0 les rapproche inexorablement. Ils deviennent même obsolètes si on continue de les penser séparément. Le concept de l'entreprise 2.0 permet de concevoir et réaliser leur cohérence nouvelle.

**E-LEARNING, KNOWLEDGE MANAGEMENT, ET ORGANISATION APPRENANTE : RÉALISER L'ENTREPRISE 2.0**

C'est l'exemple type d'une convergence annoncée vers l'entreprise 2.0. Son traitement implique des enjeux critiques et de tous niveaux : en termes de développement des RH et des compétences, d'organisation et de transformation organisationnelle, de développement personnel et d'apprentissage continu, de développement et gestion des actifs immatériels, de transformation rapide des avantages concurrentiels, de performance voire de survie des entreprises, d'atouts pour les pays en développement rapide...

Deux points d'ancrage essentiels peuvent être évoqués

La transmission de connaissances. Par eux-mêmes et pilotés par ses seuls spécialistes le e-learning, le Knowledge Management, l'intelligence stratégique, pour ne citer qu'eux, ne peuvent intégrer et valoriser à leur juste mesure les nouvelles et immenses possibilités du 2.0. Le 2.0 permet de travailler auprès de son public simplement, sur une plate-forme qui permet le partage de documents et de présentations, le tableau blanc, les séminaires en ligne (webinars), les réunions, les cours, les démonstrations, l'expression de tendances. Il offre évidemment les outils multimédias, associant l'image, le son et la vidéo pour développer les animations ; de possibilités très diverses de formaliser et publier les connaissances sous forme de slides commentés en audio, de mind maps conçues en équipe et en ligne puis commentées en vidéo ; de faire émerger des connaissances tacites au travers de conversations professionnelles ou expertes synchrones ou asynchrones en ligne. La transmission des

# Maîtriser la complexité

connaissances, au travers de telles techniques, se rapporte à la fois à la transmission pédagogique des savoirs et compétences (e-learning), à la sauvegarde et la création des connaissances critiques de l'entreprise (KM), à l'apprentissage permanent au cours de l'action (organisation apprenante), à la capacité de discuter et diffuser l'innovation et la performance au delà des hiérarchies et des silos (entreprise 2.0). Cela mérite bien de déconstruire les spécialisations et les expertises, et de repenser autrement les pratiques en fonction de finalités construites et identifiables.

Dans le monde de l'enseignement, en dehors d'îlots d'innovation intéressants, la pédagogie et la relation pédagogique classique quand elle ne se replie pas sur ses présupposés traditionnels, est simplement transposée pour ou par quelques outils. Même le Mind Mapping, qui augmente considérablement les capacités et l'intelligence cognitive reste confidentiel alors que les pays d'innovation tels que la Finlande le pratiquent dès l'école élémentaire.

## LA RELATION EN RÉSEAUX DE SAVOIRS, DE COMPÉTENCES, D'EXPERTISES.

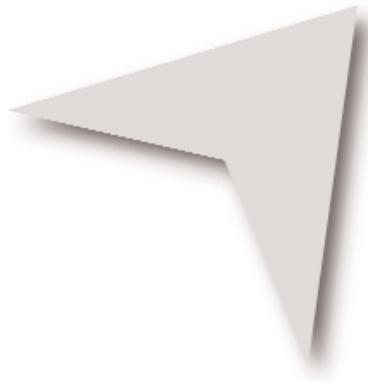
Les réseaux sociaux ne sont pas de simples plate-formes d'échange de cartes de visite. Ils servent à créer du lien social, de la relation durable, de l'accès à la connaissance par... la connaissance de qui la crée ou la détient. Les communautés peuvent se constituer comme actives, pluridimensionnelles, apprenantes: pour partager des centres d'intérêt communs, des pratiques, des apprentissages. Les enjeux sont immenses et se jouent sur plusieurs niveaux : la mise en place des réseaux sociaux d'entreprise, inter-entreprises, inter-acteurs de l'innovation, ou encore des technopoles, du développement

**Ces deux champs d'application pratique, transmission des connaissances – réseaux sociaux contextuels, et il y en a d'autres, sont aussi des moteurs du système. Nous sommes bien dans ce qu'Edgar Morin désigne comme réalité complexe, à la fois cause et effet, producteur et produit de sa logique et de son mouvement. C'est pourquoi on peut s'inquiéter d'un emballement des pratiques, d'un hiatus entre les connaissances des**

**acteurs et des modes d'organisation dépassés, d'un décrochage entre générations, d'une faiblesse structurelle des compétences adaptatives, d'une incapacité à anticiper et gérer l'innovation... que ce soit à l'échelle des équipes, des entreprises, des institutions, des pays, et de toutes les interrelations qui s'y nouent. La complexité est indispensable, et elle un pont vers de nouveaux modes d'activité et de connaissance. A condition que diri-**

**geants et professionnels se mobilisent, deviennent lucides et créatifs, sortent des schémas dépassés et des habitudes sclérosantes, orientent autrement des ressources financières qui sont importantes, et s'appuient sur les technologies de la relation pour inventer dans un mouvement ample, participatif et créatif les nouveaux modes, conjoints, de travail et d'apprentissage.**

Des développements vous attendent sur [www.i-km.com/e-learning.htm](http://www.i-km.com/e-learning.htm)



Je suis quant à moi convaincu qu'il est temps, largement, de travailler et apprendre en réseau, en 2.0 ; travailler bien plus, certes, mais pour inventer les cadres nouveaux et les mots pour le dire, pour dépasser des pratiques 2.0 pour le moment foisonnantes, dispersées, expérimentées par îlots, assises sur une connaissance approximative des outils et de leurs usages. Ce qui nous surprendra, ce n'est plus tellement la capacité des technologies, même si la 3D, le Web sémantique, la réalité augmentée (ou diminuée !) vont bientôt se trouver à portée d'e-learning, de KM, et de développement responsable. Ce sera plutôt ce que les personnes et les équipes vont inventer ensemble avec ces supports, dans tous les univers de la vie commune, et il faut le dire aussi, par un principe de plaisir et le désir d'apprendre.

Et si la crise permettait de se concentrer sur l'essentiel, dans une économie du XXIème siècle investissant en développement durable, connaissances, réseaux sociaux, échanges coopératifs, formation et e-learning ?

J-M BLANCHERIE

## e-compétences

Le Comité européen de normalisation (CEN), organe de la Commission européenne, travaille depuis 2003 à l'élaboration d'un « référentiel d'e-compétences » (European e-competences framework), qui a été présenté à la presse en octobre 2008.

Ce référentiel concerne les professionnels des TIC et, en particulier, du secteur informatique. Il s'agit d'un référentiel généraliste, qui compte 32 compétences organisées en 5 domaines, couvrant l'ensemble du cycle de projet de la mise en place d'un système d'information : conception, construction, exploitation, gestion de l'environnement de projet, management.

Pour chaque compétence est indiqué le niveau de maîtrise requis, sur une échelle de 1 à 5, ces niveaux étant eux-mêmes reliés aux niveaux standards définis par le Cadre européen des certifications.

Exemple : les compétences requises de la famille « construction » d'un système d'information, et le niveau de maîtrise exigé.

Ce référentiel sera utile à différents publics :

Les praticiens et gestionnaires de projets TIC ;

Les gestionnaires des Ressources Humaines ;

Les concepteurs de programmes de formation initiale et continue en informatique ;

Les décideurs politiques.

Il aidera en outre les jeunes diplômés à se positionner sur le marché du travail, et les professionnels à faire le point sur leurs compétences dans le cadre de leur progression de carrière et la recherche de formation continue.

La dimension européenne de ce référentiel doit favoriser la mobilité des professionnels de l'informatique dans l'espace européen. Il offrira en effet une plus grande lisibilité aux diplômés nationaux, en permettant de préciser facilement quelles compétences ont été acquises par les étudiants dans le cadre de leur formation initiale.

Ce référentiel constitue une base à partir de laquelle doivent être définies les spécificités des postes de travail et des emplois ; il doit également être adapté dans chaque pays aux caractéristiques des entreprises et emplois nationaux.

Il s'agit d'un outil très technique, dont l'implémentation est facilitée par le guide qui l'accompagne.

Ecompétences, le site de présentation du référentiel. On peut y télécharger le référentiel en version abrégée et en version complète, ainsi que le guide d'implémentation (en anglais seulement).

Présentation du Cadre européen des certifications ([http://ec.europa.eu/education/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/education/index_en.htm)), avec brochure téléchargeable en PDF dans toutes les langues de l'Union

Auteur : Christine Vaufrey  
site :

[www.ecompetences.eu](http://www.ecompetences.eu)

## Un vivier pour l'emploi : le boum des métiers de la sécurité

Le domaine de la sécurité recrute et se professionnalise : assurer la sécurité des biens et des personnes, protéger, surveiller, éviter les dangers, prévenir, redonner confiance tel est le lot de quelques centaines de milliers de femmes et d'hommes affectés à un secteur en pleine expansion qui recrute et propose de réelles possibilités de carrières, accompagnés d'un parcours de formation.

### Une demande accrue de sécurité

Il ne suffit plus d'avoir de gros bras pour devenir agent de sécurité, de prévention, maître-chien ou rondier. Pour répondre aux annonces d'emploi que l'on trouve sur le site Internet de l'ANPE, il est nécessaire d'avoir certaines qualifications. Que ce soit pour un poste en restauration rapide, sur un site industriel ou dans une grosse entreprise : les métiers de la sécurité se professionnalisent, ce qui engendre des difficultés pour le recrutement. Aujourd'hui environ 99 800 professionnels exercent ce métier dans 4 000 entreprises.

90 000 postes seront créés en France d'ici 2010, estime l'Union des Entreprises de Sécurité Privée (USP). Face à la crise de recrutement et face aux nouvelles exigences de formation dans le domaine, tous les acteurs se mobilisent.

L'ANPE et FPSG (Formation Prévention Sécurité Générale) organisent une journée d'information le 18 décembre prochain pour répondre à toutes les questions.

La question de la professionnalisation par le biais de la formation est essentielle pour la branche, les clients étant de plus en plus exigeants sur la qualification des personnels.

### Un métier diversifié et ouvert aux jeunes à condition qu'ils soient formés !

Banques, industries, aéroports, bâtiments publics, centres commerciaux... La liste des lieux de travail d'un agent de sécurité est longue et variée. Cette formation est dispensée dans tous les centres FPSG !

<http://wt012.lerelaisinternet.com/default.asp>

## Informatique : les ingénieurs résistent à la crise

Les spécialistes de la sécurité plébiscités par les employeurs.

Les jeunes diplômés ESIEA trouvent un emploi avant la fin de leurs études. Le nombre d'emploi dans le secteur connaît une forte croissance (+ 40% en 2008).

### A l'heure où la crise financière bouleverse les marchés

et rend la conjoncture économique morose, certains secteurs tirent leur épingle du jeu. Parmi eux, les ingénieurs en informatique restent sereins. Les observateurs constatent une augmentation des attaques électroniques, des actes de malveillances et de la cybercriminalité contre les entreprises. En se développant, ce nouveau type d'agressions offre des opportunités d'emploi aux étudiants spécialistes de la sécurité et des réseaux. La demande est aujourd'hui en forte croissance (+ 40% d'offres d'emplois sur ces secteurs en 2008 selon l'Apec) et la tendance devrait se poursuivre en 2009.

### 12 000 ingénieurs dans les 5 ans à venir

Les grands groupes sont gourmands d'ingénieurs et de jeunes diplômés bac + 5. Polyvalents, ces derniers peuvent intervenir dans de multiples domaines. Les diplômés d'écoles d'ingénieurs ont tout intérêt à se spécialiser dans le développement de systèmes complexes, car de grands groupes (Airbus, Renault, Thales, Alstom, Safran, Dassault Systèmes, Schneider Electric) souhaitent étoffer leurs effectifs. Un des pôles de compétitivité d'Ile de France (System@tic) annonce l'intégration de 12 000 ingénieurs dans les 5 ans à venir, dont 5 600 d'ici fin 2010.

A l'ESIEA, 98% des jeunes diplômés trouvent un emploi avant l'obtention de leur diplôme, grâce en particulier à leur stage de fin d'études d'une durée de 9 mois en entreprises.

A propos de l'ESIEA, Ecole supérieure d'informatique électronique automatique > [www.esiea.fr](http://www.esiea.fr)

## avis d'expert



Nous avons demandé  
à Laurent Schmitte  
(ORCA - contact :

[l.schmitte@orcasecurity.fr](mailto:l.schmitte@orcasecurity.fr)) quelle était  
son opinion sur l'évolution des métiers  
de la sécurité.

Pour cet expert de la sécurité, on peut  
clairement observer ceci :

"Quel que soit le métier lié à la sécurité  
(Resp. Sûreté, Responsable Sécurité,  
RSSI, ...) la tendance est à la responsa-  
bilisation juridique de l'homme. Quel  
que soit son poste il devient et devien-  
dra de plus en plus responsable  
devant la loi de ses choix, de ses équi-  
pes, des procédures qu'il a mises en  
place ainsi que de leur application.

Cela oblige les responsables concer-  
nés à acquérir des connaissances juri-  
diques parfois pointues, à prendre des  
précautions contractuelles ou régle-  
mentaires au sein de l'entreprise.

Il leur faut aussi apprendre à mieux  
communiquer pour expliquer les rai-  
sons de leurs décisions et désamorcer  
les mécontentements."

[www.orcasecurity.fr](http://www.orcasecurity.fr)

## X-PERTeam présente Composica, son nou- vel outil 100% web et collaboratif de création de contenus, permettant l'intégration de contenus 2.0

Edité par la société israélienne éponyme, Composica est enfin distribué en France et dans tous les pays francophones par X-PERTeam. Pionnier et leader du e-learning depuis plus de 10 ans, X-PERTeam annonce ce jour le lancement de Composica, une solution 100% web, collaborative, facile à utiliser, destinée aux entreprises souhaitant mettre en place une politique ingénieuse de création de contenu e-learning.

Composica est un système innovant de développement de contenus conçu pour la création de contenus multimédia interactifs de formation. Composica propose une approche unique et très productive du processus de développement des objets d'apprentissage (Learning Object). Il intègre la création de contenu en équipe, une interface intuitive, une intégration poussée des feuilles de style, une bibliothèque de modèles réutilisables et une prise en charge du workflow spécifique à la création de contenu.

« Véritable solution de développement interne, Composica permet à chaque entre-  
prise de se doter d'un outil intuitif de rapid learning qui simplifie la mise en œuvre  
de modules tout en offrant aux apprenants les avantages des technologies web  
2.0 », commente Arnaud de Corgnol, Directeur Marketing d'X-PERTeam.

### L'apprentissage social devient simple à mettre en œuvre.

Sans avoir recours à la programmation, les entreprises vont pouvoir renforcer leurs contenus et tirer parti des outils des médias sociaux pour créer une communauté d'apprentissage. Les apprenants peuvent ainsi partager leurs connaissances, apprendre les uns des autres, faire des commentaires, participer dans un blog, lire un fil RSS externe et tout ceci pendant un cours, sans jamais quitter l'environnement d'apprentissage.

Avec les Mashup Widgets, l'auteur peut par exemple ajouter des films YouTube, des graphiques Google, un moteur de recherche et les personnaliser entièrement dans le moindre détail.



Pour en savoir plus  
[www.x-perteam.fr](http://www.x-perteam.fr)  
Laetitia Bedi  
X-PERTea  
[lbedi@x-perteam.fr](mailto:lbedi@x-perteam.fr)  
Tél. : 01 55 70 28 28



# L'impact du Web 2.0 sur les processus d'apprentissage

Au fur et à mesure que le travail de chacun se complexifie, demande de savoir faire face à des situations à chaque fois uniques et ce quasi immédiatement, il s'avère nécessaire de mettre en œuvre de nouveaux modes d'apprentissage. Non pas pour remplacer l'existant mais pour répondre aux besoins spécifiques qu'il ne couvre pas. Peut-on dès aujourd'hui évoquer l'impact du web 2.0 sur les processus d'apprentissage dans les organisations.

Par Bertrand Duperrin

Par Bertrand Duperrin, Consultant chez blueKiwi Software, leader européen des éditeurs de logiciels de réseaux sociaux



L'apprentissage, que ce soit au sein de l'entreprise comme dans un contexte plus large, est un sujet vaste qui recouvre une multitude de réalités, de besoins et de modes opératoires.

C'est un domaine que l'entreprise a découvert et pris en compte depuis longtemps, tout au moins dans une certaine mesure. Pendant longtemps le modèle « descendant » de formations organisées afin de permettre à chacun de disposer des savoirs et des savoir-faire nécessaires à leur travail quotidien a relativement bien fonc-

tionné dans la mesure où les besoins des collaborateurs étaient relativement prévisibles et leur tâches standardisées.

Au fur et à mesure que le travail de chacun se complexifie, demande de savoir faire face à des situations à chaque fois uniques et ce quasi immédiatement, il s'avère nécessaire de mettre en œuvre de nouveaux modes d'apprentissage. Non pas pour remplacer l'existant mais pour répondre aux besoins spécifiques qu'il ne couvre pas.

Plus qu'un savoir, l'individu recherche ici une réponse à une situation précise, réponse qui doit être immédiatement opérationnelle. Sur le long terme, en raison de l'interconnexion croissante entre les individus et les fonctions, chacun est également amené à devoir comprendre, ne serait-ce qu'à minima, en quoi consistent le quotidien et les enjeux de l'autre.

## « la forme la plus accessible de savoirs est la conversation »

Début 2008 l'Aspen Institute

(<http://www.aspeninstitute.org/>) constatait, dans un rapport sur la co-création de valeur décentralisée, que « la forme la plus accessible de savoirs est la conversation », confirmant ainsi que les savoirs se transmettent d'autant mieux qu'ils correspondent à un besoin immédiat et que cela se passe au travers d'échanges entre pairs.

Une sorte de micro-formation fondée sur la confiance et la proximité.



N'allons pas chercher plus loin l'apport des technologies du Web 2.0 au processus d'apprentissage. Et ne commettons pas l'erreur d'analyser l'apport de ces technologies au regard d'un catalogue de fonctions mais au regard des dynamiques qu'elles supportent et rendent possibles. « On n'apprend rien sur une île déserte », partant de là le rôle de la technologie est de faciliter les conversations et les échanges afin que sur le court terme questions et réponses se rencontrent et qu'à plus long terme de fructueux échanges entre pairs augmentent les savoirs de chacun.

**APPRENDRE REVIENT DONC À CONTRIBUTUER, CONNECTER ET ÉCHANGER. RESTE À SAVOIR COMMENT.**

### • Tout part de la contribution

qui revêt différentes formes. Une personne qui remplit son profil sur un réseau social contribue puisque, ce faisant, elle permet aux autres de

mieux la connaître. Quels sont ses centres d'intérêt, ses expertises, ses réalisations, son parcours, ses questionnements et préoccupations ? Ce sont autant d'informations très utiles à la naissance de relations interpersonnelles qui favoriseront l'apprentissage. Une personne qui publie sur un espace de discussion, que ce soit pour partager une expérience réussie, une solution trouvée ou un questionnement, émet également un signal social permettant à ceux qui partagent les mêmes préoccupations qu'elle de la trouver.

### • Vient ensuite la connexion

qui a elle aussi de multiples aspects. Premièrement il faut connecter l'individu à l'information pour lui permettre de trouver toute les ressources dont il a besoin et qui sont susceptibles de l'intéresser. Ensuite il faut connecter les individus entre eux afin qu'un échange puisse naître. Enfin, il faut connecter les individus via l'information afin de pouvoir trouver l'information émise par une personne dont on a identifié le profil ou identifier une personne qui est l'auteur de contenus intéressants.

### • Vient enfin l'échange,

touche finale et essentielle du processus. L'information trouvée est rarement adaptée à un besoin précis, fortement contextualisé. Trouver le meilleur expert n'est non plus d'aucune utilité s'il n'est pas possible d'échanger avec lui. Parce qu'on attend des réponses personnalisées, parce que la confiance joue un rôle essentiel qui fait que le transfert horizontal est plus efficace que le transfert vertical, parce qu'on apprend plus facilement en essayant et en discutant qu'en étant un récepteur passif. Que l'on appelle la chose échange, conversation, discussion ou même feedback, c'est un processus qui est au cœur de la diffusion et, surtout, de l'appropriation des connaissances de l'entreprise.



Ce sont ces choses a priori si simples qui constituent un des apports majeurs des technologies du Web 2.0 et des pratiques qui leurs sont attachées.

Importées dans le monde de l'entreprise, elles permettent de :

- Créer et alimenter des profils enrichis pour les individus afin de faciliter leur identification en tant que ressources
- Traiter l'information dans une logique de flux vivant et susceptible d'enrichissement plutôt que comme un produit fini.
- Faciliter les conversations
- Donner un haut niveau de disponibilité à l'information afin de la rendre accessible mais également de permettre à chacun de suivre de manière fine l'évolution des contenus sur des sujets précis.
- Formaliser le lien entre individus et informations afin de créer un écosystème apprenant.
- Capitaliser le tout au fil du temps afin de créer une mémoire d'entreprise.

## LA FONCTIONNALITÉ APRÈS L'USAGE

Prolongement naturel de l'activité professionnelle de l'utilisateur tant la fonctionnalité s'efface derrière l'usage, les technologies du Web 2.0 sont en passe de devenir le support d'une foule de pratiques nouvelles car elles constituent le media par excellence des activités reposant sur les échanges et la relation interpersonnelle. C'est ce qui rend la mise en place de réseaux sociaux professionnels tellement importante pour les entreprises qui souhaitent faciliter l'échange de savoirs et capitaliser sur les connaissances de chacun.

BERTRAND DUPERRIN

## Carlos Diaz, CEO

En 1997, il crée l'agence Web groupe Reflect où il occupe pendant 10 ans le poste de Directeur Général. groupe Reflect fait aujourd'hui partie des agences Web référentes sur le marché national et développe son offre auprès de sociétés prestigieuses. Pionnier de l'Internet depuis 1997 et acteur du Web 2.0 depuis 2003, il entreprit d'ouvrir chez groupe Reflect le premier blog d'entreprise français co-rédigé par les collaborateurs de l'agence. Cette expérience fut l'occasion de prototyper de nouveaux usages et de découvrir les bénéfices de ce type de démarche dans le monde de l'entreprise : capitalisation du savoir interne, mise en avant des talents, veille collaborative... Dès 2005, il a eu à coeur de transformer cette idée en opportunité. Avec Christophe Routhieu il imagine alors une solution qui adapte les blogs, les wikis et les réseaux sociaux au contexte professionnel. Après la mise au point d'un prototype fonctionnel auprès de clients pilote et la sortie de la V1 en 2006, il crée blueKiwi Software, éditeur dédié à cette solution.

Fort du succès rencontré par cette solution, blueKiwi Software est aujourd'hui le leader européen des éditeurs de logiciels de réseaux sociaux professionnels. blueKiwi permet aux organisations de créer et d'animer de puissantes communautés où les collaborateurs, les partenaires et les clients peuvent facilement partager leurs idées, leurs connaissances et leurs bonnes pratiques et ce, en toute sécurité. En capitalisant sur les échanges informels et en rapprochant les individus entre eux, blueKiwi permet aux entreprises d'accélérer leur productivité commerciale, d'accroître leur capacité d'innovation et de

mieux valoriser leurs talents.



# Veille

Le magazine professionnel  
de l'intelligence économique et  
du management de la connaissance

## Rejoignez-nous !

Depuis 1996, le magazine Veille s'est imposé comme le 1<sup>er</sup> titre de presse entièrement consacré à la maîtrise stratégique de l'information et des connaissances.

Veille Magazine décrypte chaque mois les meilleures pratiques, interroge les principaux leaders d'opinion et publie de nombreux témoignages et retours d'expériences en France et à l'International pour développer votre efficacité personnelle et rendre votre organisation plus compétitive. Essentiellement lu par les responsables en charge de la stratégie opérationnelle de l'entreprise et les professionnels de l'information, Veille constitue un véritable outil d'aide à la décision et un tremplin vers une nouvelle culture de l'information :

dynamique, globale, transversale.

Veille a créé en 2005 les Rencontres ICC (Innovation, Compétitivité & Connaissances).

Les 5<sup>e</sup> Rencontres ICC se tiendront les 7 & 8 octobre 2009

au Toit de la Grande Arche, Paris La Défense.  
([www.icc2008.info](http://www.icc2008.info))

Votre abonnement 1 an  
**150 € seulement**  
au lieu de 199 €  
soit **49 € d'économie**



le magazine des acteurs  
de l'économie  
de la connaissance

et en  
réseau...



## le mag.



Chaque mois, au plus près de l'actualité, la newsletter retient pour vous l'essentiel ...

[www.veillenews.com](http://www.veillenews.com)



## la newsletter

Accès à l'intégralité  
des archives,  
annuaire,  
sources...



[www.veillemag.com](http://www.veillemag.com)

## le packweb

Veille Magazine

134 avenue Henri Ginoux - 92120 Montrouge

Tél: 01 46 65 55 37 - Fax: 01 46 57 55 14

Site: [www.veillemag.com](http://www.veillemag.com)

[communication@veillemag.com](mailto:communication@veillemag.com)

**Abonnez-vous directement  
sur [www.veillenews.com](http://www.veillenews.com)**