

CONFINEMENT & FOAD

Les organismes de formation face au défi du confinement dans Les Alpes du Sud

Compte-rendu – 28/05/2020

Cycle de visioconférences organisé dans le cadre du projet « Lieux apprenants & FOAD »
entre fin avril et début mai 2020 : <https://wiki-adrets.fr/wikis/LieuxFOAD>



Association ADRETS
www.adrets-asso.fr

Introduction

En 2019, l'ADRETS a déposé un projet auprès de la Région (dispositif FIF) pour travailler sur des leviers permettant une plus grande offre de formation à distance et améliorer le suivi des stagiaires inscrits dans cette formation. Les territoires choisis pour l'expérimentation sont les départements alpins : 04, 05 et 06.

L'un des axes de travail porte sur la mise en place d'espaces de co-learning dans des points d'accueil de proximité (MSAP, France Services, Sud Labs, etc.) mais également la mise en place d'un espace ressources et d'appui à destination des formateurs et organismes de formation, ainsi que l'expérimentation de modules d'appropriation des outils de la FOAD pour les usagers. Le projet a été validé début mars et devait démarrer durant l'été.

Nous sommes cependant entrés dans une période unique de crise sanitaire et de confinement, suscitant des réorganisations via le travail à distance pour tou.te.s et les organismes de formation ont été particulièrement impactés.

L'ADRETS et les services régionaux ont souhaité adapter le contenu du projet afin de proposer un espace d'échange et de retour d'expérience sur les difficultés des organismes de formation et des formateurs.

Ce cycle de rencontres a permis de repérer les besoins pour transformer les modules de formation présentiel en des modules à distance, lever les freins inhérents à l'accessibilité pour tous, la logistique à réinventer et l'accompagnement des publics.

A terme, cela permettra de proposer des interventions de professionnels pour répondre aux questions, de partager des outils déjà réalisés par l'ADRETS et d'autres.

Merci à tou.te.s les participant.e.s d'avoir joué le jeu de l'échange de pratique, de la transparence dans leurs difficultés et de la solidarité dans le retour d'expérience.



4

Rendez-vous en visioconférence



26

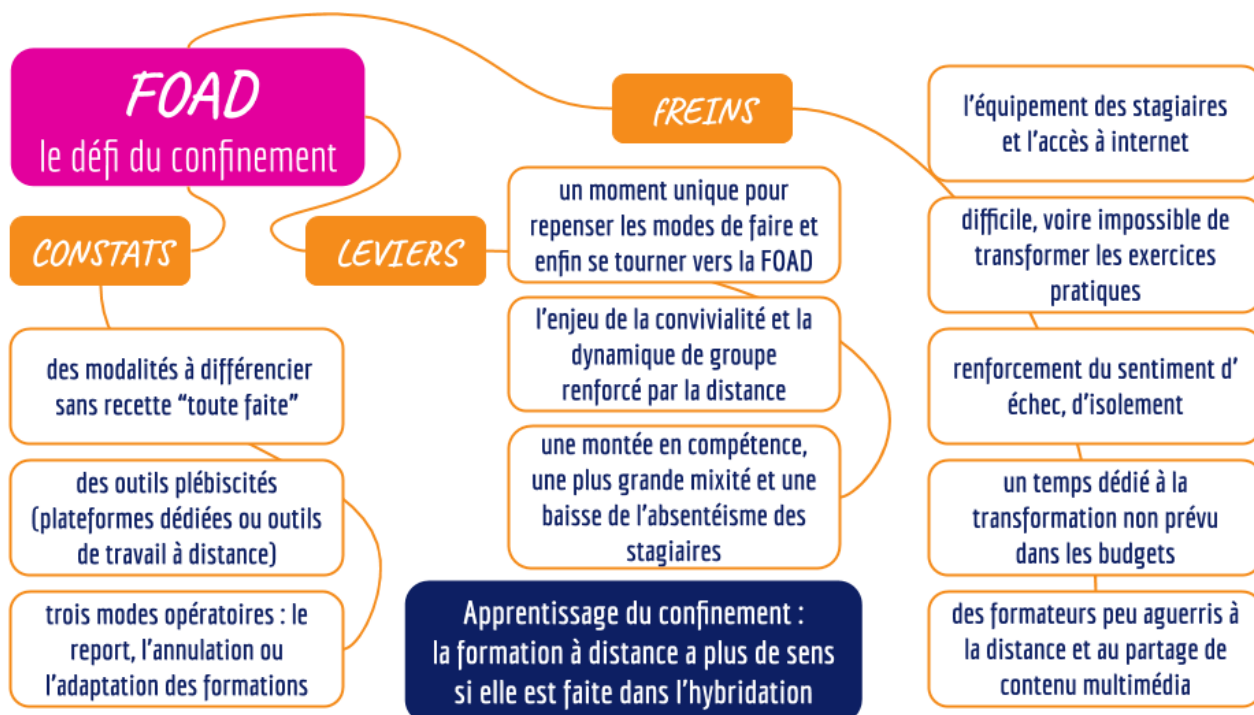
participants aux rendez-vous

31

personnes intéressées (organismes de formation ou formateurs)



En résumé



Sommaire du compte-rendu

Un confinement qui a mis en exergue de nombreuses difficultés.....6

- Une continuité pédagogique impactée.....6
- Des formations non adaptées à la distance.....7
- Une transformation dans l'urgence et sans moyen. 7
- Un manque de culture numérique des formateurs..8
- Un problème d'équipement et de connexion à internet pour les stagiaires.....8

Un confinement vécu comme une opportunité de se « ré-inventer ».....9

- Une phase de remise à plat des modes de fonctionnement.....9
- Des opportunités pour les stagiaires.....10

Une implication nécessaire et renforcée de la part des formateurs et des équipes pédagogiques.....11

Une transformation nécessaire des modalités pédagogiques.....12

- Adapter les contenus aux outils et inversement.....12
- (Re)créer une dynamique de groupe et un lien avec les stagiaires.....13

Exemples d'outils utilisés.....14

Propositions et besoins cités par les participant.e.s.....15

- Des besoins d'apports et de formation.....16

Un confinement qui a mis en exergue de nombreuses difficultés

Une continuité pédagogique impactée

La distance peut renforcer les difficultés du rapport à la formation : sentiment d'échec, isolement, etc.

Le constat a été fait de difficultés vécues par les stagiaires qui ont retrouvé le sentiment d'échec scolaire avec le travail à distance (seuls face à un ordinateur, apprentissage accru via la lecture de documents, isolement face à leurs difficultés), un d'un manque de "vécu" du contenu des formations.

Au delà du contenu de la formation en tant que tel, le confinement a révélé l'importance du groupe, de sa dynamique interne avec ce que cela entraîne de motivation de sens. La distance s'est révélée lassante pour nombre d'entre eux.

Cette période spéciale a ainsi du demander aux formateurs un accompagnement accru, de manière plus individualisée pour les rassurer et maintenir le lien



Témoignage du CNAM PACA

« Un espace numérique de formation était déjà existant, mais on a été mis face à un problème de technicité de la part des stagiaires de la formation, ça a demandé énormément d'efforts de leur part. Le deuxième problème repéré été plus personnel : les stagiaires n'avaient pas forcément d'outils numériques ou partagé avec l'ensemble de la famille (donc pas disponibles tout le temps) ou encore une très mauvaise connexion. »



Témoignage du CRFCK

« Nous n'avons pas mis en place de visio, les problèmes de connexion des stagiaires et référents pédagogiques, empêchent une communication de qualité (moment de souffrance, phrases coupées et perte de la communication non verbale). Ce gros blocage sur l'outil a renforcé le sentiment d'isolement vécu et verbalisé par les stagiaires. »

Des formations non adaptées à la distance

Malgré le maintien à distance (en faisant d'abord travailler les contenus théoriques par exemple), cela reste compliqué pour les travaux pratiques des formations spécifiques.

Notamment pour les métiers de bouche, où la distance est compliquée à intégrer dans le programme pédagogique : ce sont des métiers passion qui nécessitent de pratiquer.

Pour les formations qui nécessitent des stages en entreprise, ce passage est essentiel dans l'apprentissage du métier, intégré dans le cycle de formation (hôtellerie / restauration, animation, etc.).

Par exemple, dans le cadre du BPJEPS, les stagiaires doivent diriger une équipe d'animation et organiser une activité accessoire (mini camp), or le retour en centre de loisirs cet été ne semble contenir pour l'instant qu'un principe de "vacances apprenantes", ce qui ne relève pas des compétences du Directeur et/ou de l'animateur. L'obtention du diplôme sera difficile sur la session en cours.



Témoignage du GRETA - CFA Alpes Provence

« Pour l'instant nous avons maintenu toutes nos formations à distance, notamment sur les parties possibles. Mais nous avons des difficultés sur les formations CAP cuisine, boucherie où la pratique est nécessaire avec accès à des plateaux, matériel, même aux fournitures. C'est moins problématique sur les métiers du tertiaire. »



Témoignage d'Alpaje

« Certaines formations sur les postures professionnelles ont pu être transposées à distance mais d'autres ne peuvent être faites qu'en présentiel. Il y a aussi un gros besoin des personnes de se (re)voir. »

Une transformation dans l'urgence et sans moyen

La transformation face à la contrainte a demandé un temps conséquent de création d'outils interactifs, et le temps est synonyme d'argent.

Cela a fait exploser les coûts des structures, ce qui n'était pas anticipé sur les budgets de formation (pas de subvention sur la partie ingénierie). Le suivi pédagogique en lui-même, n'étant pas le même qu'en présentiel, a entraîné plus de travail pour le formateur (adaptation des contenus pour des formats à distance, animation à distance, individualisation des parcours, suivi individuel des stagiaires..), qui n'est pour l'instant pas pris en compte dans les coûts pédagogiques. Cette nécessaire réadaptation des façons de faire, des imaginaires sans toujours savoir comment a provoqué beaucoup de fatigue dans les équipes pédagogiques.

Un manque de culture numérique des formateurs

Les formateurs ont du évoluer vers le partage de leurs contenus ("ils n'ont pas eu le choix !"), mais cela se fait progressivement et reste une angoisse.

Une clause de "confidentialité" peut être établie auprès des stagiaires. Par exemple la formation Animacoop, portée par le Centre de ressources de Veynes a réaliser ses contenus sous licence libre (CC by SA) qui protège le contenu (nécessité de citer la "paternité") mais contenu qui peut circuler librement, avec une philosophie axée sur la compétence du formateur et sa pédagogie active et non ses contenus. C'est toute une transformation de la notion de « propriété intellectuelle » qui est à revoir et l'obligation d'évolution posée dans le cadre du confinement n'a pas forcément été vécue comme positive. Il y a nécessité de prendre du temps et de l'accompagnement.

Surtout que le vécu de certains formateurs tend parfois plutôt sur un "retour en arrière pédagogique" face à des modalités de transmission redevenues plus classiques (cours descendant, théorie sans pratique, théorie avant la pratique, etc.).

Un problème d'équipement et de connexion à internet pour les stagiaires

La transformation des formations à la distance et de travail à domicile n'a pas été sans lever des problématiques de fonds, notamment l'équipement des stagiaires et l'accès à internet. Quel équité dans l'accès aux formations ? Comment garder le lien ?

C'est un vrai problème, notamment pour certaines typologie de formations, où peu de stagiaires ont un smartphone.

Des solutions ad hoc ont pu être trouvées comme du prêt en interne mais l'effet d'urgence n'a pas permis de sécuriser le cadre de ces prêts (problématique de "convention", de cadre juridique du prêt de matériel). A l'avenir, il pourrait être intéressant de penser ces modalités de prêts, soit en interne, soit en partenariat avec d'autres structures (comme les EPN par exemple).



Témoignage de La Fondation Seltzer

« Sur une formation spécifique au secrétariat, il y a eu un problème d'accès à l'équipement. Même si le logiciel CRP a pu être fourni à tous les stagiaires ainsi que les logiciels de base, la mise en place a été longue et difficile et la distance a mis des limites au niveau des apports du formateur. Et certains logiciels spécifiques de comptabilité n'ont pas pu être vus. »

Un confinement vécu comme une opportunité de se « ré-inventer »

Une phase de remise à plat des modes de fonctionnement

Trois modes opératoires ont été privilégiés pour cette période de confinement : le report de formations, l'annulation de certaines, l'adaptation de celles qui le permettaient. Mais cela a aussi permis de mettre à jour la capacité de résilience des organismes de formation.

Les participant.e.s ont globalement partagé un même constat : Il a fallu se ré-inventer et faire preuve de curiosité pour imaginer de nouveaux formats, notamment pour des formateurs qui ont du parfois repasser par une approche plus "scolaire" alors que pas/plus forcément l'habitude, ce qui a donné un grand volume de production pédagogique en fonction des outils.

C'est une expérience qui a permis de transformer les formations en formation mixte mais également de repenser tout le processus : ajout d'autres modules sur de la reprise d'activité, modification des fiches entretiens de manière à bien cerner les compétences informatiques, appel aux dons de matériel pour permettre du prêt aux stagiaires, etc.

En définitif, une période très riche d'enseignement qui incite à faire des formations mixtes pour plus tard. Constat clair : éviter le pdf à lire !



Témoignage du Gabion

La souplesse du mode de

fonctionnement de certains OF a permis de mettre en suspens l'activité durant cette période sans trop de dommage.

« Le Gabion n'a pas de formateurs salariés (le profil des formateurs repose plutôt sur des professionnels en activité, embauchés occasionnellement), le modèle économique ne repose donc pas sur une grosse masse salariale et impacte à la marge les formateurs qui ont d'autres activités. La pression a pu être relâchée là dessus, d'autant qu'on a suffisamment de trésorerie. »

Des opportunités pour Les stagiaires

Outre une montée en compétence sur l'usage des outils numériques, les participant.e.s aux visioconférences ont parfois noté une plus grande mixité des profils et un absentéisme mieux régulé par l'absence de déplacement.

Les stagiaires ont en effet pu travailler sur leurs postures professionnelles grâce à l'usage de différents outils (écrit, films, enregistrements, etc.) et ont globalement souvent trouvé des solutions s'ils étaient confronté à un problème de connexion (solidarité avec les voisins par exemple).

Pour certaines sessions, aucun désistement n'a été à déplorer, avec au contraire plus de présent.e.s. A été constaté également une baisse des excuses pour garde d'enfant, ou des problèmes de réveil, de trajet, etc. Il y a eu une vraie demande des stagiaires de continuer la formation durant cette période (par besoin d'une activité).

Cela a également permis une plus grande mixité de profil dans les stagiaires avec la récupération de personnes qui ne se déplaçaient pas. Il arrivait parfois que les formations puissent être délocalisées sur le département, mais la formation à distance permet d'éviter de se déplacer. Pourquoi ne pas plus mixer formation à distance et présentiel pour limiter l'absentéisme ?



Témoignage d'Ergologic

Les participant.e.s ont su s'adapter aux nouveaux outils, l'appréhension première a pu être dépassée et l'intérêt de partager a été plus fort. Les séances ont même souvent débordé du temps prévu ! (anecdote : une séance de cuisine a été partagée en direct, chacun dans sa cuisine avec la recette et les ingrédients donnés à l'avance, ce qui a permis de garder un sentiment de convivialité).

Une implication nécessaire et renforcée de la part des formateurs et des équipes pédagogiques

Les formateurs ne sont pas forcément habitués ou même formés à des pédagogies alliant la distance. Le confinement a été une mise en situation intensive où ils ont été obligés de s'adapter, relevant le défi qui se présentait à eux.

Globalement, les formateurs n'étaient pas forcément réfractaires à l'idée de transformer leurs modules à la nécessaire distance mais le manque de formation, l'appréhension de « mal faire » (levée par les petites formations ad hoc mises en place) et le manque d'expérience des stagiaires n'a pas été pour les aider.

Comme tout autre « travailleur » qui a du ramener son bureau à la maison, le confinement a également parfois été mal vécu (problème d'équipement adapté et de "mise à distance" avec le travail). Gestion du télétravail, de l'équilibre de l'investissement a demandé plus de travail et de disponibilité des formateurs.

Même pour les organismes de formation les plus aguerris à l'usage des outils numériques et à la mise en place de formations à distance ou mixées, comme le CNAM PACA, a été repéré une difficulté de mise en place pour les formateurs, alors que c'est pourtant un axe de travail déjà important.

A noter également un retour assez commun de difficultés à gérer un accompagnement "à distance" notamment sur tout le volet communication non verbale. Cela a remis en exergue que la constitution, animation, dynamique de groupe fait partie intégrante de la formation

Une transformation nécessaire des modalités pédagogiques

Adapter les contenus aux outils et inversement

Il n'y a pas de recettes toutes faites, les modalités sont à différencier selon les formations : de la présentation « classique » à l'échange de pratiques interactives et en binôme en passant par le visionnage de vidéo, tout est possible mais le « bon » dosage est essentiel.

Les séances à contenu "descendant" doivent rester courtes (2 à 3h maximum) et pourquoi pas enregistrées et proposées en replay pour permettre aux stagiaires de s'organiser mieux dans leur journée avec leurs autres contraintes.

C'est un avantage quand on peut adapter des contenus distanciels déjà réalisés (exemple vidéos, quizz, etc.), le Ministère du travail a d'ailleurs mis en partage des contenus créés par des organisations prêtes à les mettre à disposition. Le suivi des stagiaires est aussi plus marqué pour mieux évaluer leurs difficultés et les lever le cas échéant, c'est une personnalisation des parcours.



Témoignage du CNAM

« L'usage d'outils parallèles (chat en ligne type What's app), a été une bonne surprise car cela a visiblement permis de créer une communauté qui perdure au delà de la formation. L'espace numérique dédié permet également de poser des devoirs, et on y a ajouté des mises à disposition de MOOC. Proposition d'une pédagogie adaptée à ces formats (consignes, travail en autonomie, donner le choix du mode de rendu). Ajout de modules de formation à destination des stagiaires sur les outils numériques, sur la sécurité informatique, sur les bonnes pratiques informatiques. »



Témoignage de L'Academy numérique

« Nous avons privilégié des temps de formation en visio le matin, sur 2h30 maximum avec coupures. Les après midi été réservés au travail en binôme, ou en groupe de 3/4 (utilisation du chat). Enfin un débrief chaque soir avec le formateur pour ne pas laisser l'apprenant seul.



Témoignage de La Ligue de L'enseignement 04

« Nous avons mis en place une classe virtuelle (via google class room), des "jeux sérieux" (serious game), et on a effectué un gros réaménagement des calendriers. Le choix a été fait de réaliser plus de travaux en binômes et l'alternance de formats. »



Témoignage du CFPPA de Carmejane

« Nous avons ouvert une plateforme Moodle et une hotline dédiée a été mise en place avec un numéro pro. Les formateurs référents ont envoyé les commandes de travail via courriel avec des supports de cours PDF. »

(Re)créer une dynamique de groupe et un lien avec les stagiaires

Conserver la convivialité et la dynamique de groupe à distance semble avoir été l'un des enjeux les plus marquants de l'expérience vécue par les formateurs. Et un espace de créativité pour beaucoup d'entre eux !

Plusieurs objets ludiques ont été cités, créés dans le but d'amener de la convivialité et créer le sentiment d'appartenance à un groupe : challenge vidéo / créativité sur des sujets , modules "surprises" comme un atelier Chi Kong / méditation, etc.



Témoignage

« Dans le O6, un OF qui souhaite conserver la dynamique de groupe du présentiel, voire réaliser des "START" de remobilisation en distanciel est en train d'étudier des modalités d'adaptation avec notamment des tests qui sont en cours sur des technologies nouvelles (les classes en réalité virtuelle, etc.). Ces technologies pourraient éventuellement s'appliquer aux autres formations. C'est basé sur un nouveau logiciel de dynamique de groupe à distance, afin de motiver les apprenants, de rendre plus ludique. Il s'agit d'une sorte de jeu/espace numérique dans lequel chacun à un avatar (stagiaires et formateurs) et le groupe entre dans une dynamique de manière spontanée. Visiblement il y a de très bons résultats car ça se révèle adapté aux publics (les jeux numériques sont très populaires et associés aux loisirs pour les jeunes et moins jeunes) et il permet une acquisition « informelle » d'un certain nombre de connaissances, compétences et valeurs. Ce jeu semble aussi parfaitement adapté pour faire ressortir les caractères et faciliter la compréhension des stagiaires de leurs propres personne/caractérisation interne. »



Témoignage du Centre de ressources de Veynes

« Exemple de la formation Animacoop, formation à distance sur trois mois avec 3 regroupement en présentiel qui, même hors confinement, démarre en distanciel avec la mise en place d'un trombinoscope et propose aux stagiaires des interviews croisées avant le 1er rassemblement, ce qui amène le groupe à se connaître avant de se voir et qui accélère le sentiment d'appartenance à un groupe.

Exemples d'outils utilisés

Les plateformes de formation en ligne (ou LMS, pour Learning Management System) servent à organiser et mettre en ligne les formations à distance, mais on souvent un coût. Certains outils de travail à distance « gratuits » ont permis de s'exercer avant de sauter le pas.

Les plateformes ont pour elles l'attraction de « l'outil idéal » regroupant tout sur la même plateforme (gestion des contacts/inscrits, intégration de vidéos, espace de stockage des documents, forum de discussion, chat dédié, etc.). Elles offrent également le plus souvent des outils de suivis de la progression des stagiaires, voire d'évaluation de leur apprentissage ainsi que des systèmes de « surveillance » des temps de connexion qui peuvent être utilisés comme « preuve » de leur assiduité.

Globalement les trois outils complémentaires (et facile d'accès) ont été : la visioconférence (Teams, Zoom, MeetJitsi, etc.), l'espace de stockage accessible à distance (Drive, Cloud, serveur dédié, etc.) et l'espace de discussion. Via un système de forum ou chat, celui-ci est apparu indispensable pour créer la communauté d'apprenants et le sentiment d'appartenance (Discord, What's App, Slack, etc.).

>> Ressource utile : Guide LMS&MOOC, comment choisir sa plateforme ? Edition 2020 du FFFOD >

<http://www.fffod.org/nos-activites/publications/article/guide-lms-mooc-comment-choisir-sa-plateforme-edition-2020>

Retour d'usage sur des outils testés par les participant.e.s



Teams

« Très fonctionnel sur l'organisation d'une visio en grand nombre, permet également le partage de documents (qui peuvent être travaillés en même temps), la création de canaux de discussion. »

<https://www.microsoft.com/fr-fr/microsoft-365/microsoft-teams/group-chat-software>



Moodle

« Outil très performant. Système de visio en classe virtuelle. Possibilité d'intégrer différents formats. Très bon outil qui demande que les formateurs soient formés. » <https://moodle.org/>



Google Classroom

« Très efficace pour l'usage qu'on a pu en avoir. Ça reste un outil Google »

https://edu.google.com/intl/fr_fr/products/classroom/?modal_active=none

Propositions et besoins cités par Les participant.e.s

Travailler sur des formations à distance hybride

La formation à distance a plus de sens si elle est faite dans l'hybridation, il faut aussi de l'expérience, éprouver sur le terrain pour intégrer les notions théoriques.

Les participant.e.s au cycle de visioconférence ont constaté que la période a conduit les organismes de formation à mettre en place les conditions de la continuité pédagogique mais sans pouvoir réellement parler de transformation en FOAD, au sens strict de la DGEFP (par exemple, une plateforme doit pouvoir compter les temps de connexion sur plateforme, ce qui demande le déploiement de solutions spécifiques).

Cette période a néanmoins renforcé, pour beaucoup d'entre eux, un réel intérêt pour la FOAD, notamment pour permettre de couvrir les enseignements théoriques en s'appuyant sur le principe de classe inversée et vivre, incorporer ces notions en présentiel par du "faire".

Elle peut être également une opportunité de mettre plus de moyens sur le développement des contenus pédagogiques adaptés à la distance, sur des déclinaisons numériques comme outils au service de la formation.



Témoignage du Gabion

« Pour certain.e.s, il peut être plus facile d'apprendre via le numérique et c'est d'ailleurs un usage courant (par exemple on trouve des vidéos tutos intéressantes sur youtube) en les mettant en format dynamique, là où le formateur peut parfois galérer à expliquer simplement certaines notions : internet peut être un aide, notamment ceux pour qui la formation n'est pas leur métier principal. Les outils numériques peuvent faciliter la vie des formateurs et des stagiaires. »

Des besoins d'apports et de formation

Les participant.e.s ont fait remonter des besoins spécifiques, et non exhaustifs, suite à leur expérience de terrain liée au confinement :

- **Comment transformer une session en présentiel à distance?** Et notamment :
 - Méthodologie sur la fabrication de contenus en e-learning
 - Connaissance du panel d'outils possibles pour numériser les formations (type plateforme d'apprentissage, etc.)
 - Connaissance des méthodes d'animation des groupes à distance (comment les garder impliqués, volontaires ?)
- **Formation action pour expliquer les possibilités qu'offre le numérique** aux formateurs et ainsi démystifier le rapport aux outils

A noter que ces apports sont souhaités à distance pour correspondre au rythme des formateurs mais également pour mettre en situation les apporants.

Enfin, a été remonté **le besoin d'équipement de qualité pour la formation**, notamment pour des prêts aux stagiaires.

Qui sommes-nous

L'ADRETS - Association pour le Développement en Réseau des Territoires et des Services a été créée il y a 20 ans par des acteurs territoriaux et points d'accueil polyvalents, l'ADRETS a pour objet **le développement des services au public dans les territoires ruraux et de montagne**. Notre expertise sur la question des services au public nous permet d'animer des réseaux d'acteurs, d'accompagner les initiatives individuelles ou collectives, d'appuyer les innovations numériques et d'expérimenter des réponses nouvelles face aux problématiques rencontrées (Accompagnement de SDAASAP, stratégies inclusion numérique, de mise en place de FOAD, de conventionnement pour le logements saisonniers...).

Nos méthodes se veulent participatives, transversales (décloisonnement des acteurs et des services) et basées sur des outils collaboratifs et ressources numériques en libre accès. Nous travaillons en lien étroit avec les services de l'Etat (CGET national et massif, préfectures) les collectivités locales (Régions, Départements, EPCI), les points d'accueil polyvalents (MSAP, espaces saisonniers...), les territoires de projet (LEADER), et les réseaux de la médiation numérique et de l'ESS. Nous intervenons sur l'ensemble du massif alpin, à travers nos deux antennes (Gap et Chambéry).

Rédaction et contacts

Sandrine Percheval | spercheval@adrets-asso.fr



Association ADRETS
www.adrets-asso.fr