



CCI Nice Côte d'Azur

# Etude qualitative autour des modalités de formations

24 February 2021

# Table des matières

---

<b>Table des matières.....</b>	<b>2</b>
Executive summary .....	4
<b>1. Introduction .....</b>	<b>7</b>
a) Etude qualitative .....	7
b) Etude quantitative.....	8
<b>2. Résultats de l'étude qualitative .....</b>	<b>11</b>
a) Les formateurs .....	11
2.a.1 Formation professionnelle (numérique).....	11
2.a.2 Plateforme de formation .....	14
2.a.3 Organisme de formation (radio).....	16
2.a.4 Formation universitaire (linguistique) .....	19
2.a.5 Formation professionnelle (métier manuel).....	23
b) Les apprenants.....	26
2.b.1 Formation professionnelle (numérique).....	26
2.b.2 Formation universitaire (communication).....	28
2.b.3 Formation professionnelle (numérique et langues) .....	31
2.b.4 Formation universitaire (architecture et kinésithérapie) .....	34
2.b.5 Formation professionnelle (numérique).....	36
<b>3. Résultats de l'étude quantitative.....</b>	<b>38</b>
a) Les répondants et leurs apprenants.....	38
3.a.1 Les types de formations.....	39
3.a.2 Le profil des apprenants .....	41
b) Attitudes face au numérique .....	43
3.b.1 Proposition de formations à distance.....	43
3.b.2 L'avenir de la formation.....	45
c) Les formations à distance .....	48
3.c.1 Les outils numériques .....	48
3.c.2 Les difficultés rencontrées.....	49
3.c.3 Les besoins détectés .....	52
<b>4. Conclusions .....</b>	<b>55</b>
a) Etude qualitative .....	55
b) Etude quantitative.....	57
<b>Annexes.....</b>	<b>60</b>
A.1 Guide d'entretien.....	60
A.2 Questionnaire quantitative.....	62

# Executive summary





# EXECUTIVE SUMMARY

## Executive summary

En préparation de la phase quantitative de l'étude commanditée par la CCI Nice Côte d'Azur, 10 interviews ont été réalisées par la société IntoTheMinds, comme prévu au contrat, afin de définir les thématiques clé à investiguer en profondeur lors de la deuxième phase de l'étude.

De fait, 5 interviews ont été conduites auprès de formateurs ayant enseigné en ligne pendant cette année 2020 et 5 entretiens ont été menés auprès d'apprenants et étudiants ayant suivi des cours en ligne.

L'objectif de cette phase qualitative a été de définir les outils utilisés, les méthodologies employées pendant les cours en ligne et plus particulièrement les besoins et attentes des deux sous-groupes envers ce format de formation.

Les résultats de cette première phase de l'étude désignent que les répondants ont tous besoin de savoir prendre en main les outils digitaux. Les formateurs sont particulièrement visés par ce besoin puisque leurs compétences techniques impactent leur cours. Il existe également un fort besoin d'encadrement, que ce soit pour les formateurs dans la restructuration et l'adaptation de leurs contenus de cours au format en ligne, ou pour les apprenants dont certains évoquent le besoin d'être plus encadrés et engagés dans le cadre de formations en ligne.

Tous les répondants interrogés utilisent des outils classiques et connus de tous tels que des logiciels et plateformes de visioconférences et permettant, pour certaines, de collaborer sur des documents.

La majorité des personnes interviewées seraient intéressées par la mise en place de formations hybrides (mélange entre le présentiel et le format à distance). Les conditions de cette hybridité du format ne sont pas définies clairement par les répondants qui sont divisés sur les parties de formation à garder en présentiel ou à transposer dans du format en ligne. Il s'agira de clarifier ces points dans la seconde partie de l'étude avec le questionnaire quantitatif.

L'étude quantitative a été administrée par voie téléphonique auprès de 64 centres de formation de la région des Alpes-Maritimes. Les difficultés de recrutement ont amené à une révision du quota de répondants comme prévu au devis et notamment à une prise en compte de la mise à jour de la liste extraite du site de la Caref-Orif dont 25% étaient erronés puisque n'étant plus en activité.

L'étude a mis en lumière les conditions auxquelles les centres de formations devaient faire face afin de pouvoir digitaliser leurs offres de formation : sujets adaptés au format en ligne et accord des organismes certifiants.

Les trois-quarts des répondants interrogés lors de cette étude quantitative ont affirmé avoir proposé des formations à distance au cours de l'année 2020. La majorité d'entre eux a mentionné avoir rencontré des difficultés liées à :

- La connexion internet qui n'est pas de qualité chez tous les apprenants
- L'utilisation des outils technologiques avec lesquels certains formateurs et apprenants ne sont pas à l'aise
- L'adaptation des cours et des supports de cours qui doivent être revus et reconstruits
- L'attention des apprenants qui est réduite par une présence passive et distraite de ces derniers
- Les interactions qui sont rendues plus compliquées à mettre en place et à gérer en ligne

Les principaux besoins évoqués durant la complétion du questionnaire sont les suivants :

- Le besoin de former les formateurs et les apprenants à l'utilisation des outils technologiques mis à disposition dans le cadre de la formation à distance
- Le besoin d'adapter les contenus et supports de formation à ces outils
- Le besoin d'aligner la pédagogie employée au format. Il s'agit principalement d'intégrer des pédagogies plus ludiques et interactives
- Le besoin de réduire, dans certains cas, la taille des groupes suivant les formations en ligne
- Le besoin de raccourcir la durée des sessions de formation à distance afin d'éviter une surcharge cognitive de la part des apprenants.

En ce qui concerne les perspectives d'évolution des modules de formations, la majorité des répondants estiment que les formations à distance continueront à faire partie du paysage de la formation. Une grande partie d'entre eux envisage de proposer des formations hybrides, mélangeant le format en ligne et présentiel voire une adaptation flexible en fonction des apprenants.

# Approche méthodologique



# 1. Introduction

Dans le cadre du Projet PAYS-CAPABLES, la CCI Nice Côte d'Azur a missionné le cabinet d'études de marché IntoTheMinds afin de réaliser une analyse sur les outils de formation existants et déployés sur le territoire des Alpes Maritimes ainsi que sur les nouvelles tendances de formations en présentiel et numériques. Il s'agit de comprendre la place du numérique dans la formation professionnelle mais également les besoins et attentes liés aux différentes modalités de formations. L'étude portera en majorité sur les formations professionnalisantes.

L'étude sera divisée en plusieurs parties :

1. Une étude qualitative réalisée à distance (via téléphone ou vidéoconférence) avec des formateurs et apprenants autour de leurs expériences de formations, leurs besoins et leurs attentes. Cette étude a pour objectif de déterminer les thématiques essentielles à intégrer à la deuxième phase du projet.
2. Une étude quantitative visant à confirmer ou infirmer les points développés dans la première phase du projet, dans le but de déceler les tendances du marché de la formation professionnelle et générer des recommandations stratégiques pour la CCI NCA.

## a) Etude qualitative

La phase qualitative a été initiée par une réunion de cadrage (kick-off) en date du 8 décembre 2020. Cette réunion a permis de mettre en lumière l'angle de recherche lors des entretiens qualitatifs. Il a été validé lors de ce kick-off que 10 interviews seraient réalisées dans cette première phase de l'étude avec : 5 formateurs et 5 apprenants.

Cette phase qualitative permet de définir les thèmes les plus importants pour nos cibles sur le thème de la formation. Les difficultés et besoins liés à la formation à distance mis en avant par les répondants de l'étude qualitative seront dans un second temps intégrés à la seconde phase du projet : l'étude quantitative.

Le profil des répondants interviewés lors de l'étude qualitative est détaillé dans le tableau ci-dessous :

N#	Catégorie du répondant	Formations	Date
1	Formateur	Formation professionnelle (numérique)	15/12/2020
2	Formateur	Plateforme de formations	17/12/2020
3	Formateur	Organisme de formations (radio)	17/12/2020
4	Formateur	Formation universitaire	17/12/2020

5	Apprenant	Formation professionnelle (numérique)	18/12/2020
6	Apprenant	Formation universitaire	20/12/2020
7	Apprenant	Formation professionnelle (numérique et langues)	21/12/2020
8	Apprenant	Formation universitaire	22/12/2020
9	Formateur	Formation professionnelle (métier manuel)	22/12/2020
10	Apprenant	Formation professionnelle (numérique)	23/12/2020

Comme prévu au contrat, les retours des répondants sont présentés plus bas sous forme de tableaux reprenant les thématiques clés du guide d'entretien (disponible en annexe). Les résultats de l'étude sont catégorisés par segments de répondants afin de faciliter leur lecture, l'association cognitive des retours et l'analyse des attentes et besoins en fonction des profils. Ces éléments permettront d'ajuster les questions à intégrer à l'étude quantitative dont le lancement est prévu dès janvier 2021.

## b) Etude quantitative

La deuxième partie de ce projet consiste à réaliser une étude quantitative. Comme mentionné ci-dessus, le questionnaire à administrer aux répondants a été développé sur bases des conclusions de l'étude qualitative, mais également d'une collaboration entre IntoTheMinds et la CCI Nice Côte d'Azur. Le questionnaire complet diffusé auprès des répondants est disponible en annexe.

L'objectif de cette phase quantitative est de comprendre la gestion de la transformation digitale des formations par les centres de formation. Il s'agit notamment de mieux comprendre les difficultés auxquelles ces derniers font face et les besoins qu'ils ont détectés durant l'année 2020 autour des questions de numérisation de la formation. À noter que les organismes de formation sont nombreux à être en cours de [certification QUALIOP1](#) qui est en lien direct avec l'objet de l'étude : la digitalisation des offres de formation.

Il est important de préciser que l'étude quantitative a été administrée par voie téléphonique auprès des répondants. Sur la base de la liste de 1192 des organismes de formations de la Caref-Orif (page rendue indisponible depuis) <http://extranet.intercariforef.org/previous/liste-organisme-06.html>, il était convenu qu'une marge d'erreur de 7% et un niveau de confiance de 90% soit appliquée dans un premier temps, représentant un échantillon de 125 centres de formation. Il a de plus été précisé

l'alternative suivante : « En cas de difficultés de recrutement, une déviation comprise entre +1% et +3% de la marge d'erreur est envisageable. »

Des difficultés liées au recrutement de centres de formations ont, en effet, été rencontrées lors de cette phase quantitative. Dans un premier temps, il est essentiel de prendre en compte que 25% de cette liste ne propose plus de formations dans leur offre de services ou n'est pas actif en tant qu'organisme de formation depuis plus de 3 ans. Ainsi, le nombre d'organismes de formations est réduit à 894 CFA. Au vu des difficultés de recrutement, la marge d'erreur a également été augmentée, en concertation avec la CCI Nice Côte d'Azur pour atteindre un total de 64 questionnaires complétés.

Les résultats de la phase quantitative sont analysés et visualisés dans ce rapport afin de dégager les tendances générales liées à la numérisation des offres de formation.

# Résultats de l'étude qualitative



## 2. Résultats de l'étude qualitative

### a) Les formateurs

#### 2.a.1 Formation professionnelle (numérique)

Sujet	Objectif du sujet	Remarques
Formations dispensées	Comprendre le type de formation dispensée	Formation en alternance de plusieurs mois autour de l'informatique et formations en entreprise (communication, management) Synchrones et asynchrones (exercices)
Supports de formation	Lister les outils utilisés lors des formations ainsi que ceux mis à disposition des différents publics	Discord (visioconférence, partage d'écran), Moodle, proposition d'exercices et de corrections Annulation des formations en entreprises
Avis sur les formats dispensés	Introduction à la satisfaction liée à la formation dispensée	Bien, mais manque d'interaction, il est plus compliqué de suivre leurs difficultés, les débloquent, répondre à leurs questions Préférence pour le présentiel, le répondant précise toutefois que les formations à distance restent adaptées pour les formations informatiques et autour du numérique. Plus compliqué pour les formations en communication et management : expérience humaine et interactive.
Difficultés rencontrées avec le format à distance	Comprendre les problématiques liées aux formations dispensées, notamment aux formations à distance	Le format à distance demande plus d'efforts, sur tous les points, tant pour les formateurs (préparation, gestion du cours, utilisation des outils, interactions) que pour les apprenants (utilisation des outils, attention et assimilation, interactions)
	Aspects techniques	Problèmes de connexion des apprenants (peuvent être compensés par la mise à disposition des support qu'ils peuvent regarder dans une autre fenêtre)

	Contenus	Ils n'ont pas changé : tout était déjà digitalisé (supports de cours, travaux pratiques, corrections des travaux, etc.), pas de préparation nécessaire en termes de contenus Besoin de supports visuels digitalisés
	Pédagogie	Besoin d'une préparation complète en amont car le format à distance réduit la possibilité et l'intérêt d'un cours oral
	Compétences	Utilisation des outils (formateurs et apprenants) Préparation des contenus
	Interactions	Les interactions sont plus longues, elles prennent plus de temps et sont moins instinctives à distance qu'en présentiel (contact différé, réponse pas nécessairement accessible aux autres apprenants)  L'analyse de la communication non-verbale ne peut pas être réalisée : <i>« Quand je suis en présentiel, je vois tous les apprenants en même temps, je vois tous leurs visages et je sais rapidement s'ils ont une difficulté ou s'ils ont décroché, ou s'ils ont compris ce que j'ai dit »</i>  Pendant les TP, les apprenants travaillent chacun de leur côté ce qui annule la possibilité de les guider ou les aider si besoin.  De plus, les problématiques liées à la qualité de connexion influencent le degré d'interaction (absence de caméra, de micro, bugs...)  Manque de fluidité du cours à distance par rapport aux cours en présentiel.
Besoins et attentes envers la formation	Définir les améliorations possibles des formats mentionnés	Linéarité des connexions Faciliter les interactions Besoin de faire des points réguliers avec les apprenants pour vérifier que tous les points sont compris et intégrés
La formation à l'avenir	Définir les perspectives	Tendance plutôt vers revenir sur des formations en présentiel

	d'évolution des formations	<p><b>Format hybride</b> : possible pour les deux types de formation avec une préparation en ligne : apprentissage théorique (notions de base, introduction) et la pratique (TP, jeux de rôle, mises en situation) en présentiel.</p> <p>Encadrement de la partie online avec des quiz et QCM pour vérifier l'assimilation d'une base de connaissances.</p> <p>Le format online n'est pas adapté à tous types de publics et de formations.</p>
--	----------------------------	--

## 2.a.2 Plateforme de formation

Sujet	Objectif du sujet	Remarques
Formations dispensées	Comprendre le type de formation dispensée	Formations asynchrones, courtes, en auto-apprentissage Micro-learning (max 2h au total) sur un format de storytelling ludique, très clair et concis.
Supports de formation	Lister les outils utilisés lors des formations ainsi que ceux mis à disposition des différents publics	La plateforme <a href="#">Artips</a> qui propose de nombreux sujets de formation (thématiques développées en interne par les collaborateurs d'Artips et en collaboration avec des professionnels, et des thématiques professionnelles spécifiques notamment pour les entreprises)
Avis sur les formats dispensés	Introduction à la satisfaction liée à la formation dispensée	
Solutions proposées aux problématiques liées aux formations en ligne	Comprendre les problématiques liées aux formations dispensées, notamment aux formations à distance, et les solutions amenées par Artips	
	Aspects techniques	Besoin de facilité d'utilisation, de modèle responsive (mobile, laptop)
	Contenus	Accrocher l'intérêt via le storytelling, une rédaction ludique et des programmes très structurés sur des thématiques très particulières. Chaque thématique est sous-divisée en plusieurs leçons (4 maximum), elles-mêmes divisées en notions (max 8) se focalisant sur un aspect bien particulier (séquencer le contenu).  Intégrer des outils multimédias aux contenus  Accessible, digeste, très concis, ludique

	Pédagogie	<p>Apprentissage ludique, formats courts et concis avec une volonté d'augmenter le taux de complétion par rapport aux MOOCs.</p> <p>Volonté d'augmenter le taux de rétention.</p> <p>Besoin de séquencer les contenus : le format court permet d'augmenter la concentration et la capacité d'assimilation</p> <p>Note mémo des notions à se rappeler</p> <p>QCM/Quiz en fin de parcours</p> <p>Carte du parcours pour retrouver certaines notions de façon non linéaire</p> <p>Volonté de développer options de validation des connaissances (phrases à trous)</p>
	Compétences	
	Interactions	<p>Pas d'interaction en direct ni en différé mais Artips propose un système de push et de notifications pour inciter les utilisateurs à consommer la suite du contenu</p> <p>Volonté d'augmenter le degré d'interaction via des outils multimédia et éléments cliquables</p>
Besoins et attentes envers la formation	Définir les améliorations possibles des formats mentionnés	Pas de reconnaissance universitaire ou certifications disponibles mais l'interlocuteur nous parle de la possibilité de faire reconnaître certains contenus en interne d'une entreprise ou de s'en servir comme introduction pour une formation plus poussée
La formation à l'avenir	Définir les perspectives d'évolution des formations	Artips travaille actuellement sur un projet en collaboration avec Pôle Emploi PACA auprès du public le plus éloigné de l'emploi (INFRA 4)

## 2.a.3 Organisme de formation (radio)

Sujet	Objectif du sujet	Remarques
Formations dispensées	Comprendre le type de formation dispensée	Formations professionnelles synchrones et courtes sur des aspects complémentaires à la profession de l'apprenant  Pédagogie « <i>La personne au travail</i> »  Principalement autour des métiers de la radio et de la télévision  2 formats : online learning session (solutions, idées, réponses axées sur des thématiques très spécifiques et concrètes) et les e-masterclass (entre 1j et 3j de formations)
Supports de formation	Lister les outils utilisés lors des formations ainsi que ceux mis à disposition des différents publics	Zoom a été utilisé pour la formation digitalisée pendant le confinement : très satisfaisant.  Intérêt du chat généralisé et direct chat (vers un seul participant)  Arrière plan personnalisé en fonction du cours (ludique)
Avis sur les formats dispensés	Introduction à la satisfaction liée à la formation dispensée	Le format en présentiel facilite l'interaction et la lecture du langage corporel. Ce n'est pas le cas des formats à distance : il faut donc s'adapter et continuer à capter l'attention en préparant scrupuleusement les contenus et en étant très dynamique à l'écran
Difficultés rencontrées avec le format à distance	Comprendre les problématiques liées aux formations dispensées, notamment aux formations à distance	
	Aspects techniques	Webex : pas adapté, compliqué à utiliser, peu lisible  Besoin d'outils faciles d'utilisation
	Contenus	Besoin d'être réutilisables

		<p>Besoin de bien connaître son sujet et avoir un contenu extrêmement bien structuré et très précis et très flexible. Réaliser une formation en ligne est comparé à de la radio : capacité d'orateur, préparation scrupuleuse du contenu</p> <p>Utilisation de différents contenus (audio, vidéo, etc.)</p> <p>Mise en pratique à distance : pas de problématiques spécifiques (envois asynchrones)</p>
	Pédagogie	<p>Il existe une grande différence entre apporter des connaissances supplémentaires et complémentaires et enseigner des notions de A à Z, ce qui est considéré comme beaucoup plus compliqué via un format online</p> <p>Besoin de s'adapter au format online (les lectures et cours magistraux ne sont pas adaptés pour un apprentissage professionnel)</p> <p>Travail avec un orateur et un modérateur (gestion du chats, des questions, etc), parfois un invité</p>
	Compétences	<p>Jeunes : compétence d'autogestion</p> <p>Formateur : adaptation quant à la dissémination de l'information, capacité d'orateur, contenus structurés très précisément, besoin de formation radio/TV</p>
	Interactions	<p>Pas problématique avec les professionnels</p> <p>Intérêt de les pousser d'autant plus avec des sessions participatives questions-réponses, exercices, réflexions</p>
Besoins et attentes envers la formation	Définir les améliorations possibles des formats mentionnés	<p>Online a de l'avenir mais besoin de former les formateurs à l'utilisation des outils et à la dissémination appropriée des contenus (<i>« comme à la radio »</i>)</p> <p>Besoin d'ajuster de façon perpétuelle (<i>« il faut un producteur »</i>)</p>

		<p>Besoin d'encadrement de la structure de formation (utilisation des outils, adaptation et construction des contenus)</p> <p>Besoin de clarifier les formats et le focus de chaque formation ou axe de formation</p> <p>Besoin d'adapter le cours et la formation au public : « <i>Pour des chefs d'entreprises, il faut faire des sujets très pointus</i> » par exemple</p>
La formation à l'avenir	Définir les perspectives d'évolution des formations	<p>La formation online a de l'avenir sur les formations adaptées au format (contenu, compétences en tant qu'orateur, encadrement)</p> <p>Proposition de formation des formateurs de la CCI NCA aux formats en ligne, à la structuration des contenus et à la prise de parole dynamique sur le modèle des présentateurs radio et TV</p>

## 2.a.4 Formation universitaire (linguistique)

Sujet	Objectif du sujet	Remarques
Formations dispensées	Comprendre le type de formation dispensée	Formation universitaire autour de la linguistique et didactique et formations de futurs professeurs de français avec un cours focalisé sur l'enseignement à l'ère du numérique
Supports de formation	Lister les outils utilisés lors des formations ainsi que ceux mis à disposition des différents publics	Teams, tableaux interactifs et collaboratifs, salles isolées
Avis sur les formats dispensés	Introduction à la satisfaction liée à la formation dispensée	Il faut savoir s'adapter aux groupes, aux besoins des étudiants et au cours en lui-même (durée de certains cours réduite pour proposer des exercices par exemple)
Difficultés rencontrées avec le format à distance	Comprendre les problématiques liées aux formations dispensées, notamment aux formations à distance	Le temps passé à répondre aux étudiants, participer à des réunions etc, a été multiplié : besoin de distinction entre la vie privée et la vie professionnelle L'implication et la motivation des apprenants/étudiants semblent plus accrues dans le cadre de formations professionnelles que de parcours universitaire (formation initiale)
	Aspects techniques	Besoin d'une bonne prise en main des outils technologiques Difficultés de connexion Qualité et décoration du fond Disponibilité des écrans
	Contenus	Une adaptation est nécessaire : par exemple, certains modules de formation ont été modifiés dans leur forme : distribution d'une lecture, consultations individuelles, TP plus ludiques, format de « <i>classe inversée</i> »

		<p>La durée des cours est réduite mais le temps de discussion et d'interaction est plus long</p> <p>Il faut varier les contenus constamment</p> <p>Reformater les cours (plus courts et plus petits groupes)</p>
	Pédagogie	<p>La pédagogie doit être adaptée en fonction de l'importance du cours, des thématiques</p> <p>Accompagnement des profs pour l'adaptation des cours (les lectures ne sont pas adaptées)</p> <p>Besoin de refondre la pédagogie pour renforcer l'interaction et « <i>la construction du savoir malgré la distance</i> »</p>
	Compétences	<p>Capacités d'adaptation des formateurs et des étudiants</p> <p>Besoin de volonté des étudiants</p>
	Interactions	<p>Besoin de renforcer les interactions avec par exemple des sessions questions-réponses (individuelles ou en petits groupes), des formats de « <i>classe inversée</i> » avec la communication d'un TP puis d'une discussion autour de ce dernier</p> <p>Les interactions prennent plus de temps : elles ne sont pas régies par une restriction temporelle comme c'est le cas pendant les cours en présentiel et sont plus personnalisées (pour ceux qui souhaitent y prendre part)</p> <p>Difficultés d'impliquer certains étudiants : la répondante parle d'un rapport conflictuel au numérique : « <i>autant ils sont tout le temps sur leur téléphone, autant l'interaction numérique [est compliquée pour eux]</i> ». Plusieurs exemples sont donnés : méfiance envers les outils, ne souhaitent pas être enregistrés, ne publient que très peu autour de leur personne, etc.</p> <p>Difficulté de l'interaction humaine et physique permettant de déceler des problématiques sous-jacentes : « <i>les espaces de convivialité permettaient de discuter, et là ça ne passe pas car il faut toujours prendre rdv</i> »</p>

<p>Besoins et attentes envers la formation</p>	<p>Définir les améliorations possibles des formats mentionnés</p>	<p>Besoin de formation sur les outils et besoin d'encadrement par une équipe dédiée (aspects techniques)</p> <p>Potentiel besoin pour certains formateurs d'un encadrement autour de la pédagogie à adopter dans les cours à distance et la construction des contenus</p> <p>La motivation des apprenants (formations professionnelles) est significativement plus élevée que celles des étudiants (milieu universitaire). Cela est dû, pour la répondante, à l'intérêt porté à la formation et de fait à l'implication de l'audience</p> <p>Besoin d'être force de proposition auprès des étudiants pour les garder attentifs au cours</p> <p>Besoin d'aides et suivis des professeurs et formateurs pour s'assurer que les formats sont adaptés à l'online</p> <p><i>« Il faudrait former les étudiants en fonction de leurs réticences qui sont liées à l'espace public et privé »</i></p> <p>Intérêt pour une formation individuelle, un accompagnement dans l'adaptation du cours dispensé</p> <p>Formats de cours en petits groupes (10/12 étudiants) pour motiver les étudiants à se montrer (caméra) et interagir</p> <p><i>« J'ai l'impression qu'il faut intégrer tous les différents médias pour rendre les choses plus vivantes »</i> (apprentissage technique, technologique et des possibilités)</p> <p>Intérêt d'avoir des sessions de retours en face-à-face pour discuter des difficultés ou des besoins liés à la formation à distance</p>
<p>La formation à l'avenir</p>	<p>Définir les perspectives d'évolution des formations</p>	<p>Garder le format à distance <i>« pour certaines parties de cours, notamment les classes inversées »</i> (certains TP)</p> <p>Intérêt de l'online pour créer des modules plus concentrés, plus courts et plus intensifs, tout en laissant plus de temps aux étudiants pour</p>

		<p>discuter avec le professeur autour des sujets, poser des questions ou faire des exercices et mises en pratique</p> <p>Besoin de présentiel pour les présentations des étudiants</p> <p>Utiliser les outils comme moyens mis à disposition de l'interaction et de la co-création (tableaux collaboratifs par exemple)</p>
--	--	---

## 2.a.5 Formation professionnelle (métier manuel)

Sujet	Objectif du sujet	Remarques
Formations dispensées	Comprendre le type de formation dispensée	Formation à un métier manuel, formations en alternance (1 ou 2 ans) 12-13 apprenants par groupe
Supports de formation	Lister les outils utilisés lors des formations ainsi que ceux mis à disposition des différents publics	
Avis sur les formats dispensés	Introduction à la satisfaction liée à la formation dispensée	Les métiers manuels ne peuvent pas être enseignés à distance
Difficultés rencontrées avec le format à distance	Comprendre les problématiques liées aux formations dispensées, notamment aux formations à distance	Très compliqué pour les ateliers pratiques qui nécessitent notamment du matériel qui n'est pas à disposition chez soi Absentéisme (surtout au début) Hétérogénéité des publics cibles (jeunes, adultes en reconversion professionnelle) ce qui se voit notamment dans leur implication dans la formation Les cours à distance demandent aux formateurs d'y consacrer plus de temps (préparation, réponse aux questions, corrections, etc.) Les situations personnelles influent sur les cours (disponibilité du matériel informatique, distraction à la maison, etc.)
	Aspects techniques	Problèmes de connexion Difficultés d'utilisation liées aux outils digitaux Disponibilité du matériel Besoin de soutien informatique
	Contenus	Adaptation des cours en fonction des contenus qui peuvent être inculqués en ligne

		<p>Limité en termes de contenus adaptables</p> <p>Adaptation des contenus sous forme de jeux (pendu, questionnaires, QCM en autocorrection, etc), ajout de contenus vidéo</p>
	Pédagogie	<p>Retard occasionné sur le programme (besoin de travaux pratiques)</p> <p>Besoin de reprendre de nombreuses notions (notamment liées à la mise en pratique)</p>
	Compétences	<p><i>« Ça a été très compliqué de les captiver autant de temps »</i></p> <p>Difficultés d'implication et adaptation de la part des apprenants et des formateurs (préférence pour des travaux pratiques et manuels)</p>
	Interactions	<p>Les interactions doivent être adaptées en fonction des profils des apprenants : <i>« ceux qui sont très demandeurs, on leur donne beaucoup d'exercices, de leçons à lire et à interpréter, et ceux qui sont un peu moins motivés on essaye de les motiver par des questionnements, par de la participation »</i></p>
Besoins et attentes envers la formation	Définir les améliorations possibles des formats mentionnés	<p>Besoin de monter des cours spécifiques au format à distance et notamment pour accentuer les besoins d'interaction visant à motiver et engager les apprenants : <i>« Pour des cours à distance, il faut vraiment monter des cours à distance, un peu plus spécifiques, avec peut-être une peu plus de questionnements, à travers des jeux, des QCMs, pour augmenter la participation des jeunes et moins les laisser devant l'écran à attendre que le cours se passe »</i></p> <p>Besoin de temps mis à disposition pour préparer les cours et effectuer le suivi des apprenants</p> <p>Renfort informatique (formation à l'utilisation des outils digitaux)</p> <p>Besoin d'aide à l'adaptation des cours</p>
La formation à l'avenir	Définir les perspectives	<p>Retour à des formats en présentiel plus adapté à la formation dispensée (métier manuel)</p>

	d'évolution des formations	<p>Les cours de mise en pratique doivent être réalisés en présentiel : même la partie théorique implique la visite de l'atelier par exemple</p> <p>Pour passer au format à distance : il faut que ça convienne à l'audience et au formateur</p>
--	----------------------------	---

## b) Les apprenants

### 2.b.1 Formation professionnelle (numérique)

Sujet	Objectif du sujet	Remarques
Formations suivies	Comprendre le type de formation suivie	Formation développement informatique, 10 apprenants, formation en apprentissage autonome pendant 5 mois dont 3 semaines de stage
Supports de formation	Lister les outils utilisés lors des formations ainsi que ceux mis à disposition des différents publics	Teams, Moodle et en présentiel
Avis sur les formats suivis	Introduction à la satisfaction liée à la formation suivie	Taille du groupe adaptée Formation en présentiel plus intéressante en début de formation
Difficultés rencontrées avec le format à distance	Comprendre les problématiques liées aux formations suivies, notamment aux formations à distance	Difficulté supplémentaire à distance
	Aspects techniques	Pas de difficultés particulières (petits problèmes de connexion pour certains mais aucun problème sérieux) Difficulté de prise en main des outils propres à la formation (développement informatique)
	Contenus	Besoin de plus d'encadrement dans les cours online Format du cours peu adapté à la modalité : 10 minutes de présentation puis les apprenants doivent faire leurs recherches, ce que le répondant a trouvé difficile, surtout dès la première semaine de formation

	Pédagogie	La volonté de laisser les apprenants être autonomes (ils font leurs propres recherches sur des thématiques données) semble tout à fait adaptée au métier enseigné, toutefois le répondant trouve cela compliqué au niveau de la mise en place pour des novices.
	Compétences	
	Interactions	Difficultés pour demander de l'aide aux autres apprenants ou au formateur lorsqu'il y a une incompréhension par exemple  Interactions plus compliquées et moins instinctives  Perte du côté humain
Besoins et attentes envers la formation	Définir les améliorations possibles des formats mentionnés	Plus adapté de commencer par du présentiel et passer peu à peu sur un format en ligne  Plus d'encadrement et de préparation du cours en ligne : contenus, ressources  Besoin de plus de cadre de la part des formateurs, d'exercices plus ciblés et de feedbacks plus réguliers : <i>« Ça n'affecte pas trop ma motivation, mais c'est vrai que ça peut être décourageant de chercher et de ne pas trouver, ne pas comprendre »</i> . Cela dépend aussi des personnes et du public (autonomie personnelle)
La formation à l'avenir	Définir les perspectives d'évolution des formations	Le format doit être adapté en fonction de la thématique et du contenu ciblé : plus un cours demande une mise en pratique, plus c'est compliqué de le faire passer sur un format en ligne  Adapté pour des personnes qui se connaissent et qui ont l'habitude des formats en ligne et ont déjà eu une initiation sur un sujet/une matière  Intérêt partagé entre l'online (plus de liberté sur les sujets traités) et le présentiel (plus d'interactions)

## 2.b.2 Formation universitaire (communication)

Sujet	Objectif du sujet	Remarques
Formations suivies	Comprendre le type de formation suivie	Formation universitaire (bachelier) en communication  Exemples de cours suivis : marketing, communication, langues, publicité, relations presse, droit, entrepreneuriat...
Supports de formation	Lister les outils utilisés lors des formations ainsi que ceux mis à disposition des différents publics	Teams : adapté et fonctionnel puisque propose de créer des réunions et des salles avec certaines personnes, de collaborer sur des documents etc. C'est un outil qui était déjà utilisé par la structure avant le confinement et a donc été facile à prendre en main
Avis sur les formats suivis	Introduction à la satisfaction liée à la formation suivie	Le répondant perçoit les cours en ligne de façon négative, notamment car il considère que cela n'est pas un canal de formation adapté à certains cours (lectures) ou certaines thématiques (droit). Pour lui, ce format manque cruellement d'interactions sociales et d'encadrement, or il exprime en avoir fortement besoin.
Difficultés rencontrées avec le format à distance	Comprendre les problématiques liées aux formations suivies, notamment aux formations à distance	Beaucoup de distractions disponibles  Le format en ligne augmente la passivité des étudiants : « <i>on attend un peu que la journée passe</i> »  Groupes de plus de 10 personnes
	Aspects techniques	La possibilité de couper le micro et la caméra influence l'attention portée par l'étudiant aux cours puisque cela lui permet de céder aux distractions « impunément »  Discussions et débats difficiles à réaliser : « <i>Si on commence à faire ça sur Teams, ou peu importe le canal, personne ne s'entend</i> »  Les compétences techniques des professeurs (utilisation des outils digitaux et interactifs) ont

		<p>un impact sur le cours en ligne et l'intérêt porté par les étudiants à ce dernier</p> <p>Problèmes de connexion</p>
	Contenus	<p>Les contenus lourds et peu interactifs (sur le format de cours magistraux avec peu d'interactions) ont un effet négatif sur l'étudiant et sa motivation</p> <p>Certains contenus semblent plus facilement adaptables à un format digitalisé et interactif, d'autres moins (exemple d'une cours de droit)</p>
	Pédagogie	<p>Manque d'encadrement dans les formations à distance (étudiants et formateurs)</p> <p>Manque d'interactions dans les cours en ligne : « <i>Faire avancer le cours ensemble</i> »</p>
	Compétences	<p>Difficulté de concentration et d'attention</p> <p>Difficile de se motiver à suivre les cours en ligne</p> <p>Compétences techniques des professeurs</p>
	Interactions	<p>Manque d'interaction sociale</p> <p>Plus compliquée lors de cours à distance : la fluidité des interactions est impactée négativement par le format en ligne (spontanéité des interactions et interventions des étudiants, discussions et débats rendus difficiles)</p> <p>Plus le groupe d'étudiants / d'apprenants est large, plus les interactions sont réduites</p>
Besoins et attentes envers la formation	Définir les améliorations possibles des formats mentionnés	<p>Les interactions sont un point essentiel impactant positivement la volonté de participation et la motivation de l'étudiant lors de cours à distance</p> <p>Besoin de cours ludiques, interactifs et challengeants pour stimuler l'attention des étudiants</p> <p>Besoin de clarification de la pédagogie et affirmation des choix : le répondant signale une durée des cours similaire aux cours en présentiel mais avec une charge de travail plus</p>

		<p>importante : il serait donc opportun que la structure, avec les professeurs, se mette d'accord sur une approche, une pédagogie, un format défini : soit de garder la durée des cours similaire et une charge de travail classique ou des cours plus courts avec une charge de travail plus importante.</p> <p>Besoin de clarifier l'importance accordée au cours dans le cursus (coefficients)</p> <p>Besoin d'un meilleur encadrement dans les cours à distance (par la structure et les enseignants)</p> <p>Besoin pour la structure de consulter les étudiants pour adapter en continu la proposition de valeur et l'amélioration des cours (notamment en ligne)</p>
La formation à l'avenir	Définir les perspectives d'évolution des formations	<p>Hybride, avec les cours théoriques et compliqués en présentiel (peu d'interactions) et les cours impliquant des travaux de groupes à distance (avec interactions).</p> <p>Toujours en live (besoin d'encadrement)</p> <p>Préférence : retour au présentiel à 100% pour les étudiants (vie sociale)</p>

## 2.b.3 Formation professionnelle (numérique et langues)

Sujet	Objectif du sujet	Remarques
Formations suivies	Comprendre le type de formation suivie	Formation SAP et langues
Supports de formation	Lister les outils utilisés lors des formations ainsi que ceux mis à disposition des différents publics	Google meet, moodle
Avis sur les formats suivis	Introduction à la satisfaction liée à la formation suivie	Avantage du format en ligne : flexibilité et temps de trajet réduit  La répondante n'a pas eu de gros soucis avec les cours en ligne suivis mais estime que cela vient notamment du fait qu'elle avait déjà des bases dans les deux domaines étudiés
Difficultés rencontrées avec le format à distance	Comprendre les problématiques liées aux formations suivies, notamment aux formations à distance	Les petits groupes sont préférables pour du format en ligne  Difficulté perçue de la part des formateurs : juger le niveau des apprenants  L'environnement (« à la maison ») peut avoir un impact sur la concentration  L'activation de la caméra a, pour elle, un impact sur l'attention portée par les apprenants au cours (visibles)
	Aspects techniques	Notamment pour la formation SAP : selon les compétences de chacun, le formateur a fait installer un logiciel pour accéder à l'écran des apprenants afin de les aider en fonction de leurs besoins (perception positive)  La connexion internet est la plus grande source de difficultés : « <i>Des fois je n'entends plus le prof pendant 5 ou 10 minutes</i> »  Discrimination en fonction des moyens (disponibilité d'un ordinateur, qualité de la connexion etc)

	Contenus	<p>Il est plus ou moins facile de suivre un cours en ligne en fonction de ses propres appétences et facilités</p> <p>Les cours en ligne peuvent être plus difficiles pour des personnes n'ayant pas de connaissances de base du sujet enseigné</p> <p>Les travaux prennent plus de temps</p>
	Pédagogie	<p>Besoin d'adaptation de la pédagogie pour fluidifier le cours <i>« Mon prof de SAP, au début c'était dur pour lui, mais au fur et à mesure il a commencé à s'adapter. Par exemple, il s'est dit qu'il allait nous donner 10 exercices, on corrige les 5 premiers, ceux qui ont réussi continuent la suite et il va voir avec ceux qui ont plus de mal »</i></p>
	Compétences	<p>Capacité de concentration</p> <p>Capacités techniques</p> <p>Adaptation des contenus</p>
	Interactions	<p>Communication parfois difficile</p>
Besoins et attentes envers la formation	Définir les améliorations possibles des formats mentionnés	<p>Les formateurs et apprenants doivent être à l'aise avec les outils à utiliser pour les sessions de formation</p> <p>Il est intéressant de réduire le temps dédié à la diffusion d'informations pour augmenter le temps passé à effectuer des travaux pratiques et des exercices</p> <p>Intéressant pour la répondante : préparation en amont de la théorie (individuellement) puis explication à l'oral pendant le cours et introduction d'exercice pour mettre en pratique les notions</p> <p>A l'évocation de formations des formateurs autour de l'élaboration de contenus adaptés au format en ligne et autour de l'utilisation des outils, la répondante réagit très positivement : <i>« Ma prof de néerlandais a beaucoup testé avant de trouver le bon truc, réussir à utiliser le logiciel, trouver la méthode... Je pense même</i></p>

		<p><i>que c'est un élève qui lui a dit que ce serait plus facile avec un résumé des notions »</i></p> <p>Mise à disposition de locaux pour les personnes ayant besoin d'une connexion fiable</p>
La formation à l'avenir	Définir les perspectives d'évolution des formations	<p>Présentiel pour les cours plus difficiles (préférence)</p> <p>A distance : adapté pour les cours où les apprenants ont déjà des base et les cours plus légers (contenu)</p> <p>Un format hybride peut être adapté mais doit être bien géré</p> <p>Mentionne Coursera comme étant une bonne méthode d'apprentissage (théorie, synthèse et pratique, exercices)</p>

## 2.b.4 Formation universitaire (architecture et kinésithérapie)

Sujet	Objectif du sujet	Remarques
Formations suivies	Comprendre le type de formation suivie	Formation universitaire en architecture (année scolaire 2019-2020) et kinésithérapie (année scolaire 2020-2021)
Supports de formation	Lister les outils utilisés lors des formations ainsi que ceux mis à disposition des différents publics	Teams (adapté)
Avis sur les formats suivis	Introduction à la satisfaction liée à la formation suivie	Le passage aux cours en ligne n'a pas été très problématique pour la répondante qui précise toutefois que ce format n'est pas adapté pour tous les cours (ex : travaux pratiques)
Difficultés rencontrées avec le format à distance	Comprendre les problématiques liées aux formations suivies, notamment aux formations à distance	
	Aspects techniques	Besoin de compétences dans l'utilisation des outils digitaux mis à disposition Problèmes de connexion ou saturation de la plateforme (200 personnes)
	Contenus	Les cours d'architecture et kinésithérapie demandent beaucoup de pratique ce qui est rendu compliqué par le confinement et l'absence d'accès aux salles dédiées à la pratique et à la fermeture de certains magasins (fournitures pour les projets de construction en architecture) Certains contenus étaient simplement distribués aux étudiants (pas de cours à proprement parlé)
	Pédagogie	Manque de clarté au niveau de la communication de l'université sur les cours maintenus et ceux annulés ou reportés ainsi que

		<p>sur la modalité de transmission (en ligne ou en présentiel)</p> <p>Les gros groupes empêchent les grandes adaptations et les interactions</p>
	Compétences	<p>Besoin d'être motivé car le manque d'encadrement (format en ligne) peut décourager</p> <p>Compétences techniques (formateurs et apprenants)</p>
	Interactions	<p>Manque d'interactions sur la plupart des cours (lectures) et de vie sociale</p> <p>Interactions rendues difficiles sans le langage non verbal</p>
Besoins et attentes envers la formation	Définir les améliorations possibles des formats mentionnés	<p>Il est intéressant d'avoir accès à l'enregistrement des cours en ligne car ils peuvent être réécoutés a posteriori.</p> <p>Les cours plus compliqués demandent une plus grande attention et adaptation en fonction du format</p> <p>Mise à disposition d'exercices pour faciliter l'apprentissage, notamment à distance</p> <p>Besoin de plus d'encadrement pour les cours en ligne que pour les cours en présentiel</p> <p>Adaptation des cours et des évaluations en fonction de la situation des étudiants (accès aux salles d'exercices pour la kiné ou à du matériel adapté pour l'archi)</p>
La formation à l'avenir	Définir les perspectives d'évolution des formations	<p>Le présentiel est favorisé, notamment pour les cours les plus difficiles et pour s'assurer que les étudiants sont attentifs</p>

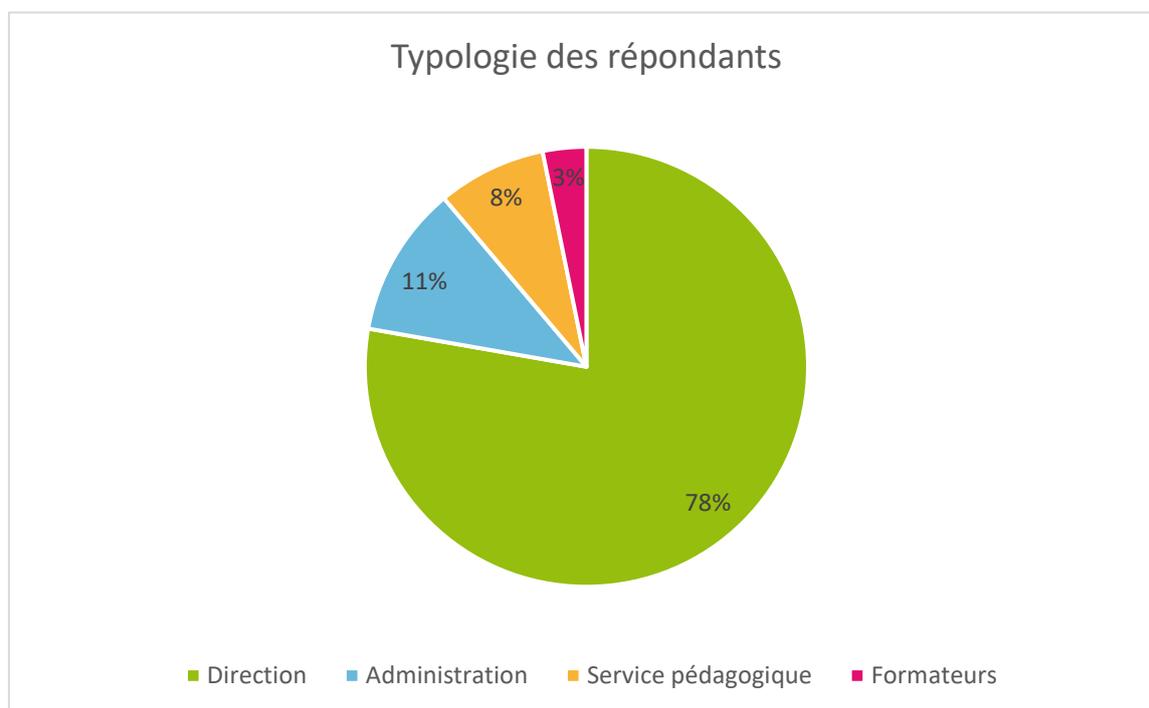
## 2.b.5 Formation professionnelle (numérique)

Sujet	Objectif du sujet	Remarques
Formations suivies	Comprendre le type de formation suivie	Formation en développement informatique (Java), focalisé sur les compétences métier (en autonomie)
Supports de formation	Lister les outils utilisés lors des formations ainsi que ceux mis à disposition des différents publics	Teams, Moodle
Avis sur les formats suivis	Introduction à la satisfaction liée à la formation suivie	Très satisfait des formats et de la modalité à distance Le répondant est particulier pour les formations à distance
Difficultés rencontrées avec le format à distance	Comprendre les problématiques liées aux formations suivies, notamment aux formations à distance	
	Aspects techniques	Problèmes de connaissances des outils Problèmes de connexion Problèmes d'équipements (tout le monde n'est pas logé à la même enseigne)
	Contenus	Plus lisible via l'écran qu'au tableau A trouvé les cours en ligne de meilleure qualité : possibilité de voir les écrans de chacun (très coopératif)
	Pédagogie	
	Compétences	Besoin d'un état d'esprit proactif
	Interactions	Adaptation difficile pour les personnes n'ayant pas l'habitude de l'interaction digitale

		Moins social, moins d'interactions (pas dérangeant pour le répondant)
Besoins et attentes envers la formation	Définir les améliorations possibles des formats mentionnés	Les formations à distance doivent au maximum ressembler aux cours en présentiel Besoin de mettre l'accent sur la coopération et l'interaction
La formation à l'avenir	Définir les perspectives d'évolution des formations	A distance : dépend des formations (peu adapté aux formations artisanales et métiers manuels) Dans le futur : les déplacements seraient plus liés aux loisirs et les classes pourraient être développées en VR ou AR

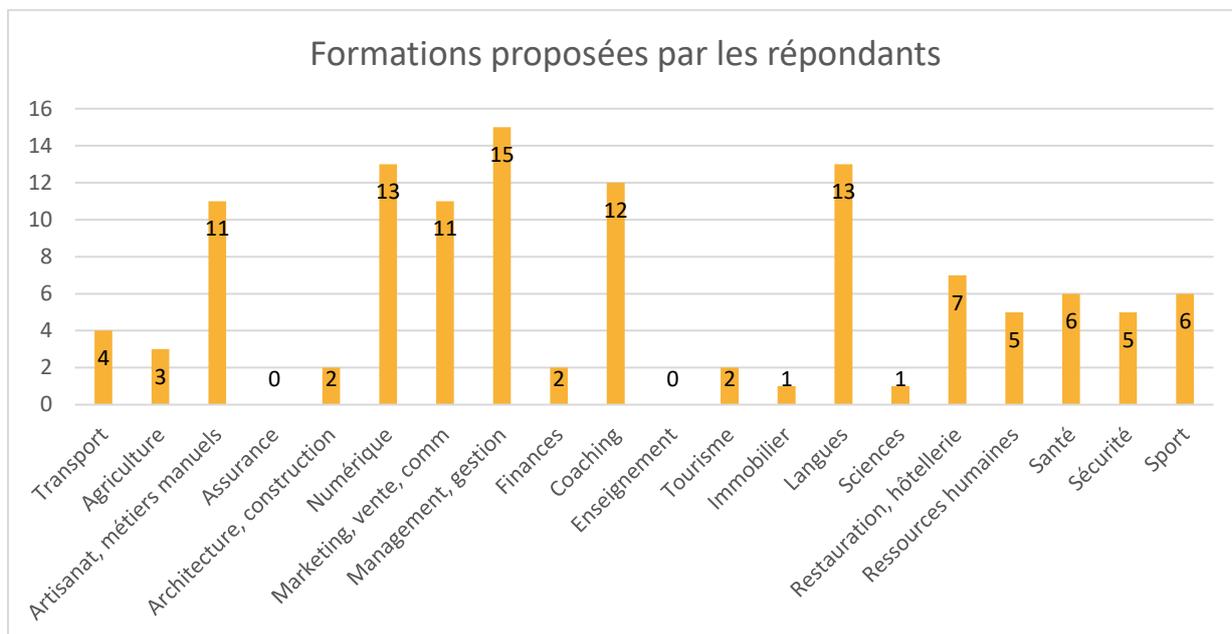
### 3. Résultats de l'étude quantitative

#### a) Les répondants et leurs apprenants



Plus de 75% des répondants (49 sur 64) interrogés durant cette phase quantitative font partie de la direction des centres recrutés. Les 15 profils restants sont principalement membres du service pédagogique ou administratif.

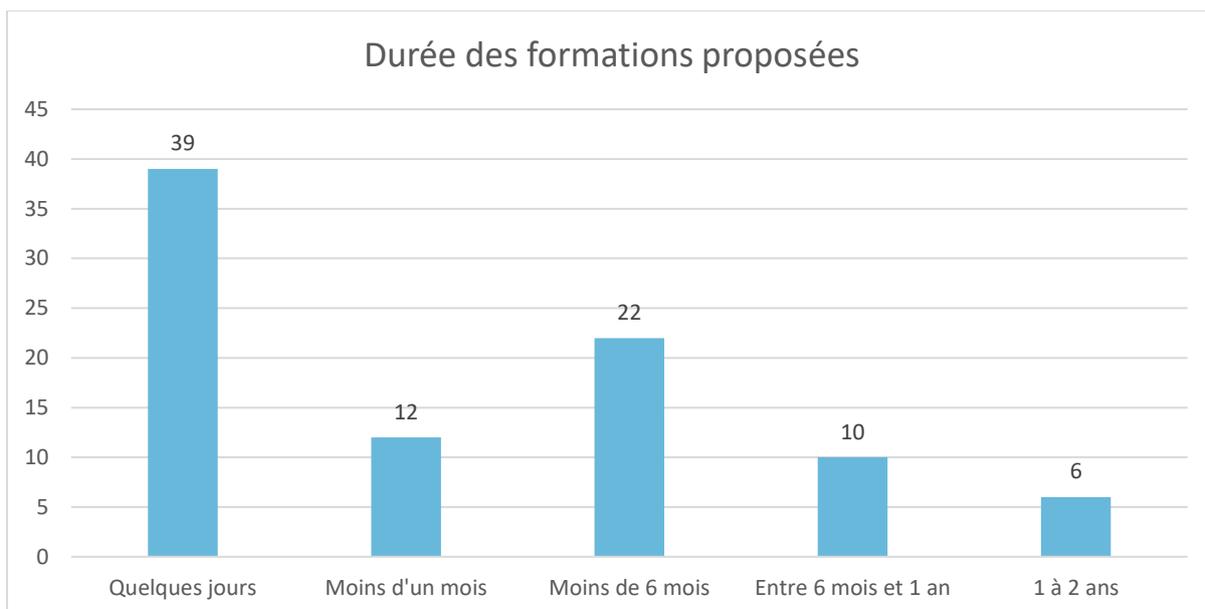
### 3.a.1 Les types de formations



Une grande partie des centres ayant participé à l'enquête proposent les formations suivantes :

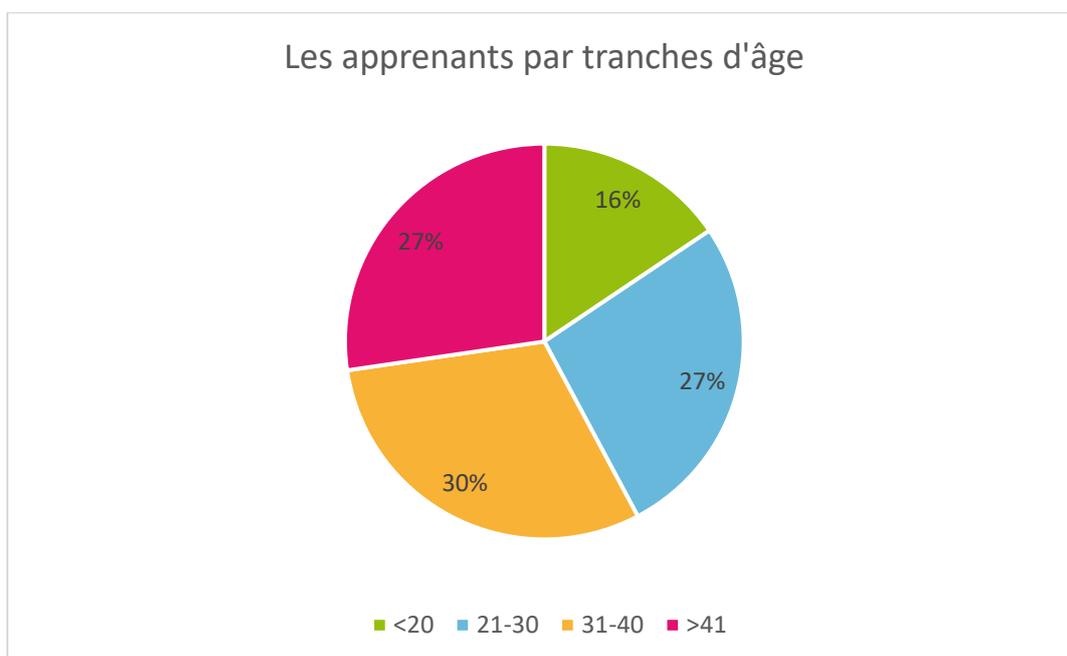
- Artisanats et métiers manuels (par exemple : toiletage, esthétique, etc.)
- Numérique avec de nombreux centres proposant des formations de bureautique
- Marketing et communication
- Management et gestion
- Coaching : cette catégorie est souvent associée à d'autres catégories comme le coaching en management.
- Langues

Ces thématiques de formation sont pondérées au-dessus de 10. Il sera intéressant dans un second temps de mettre en avant les différences observées entre certains types de formation.

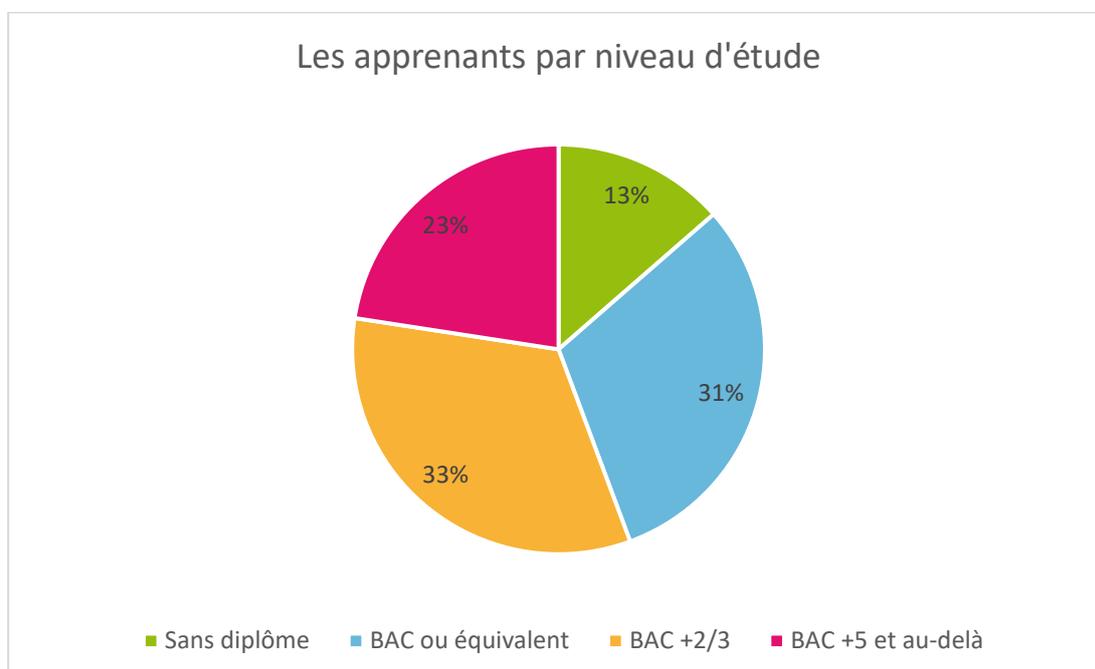


La majorité des formations proposées par les répondants à l'étude durent quelques jours. Cette variable comprend des formations qui durent l'équivalent d'une semaine. Au-delà de cette durée, les formations sont classées dans l'option suivante (*moins d'un mois*). Après les formations de quelques jours, ce sont les formations durant plusieurs mois (mais moins de 6 mois) qui sont les plus fréquemment proposées par les répondants de l'enquête.

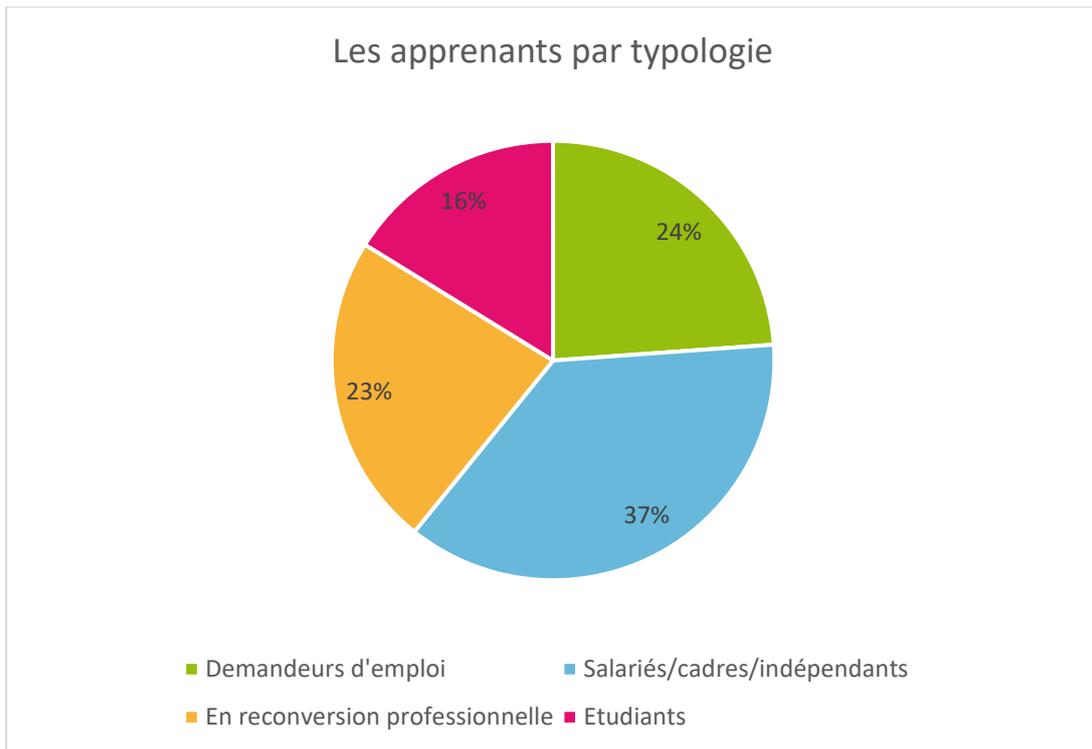
### 3.a.2 Le profil des apprenants



Les graphiques ci-dessous reprennent les profils des apprenants chez les répondants de l'étude. Les populations les plus présentes en tant qu'apprenants des centres de formations interrogés sont sur la tranche d'âge 31-40 ans. Notons toutefois que les 21-30 ans et les personnes de 40 ans et plus sont également bien représentées tandis que les moins de 20 ans sont beaucoup moins nombreux à faire partie des cibles pour nos répondants.



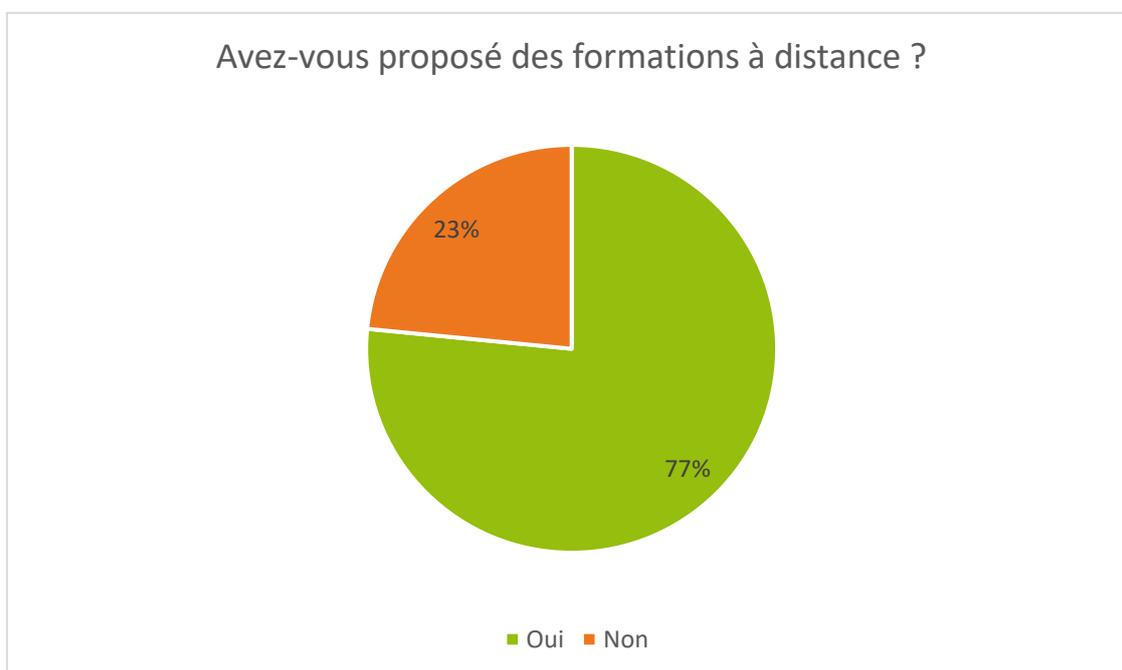
En ce qui concerne le niveau d'étude des apprenants, la majorité estime que leurs stagiaires ont un niveau de diplôme 3 ou 4 (CAP, BEP, BAC) ou 5 ou 6 (Niveau BAC +2 et BAC +3). Pour les centres proposant des formations adressées à différents niveaux d'études, les thématiques impactent le profil des stagiaires ciblés.



La majorité des apprenants suivant des formations chez les centres interrogés sont des salariés, cadres ou indépendants. Les étudiants ou stagiaires effectuant leur première formation via les centres représentent une très faible proportion des stagiaires.

## b) Attitudes face au numérique

### 3.b.1 Proposition de formations à distance



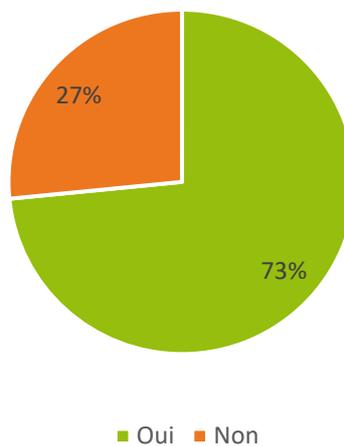
La majorité des centres de formation ayant participé à l'étude quantitative (77% soit 49 répondants sur 64) affirment qu'ils ont proposé des formations à distance, en grande majorité suite à la crise sanitaire et au confinement de mars 2020. Seuls quelques centres de formations (faisant partie de groupes) proposaient déjà une offre digitalisée avant 2020. La majorité des répondants a donc dû réagir suite au premier confinement et proposer des offres de formations à distance.

Pour les 23% n'ayant pas proposé de formations en ligne, beaucoup expliquent que cette pratique n'est pas compatible à leurs pratiques, ni à leurs méthodes d'enseignements. Parmi ces 25% de répondants, nous retrouvons des centres proposant des formations à des métiers manuels, des formations sportives ou encore de sécurité et secourisme. Les répondants mentionnent deux barrières principales ayant un impact sur la numérisation de leurs formations :

- Le besoin crucial de mettre en pratique les acquis théoriques. Plusieurs répondants insistent d'ailleurs sur le fait que la théorie étant étroitement à la pratique, de nombreuses démonstrations et exercices sont liés aux éléments théoriques. Ainsi, prenons l'exemple d'une formation en sécurité ou secourisme. Bien que la formation intègre par exemple 4 heures de théorie pour 16 heures de pratique, la théorie est souvent disséminée par sessions de 30 minutes suivies d'une démonstration et d'une mise en pratique. Les répondants allient donc de manière très étroite la théorie et la pratique, ce qui complique la numérisation de leurs offres de formation.
- Les formations certifiantes sont notamment dépendantes des organismes certificateurs. Ces derniers n'autorisent pas systématiquement le passage d'une formation en présentiel à de la formation en ligne, ne serait-ce que pour couvrir certains aspects définis. Ces organismes

doivent donc se plier aux exigences des organismes certificateurs sans quoi leurs formations n'auraient plus d'intérêt pour les apprenants.

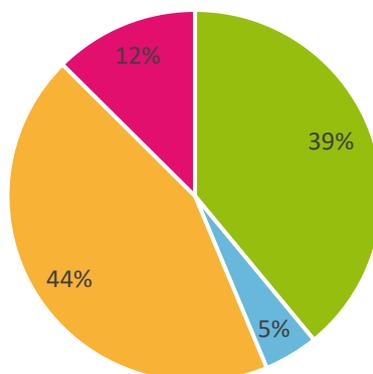
Certaines formations ont-elles dû subir des annulations au cours de l'année 2020 ?



Le graphique ci-dessus reprend les données de l'intégralité des participants dont 73% ont dû subir des annulations durant l'année 2020. Parmi ces derniers, tous ceux n'ayant pu proposer de formation à distance ont bien entendu été les plus atteints, mais également ceux qui n'ont pas su réagir assez vite et n'ont pu rebondir qu'au 3<sup>ème</sup> trimestre 2020 (après le premier confinement).

### 3.b.2 L'avenir de la formation

Selon vous, quel format de formation sera intéressant à développer dans le futur ?



■ Retour présentiel ■ 100% en ligne ■ Hybride ■ Présentiel ou en ligne en fonction des apprenants

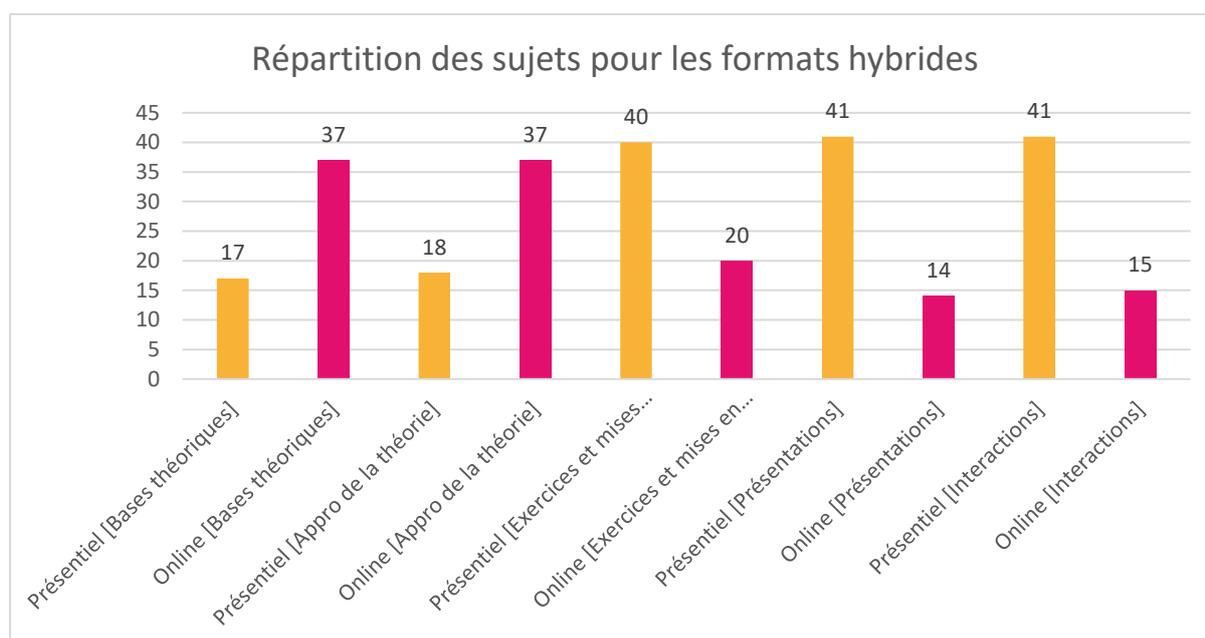
Le premier point intéressant ici est que la majorité des répondants favorisent le développement d'une offre hybride. Celle-ci peut d'ailleurs prendre plusieurs formes : les 44% des répondants (28 sur 64) en orange ont exprimé leur intérêt envers des formations alliant de la formation en ligne avec de la formation en présentiel. Les 12% en rose (8 sur 64) souhaitent quant à eux proposer leurs formations à distance ou en présentiel, en fonction des préférences et des disponibilités des apprenants. Ils estiment que cela ajoutera une flexibilité à leur offre qui sera un point clé à faire valoir à l'avenir.

Le deuxième point essentiel à prendre en compte est la volonté de nombreux participants à l'étude (39% soit 25 sur 64) à retourner sur un format en présentiel. La plupart de ces réponses proviennent des 23% (15 sur 64) dont les formations ne sont pas adaptables au format en ligne, mais également de répondants qui estiment que le présentiel est préférable pour le bon déroulement de la formation dispensée (management, travail d'équipe, communication orale, etc.).

## Les formations hybrides

Les répondants ayant défini les formations hybrides comme le format à développer à l'avenir se sont vu poser deux questions supplémentaires :

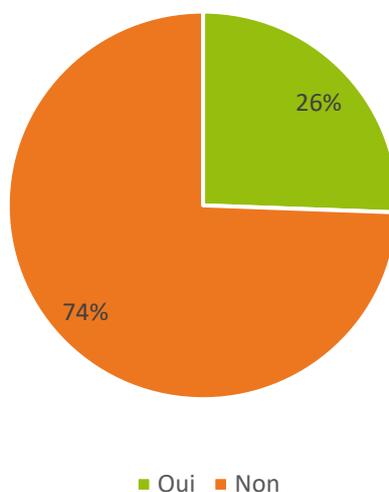
- Selon vous, quelles parties devraient être dispensées en ligne / en présentiel ?
  - Bases théoriques
  - Approfondissement de la théorie
  - Exercices et mises en pratique
  - Présentations
  - Interactions



La majorité des répondants ayant choisi les formations hybrides comme un format à développer à l'avenir estiment principalement que les éléments théoriques seraient adaptés au format en ligne tandis que les exercices, mises en pratique, présentations, discussions et interactions auraient plutôt leur place en présentiel. Il est important de préciser que cette question ainsi que la suivante ont été posées à une proportion très réduite de notre échantillon (28 personnes sur 64) et donc sont à sortir d'un contexte statistique. En effet, on observe de grandes différences en fonction de l'approche des centres, de leur pédagogie ainsi que des thématiques enseignées.

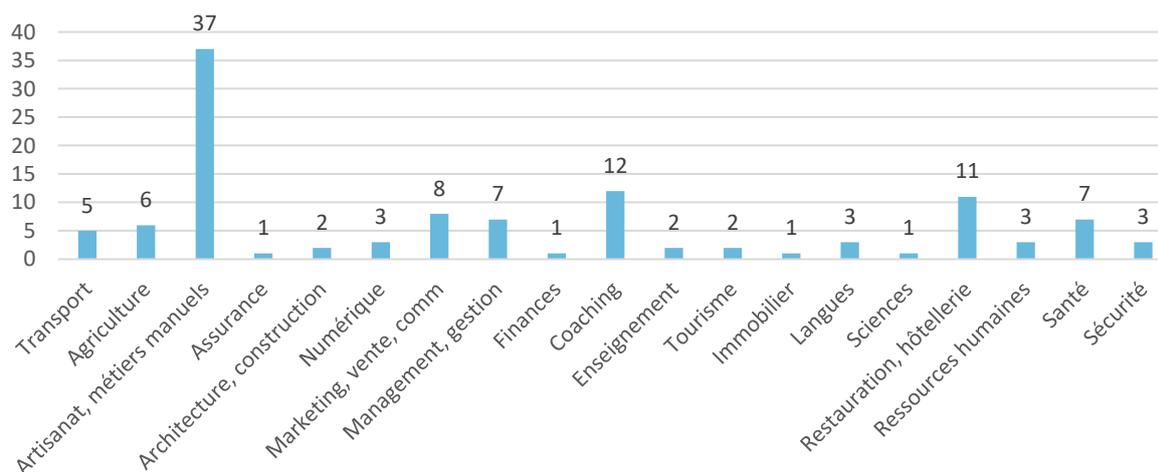
Par exemple, les formations en langues ont généralement mis en avant l'intérêt que les discussions se fassent en présentiel. Plusieurs répondants affirment que tout peut être adapté au format en ligne tant que la pédagogie et les contenus sont adaptés au format.

## La répartition choisie précédemment est-elle valable pour tous types de formation ?



Comme mentionné précédemment, les propositions de contenus à diffuser en ligne et en présentiel ainsi que la capacité à proposer des formations en ligne de manière générale sont estimés comme étant dépendants de la thématique de la formation. Environ 75% des répondants ayant proposé des formations en ligne s'accordent à dire que toutes les formations ne sont pas adaptables à ce format. Les raisons mentionnées sont multiples : les types et thématiques des formations, la capacité des formateurs et apprenants à suivre des formations en ligne, par exemple.

## Selon vous, certains types de formations sont-ils moins propices au format en ligne ?

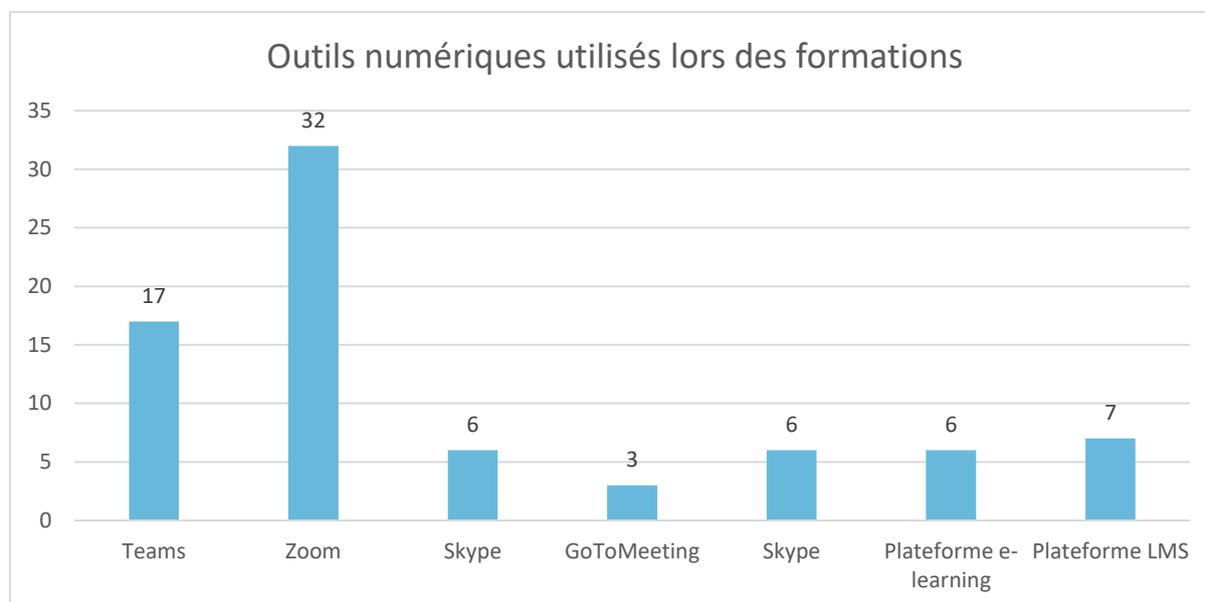


Pour les répondants de cette étude, les types de formation les moins adaptés au format en ligne sont les formations à des métiers manuels ou artisanaux, les formations liées à du coaching (quel qu'il soit), ainsi que les formations en restauration et hôtellerie.

## c) Les formations à distance

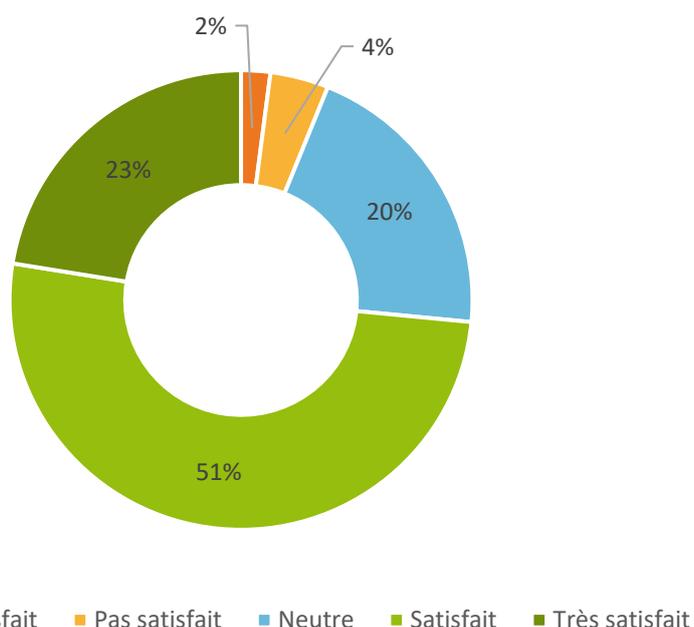
Les observations ci-dessous intègrent les retours des 49 répondants ayant proposé des formations à distance en 2020.

### 3.c.1 Les outils numériques



La majorité des répondants affirment avoir utilisé Zoom. Teams est le deuxième outil le plus utilisé par les répondants. Ils sont également plusieurs à avoir mentionné la mise à disposition de leurs contenus sur des plateformes LMS ou de e-learning. Les outils mentionnés ci-dessus sont surtout utilisés pour réaliser des visioconférences (excepté les plateformes de e-learning qui sont principalement utilisées dans un format asynchrone, souvent avec une option de mentoring pour assurer le suivi des apprenants). Les répondants utilisent principalement ces mêmes logiciels ou des échanges par e-mails pour partager des documents avec les apprenants. Ils sont, pour certains, amenés à utiliser plusieurs logiciels en fonction des demandes de leurs clients (notamment lorsqu'il s'agit de formations à l'initiative d'entreprises) ou en fonction de l'utilisation qu'ils souhaitent faire de l'outil (en fonction donc des options proposées par le logiciel ou la plateforme).

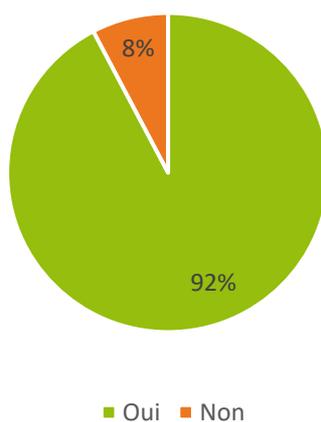
### Niveau de satisfaction face aux outils numérique utilisés



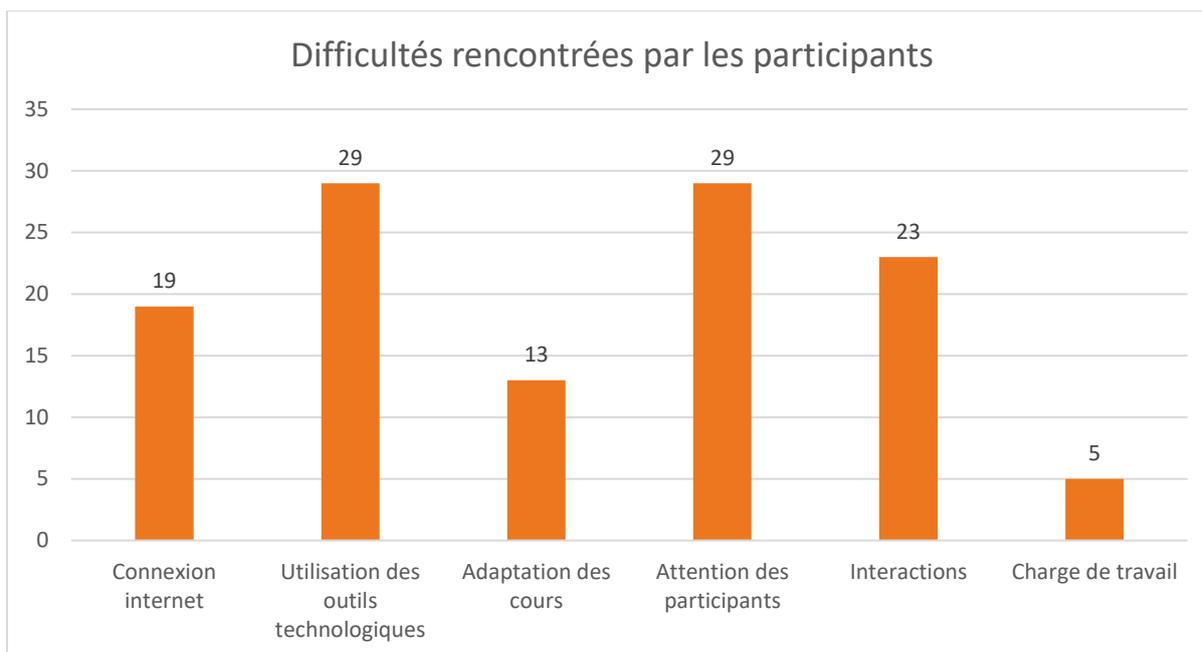
La majorité des répondants ayant proposé des formations à distance expriment être « satisfaits » ou « très satisfaits » des outils technologiques utilisés et mis à disposition, notamment car ces outils ont été, pour beaucoup, le moyen de continuer à proposer des formations.

### 3.c.2 Les difficultés rencontrées

#### Avez-vous rencontré des difficultés lors des formations à distance ?



La grande majorité des répondants interrogés affirment qu'ils ont toutefois rencontré des difficultés avec la digitalisation de leur offre de formation. Le peu de répondants n'ayant pas rencontré de difficultés correspond à ceux ayant commencé à proposer des formations en ligne avant 2020 et qui, de fait, ont une perspective différente face à ce type de formation puisqu'ils ont déjà pu améliorer leur offre au fil du temps.



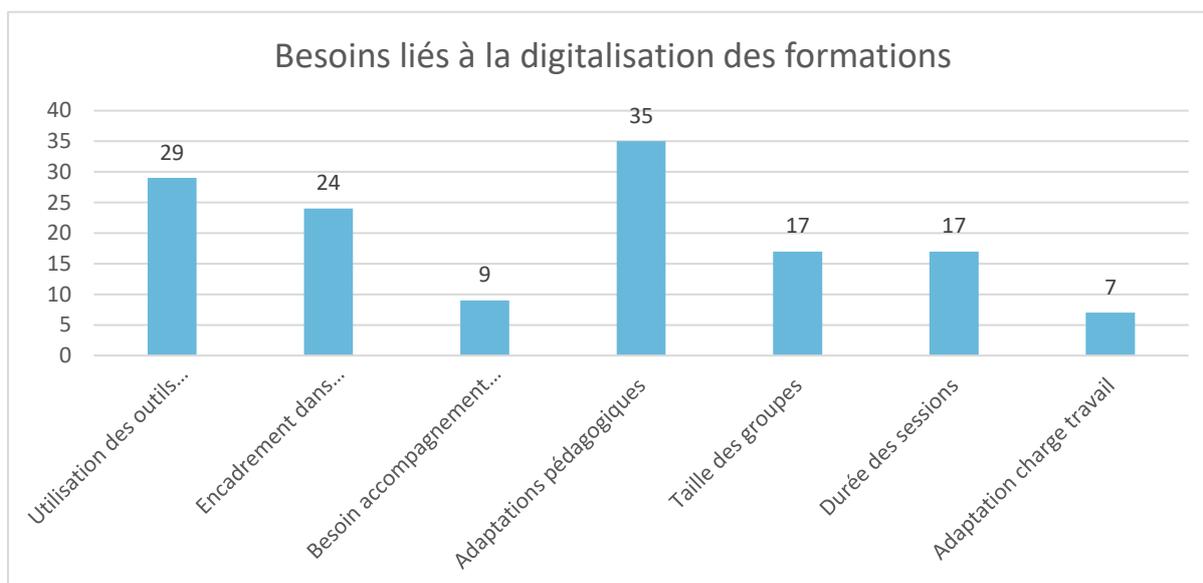
Les principales difficultés rencontrées sont liées à l'utilisation des outils technologiques ainsi qu'à l'attention des apprenants, suivies de près par des difficultés liées aux interactions et à la connexion internet. Nous avons approfondi chaque point avec les participants ayant mentionné certaines difficultés en particulier. Une première analyse des verbatims est disponible ci-dessous :

- Difficultés liées à la connexion internet** : la qualité de la connexion et du réseau porte atteinte au bon déroulement de la formation et peut impacter l'attention des apprenants de manière négative. Elle est également source de discrimination envers les personnes ne disposant pas d'une bonne connexion internet, voire ne disposant pas de connexion internet chez eux.
- Difficultés liées à l'utilisation des outils technologiques mis à disposition** : l'utilisation des outils technologiques mis à disposition dans le cadre d'une formation à distance peut poser des problèmes aux formateurs tout comme aux apprenants. En effet, certains répondants expliquent que les compétences des apprenants en termes d'utilisation des outils technologiques diffèrent en fonction de leur initiation aux outils numériques (s'ils les utilisent dans leur quotidien, dans leur monde professionnel, en fonction de leur âge, etc.). À noter que l'âge semble jouer un rôle pour certains répondants : les personnes plus âgées et n'ayant jamais utilisé ce type d'outils dans leur vie professionnelle rencontrent des difficultés, mais également les moins de 25-30 ans qui ne sont pas toujours initiés convenablement à ces outils. La question de la disponibilité du matériel permettant la connexion à ces outils est également évoquée et à corréliser avec les problématiques d'inclusion numérique. Pour d'autres répondants, il s'agit plutôt de difficultés liées à certains outils plus difficiles à prendre en main que d'autres ou ne disposant pas de certaines fonctionnalités importantes pour eux.
- Difficultés liées à l'adaptation des cours** : les difficultés rencontrées autour de l'adaptation des formations au format en ligne sont principalement liées à l'urgence à laquelle les centres de formation ont dû faire face. En effet, ils sont plusieurs à évoquer avoir « rebondi » suite au premier confinement de 2020 et donc avoir besoin d'ajuster leur pédagogie, d'adapter leurs cours de manière continue. Les thématiques des formations influencent fortement la

perception de difficulté rencontrée autour de l'adaptation d'un cours. Par exemple, cette difficulté a été bien moins mentionnée par les centres proposant des formations numériques et de bureautique que des centres proposant de la formation en design ou communication.

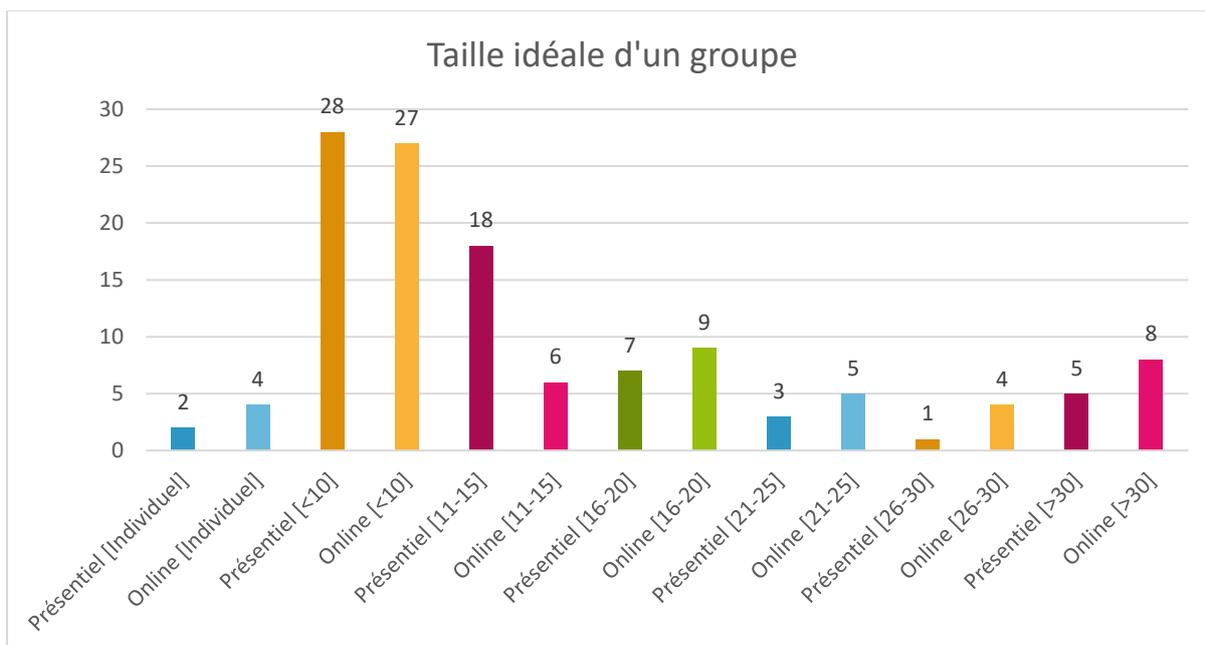
- **Difficultés liées à l'attention portée à la formation** : les difficultés liées à l'attention portée à la formation sont principalement liées au format en ligne. En effet, plusieurs centres expliquent que, selon leur expérience, le temps d'attention est largement réduit lors de formations en ligne par rapport à une formation en présentiel. Les apprenants sont plus passifs et la rétention d'information s'en trouve compromise. De plus, de nombreuses distractions sont présentes autour des apprenants (téléphone, internet, vie dans la maison, enfants, etc...). Pour plusieurs répondants, cela est d'autant plus valable lorsque les apprenants ont leur caméra désactivée. Certains répondants évoquent également que le format en ligne résulte en une dépréciation de la dynamique de groupe qui est surtout importante pour certains profils (moins qualifiés, ayant l'habitude d'être sur le terrain, etc.) et en fonction des formations (management, gestion de crise, travail d'équipe, etc.).
- **Difficultés liées aux interactions** : pour de nombreux répondants, le format en ligne réduit le taux d'interactions lors des sessions de formation. Ce format porte atteinte à la visualisation et prise en compte de la communication verbale (moins d'interactions car les discussions peuvent devenir incompréhensibles assez rapidement), ainsi que de la communication non-verbale (mimiques, gestuelle, etc.) considérée comme essentielle par les formateurs. Les plateformes de visioconférences semblent fonctionner, pour les répondants, comme un intermédiaire entre les formateurs et les apprenants, ce qui est assimilé par certains comme une perte des liens sociaux et relationnels.

### 3.c.3 Les besoins détectés

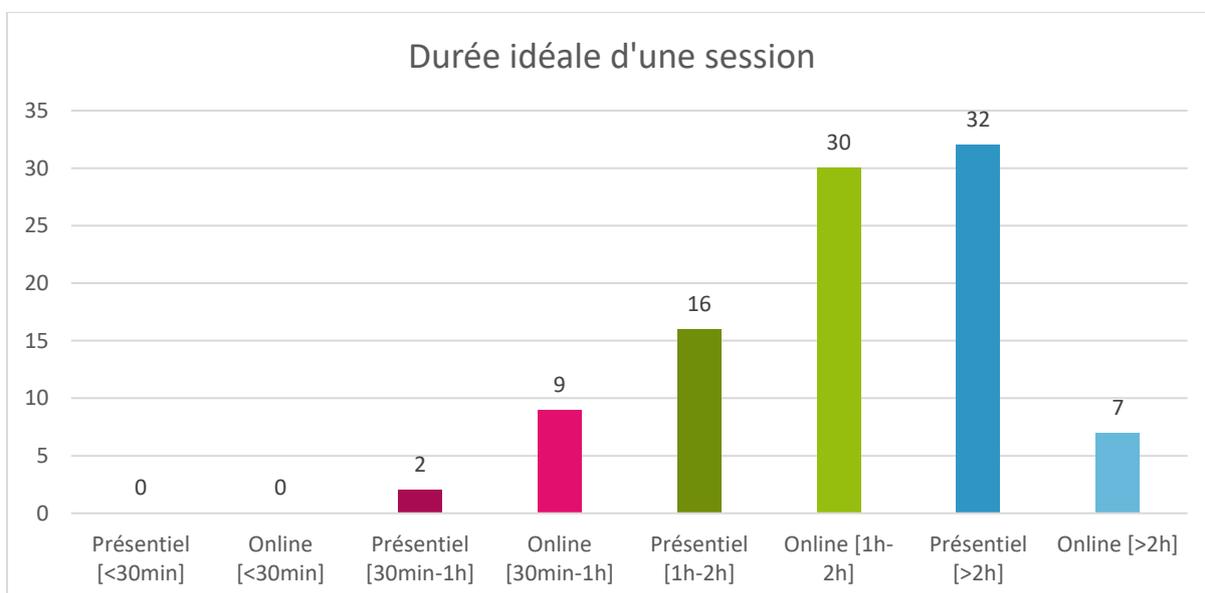


Les principaux besoins détectés par les répondants sont liés aux adaptations pédagogiques, considérées comme essentielles, à l'utilisation des outils technologiques ainsi qu'à l'adaptation des contenus de cours. Plusieurs répondants mentionnent également le besoin d'adaptation la taille des groupes et la durée des sessions de formation en ligne. Les deux ne vont pas forcément de pair. Le détail des tailles de groupes et durées de sessions perçues comme idéales par les répondants sont détaillées dans les graphiques suivants. Nous allons donc principalement nous pencher sur les trois besoins les plus mentionnés par les répondants pour l'analyse des verbatims :

- **Besoin d'aide à l'utilisation des outils technologiques** : plusieurs répondants mentionnent le besoin de former les formateurs, mais également les apprenants, à l'utilisation des outils mis à disposition pour suivre les formations en ligne. Il s'agit d'une part de savoir utiliser les options présentes dans les outils afin que les formations soient agréables à suivre et plus interactives, mais également de pouvoir répondre aux contraintes posées par les organismes certifiants ou financiers (par exemple, remplir des fiches de présence en ligne).
- **Besoin d'encadrement dans l'adaptation des formations** : pour les répondants, il est essentiel d'accompagner les formateurs dans l'adaptation de leurs modules de formations, notamment lorsque ces derniers ont des difficultés à utiliser les outils technologiques, afin qu'ils puissent tirer profit de ces derniers dans l'adaptation des contenus. L'adaptation des formations au format en ligne doit être améliorée en continu afin que celles-ci soient toujours d'actualité, en phase avec les besoins du marché et qu'elles intègrent des pédagogies adaptées.
- **Besoin d'adaptation de la pédagogie** : ce besoin est le plus important pour les répondants ayant proposé des formations en ligne. Ils sont nombreux à estimer important de mettre en place des pédagogies plus ludiques et plus interactives pour engager les apprenants au cours de la formation en ligne. Certains répondants suggèrent d'intégrer plusieurs types de supports multimédias à leurs formations, ajouter un coaching individuel, scinder les groupes en petites équipes pour favoriser les interactions, proposer des petits questionnaires et des cas pratiques pour impliquer les apprenants, etc.



Pour la majorité des répondants ayant proposé des formations en ligne, la taille idéale d'un groupe est de moins d'une dizaine d'apprenants, que ce soit en ligne ou en présentiel. Notons toutefois que trois fois plus de répondants estiment qu'un groupe de 11 à 15 apprenants est adapté au présentiel (18 répondants) par rapport au format en ligne (6 répondants). D'après quelques répondants, on tendrait à aller vers une préférence pour les formations digitalisées au-delà de 15 apprenants. Ceci est expliqué ainsi : pour certaines formations, le format en ligne permet justement de rassembler plus de participants sans que cela porte atteinte à la qualité de la formation.



En ce qui concerne la durée des sessions de formation, la majorité des répondants ayant proposé des formations en ligne estiment qu'il est essentiel de réduire les durées des sessions de formation en ajoutant des pauses plus régulières, voire en étalant la durée (en jours) de la formation afin de réduire la durée (en heures) des journées de formations. Ces affirmations sont en lien direct avec la capacité d'attention restreinte durant les formations en ligne.

A photograph of a city street during the day, with a large white arrow painted on the asphalt pointing towards the viewer. The street is lined with trees and buildings, and several cars are visible in the distance. A large blue circular graphic is overlaid on the top half of the image, containing the text 'Conclusions de l'étude' in white.

# Conclusions de l'étude

## 4. Conclusions

### a) Etude qualitative

La majorité des répondants s'accordent à dire que les **formats hybrides seront intéressants à intégrer** aux formations. Ils sont toutefois nombreux à mentionner les besoins suivants :

- Savoir **utiliser les outils** mis à disposition pour les formations
- **Adapter les cours** en ligne à la modalité avec des contenus variés, l'utilisation de multimédias, des exercices, etc.
- **Créer des groupes restreints** pour faciliter les interactions
- En fonction du cours, des besoins des apprenants et des formateurs, proposer une partie en présentiel (soit la partie théorique, soit la partie pratique)

En ce qui concerne **les formateurs**, il est mentionné à plusieurs reprises qu'ils **auraient besoin d'aide pour reformater leurs cours**. Pour ce faire, un **encadrement de la part de la structure** qui les emploie serait le bienvenu. Certains apprenants confirment ce besoin en expliquant que certains cours sont très bien adaptés par les formateurs et enseignants alors que d'autres ne sont pas adaptés (manque d'interactions, charge de travail non adaptée,...), ce qui impacte négativement l'expérience des apprenants et étudiants.

Une grande majorité des répondants mentionnent **que les formations en ligne demandent plus de temps que les formations en présentiel** :

Pour les formateurs	Pour les apprenants
Préparation et restructuration des contenus et du cours	Augmentation du temps passé à lire et étudier les contenus de cours
Adaptation continue du cours	Augmentation du temps consacré aux exercices et mises en pratique
Réponse aux questions a posteriori	Délai de réponses aux questions (a posteriori)
Temps de chargement, connexions perdues, etc	Difficulté d'intervenir de manière spontanée

Les principaux outils utilisés par les répondants lors de formations en ligne sont les plateformes ou logiciels de **visioconférences** (Teams, Google Meet, Zoom) **et de partage de documents** permettant notamment de collaborer sur des dossiers (Moodle, Teams, Google Docs). Un seul répondant a mentionné la réalité virtuelle et augmentée comme des outils potentiellement intéressants à proposer lors de formations à distance. Toutefois, il précise que cette option n'est pas envisageable dans un futur proche pour des raisons d'accessibilité à ce type de matériel et du débit de connexion nécessaire pour que ces options fonctionnent de manière fluide.

Les répondants expriment **plusieurs besoins en terme d'encadrement** :

Pour les formateurs	Pour les apprenants
Utilisation des outils digitaux mis à disposition	Utilisation des outils digitaux mis à disposition
Adaptation des cours, contenus, formats, structure, supports	Adaptation de la charge de travail, taille des groupes voire durée des sessions de formation
Digitalisation des contenus et solutions interactives et ludiques pour engager les étudiants et apprenants	Mise en place d'interactions et de règles impactant positivement l'attention des étudiants et apprenants (ex : vidéo activée)
Encadrement pédagogique et technique (sur le modèle des producteurs radio ou TV)	Sensibilisation et formation sur l'utilisation des données (sphère privée et publique)

Les problématiques liées à l'attention et la concentration des apprenants semblent globalement plus présentes pour les répondants issus de milieux universitaires ou en formation initiale. **Les formations professionnelles semblent quant à elles jouir d'un taux d'engagement plus élevé** ce qui serait, à première vue, lié à leur implication personnelle dans la formation.

Pour la majorité des répondants, les formats de **formations hybrides** (mix entre le présentiel et le format à distance) ont été mentionnés comme étant une option intéressante à développer à l'avenir. Pour autant, il est intéressant de constater **que les avis divergent sur les parties de la formation à conserver en présentiel ou à basculer sur du format en ligne**. Certains estiment que l'online peut viser à introduire les sujets et notions de base avant que les apprenants intègrent un format en présentiel, dès lors plus axé sur l'approfondissement des notions et la mise en pratique. D'autres estiment que le format en ligne n'est pas adapté à des novices et qu'un socle de connaissances autour du sujet doit déjà être présent chez les apprenants pour assurer le bon déroulement de la formation en ligne. **Les répondants sont également divisés sur l'idée que la théorie ou la pratique doivent être en présentiel ou à distance**.

Il est essentiel de noter que **deux profils de répondants se détachent de cette volonté de passer sur un format de formation digitalisé : les étudiants universitaires et le formateur enseignant un métier manuel**. Ce dernier exprime son incapacité à enseigner et démontrer de nombreuses notions, manœuvres et manipulations en ligne (point également mentionné par l'étudiante en architecture puis kinésithérapie). De plus, il rejoint les constatations et affirmations des étudiants universitaires sur le besoin d'encadrement et de présence physique dans les locaux pour les jeunes en formation. Cela est étroitement lié à leur motivation et à leur capacité d'implication qui est moindre lors de formations à distance.

Lors de la phase quantitative de cette étude, il sera intéressant de vérifier plusieurs aspects mentionnés par les répondants de l'étude qualitative et surtout de clarifier les points incertains et sur lesquels les répondants sont divisés :

- Besoins liés à la formation en ligne
- Les outils digitaux utilisés et la satisfaction en découlant
- Formations octroyées aux apprenants et formateurs sur l'utilisation des outils digitaux et l'impact sur les formations
- Implication des structures et services pédagogiques dans la restructuration des cours, contenus et des travaux pratiques
- Tendances de la formation pour l'avenir
- La répartition du présentiel et du *online* pour les formats hybrides

## b) Etude quantitative

Parmi les 64 répondants ayant participé à l'étude quantitative, 49 ont proposé des formations à distance en 2020. 73% des répondants ayant participé à l'étude affirment avoir subi plus d'annulations en 2020 que durant les années précédentes. Toutefois, il est intéressant de voir qu'ils n'ont pas tous proposé des formations à distance pour autant. En effet, certains répondants affirment que ce format n'est pas adapté à leur sujet de formation. La plupart forment les apprenants sur des sujets très pratiques, voire physiques et/ou qui impliquent d'interagir avec un environnement donné. Ils considèrent alors que le format en ligne n'est pas propice à un apprentissage complet et ne représente qu'une infime partie de l'offre de formation. De plus, ils soulignent les restrictions qu'ils doivent suivre et qui sont imposées par les organismes certifiants, qui ne leur laissent pas toujours le libre-arbitre sur la gestion de leurs formations.

En ce qui concerne les répondants ayant proposé des formations à distance en 2020, ces derniers ont principalement utilisé Teams et Zoom comme support. Ils sont dans l'ensemble satisfaits vis-à-vis de ces outils. Il est toutefois important de noter que beaucoup considèrent ces outils comme un investissement essentiel leur ayant permis de continuer leur activité durant 2020 et qu'ils ont encore du chemin à parcourir afin de les maîtriser totalement. Ainsi, malgré l'existence de quelques points négatifs autour de ces outils et le fait qu'ils ne soient pas toujours 100% adaptés aux besoins des centres, ceux-ci ont tout de même un avis positif envers les logiciels utilisés.

Comme mentionnées précédemment, les principales difficultés rencontrées par les centres de formation autour de la digitalisation de leur offre de formation sont les suivantes :

- **Les difficultés liées à la connexion internet** qui n'est pas de la même qualité chez tout le monde, notamment chez les apprenants, et est notamment signe de précarité numérique.
- **Les difficultés liées à l'utilisation des outils technologiques mis à disposition** qui touchent tant les formateurs que les apprenants qui ne sont pas toujours compétents quant à l'utilisation des

logiciels et plateformes proposés par la structure pour suivre ou diffuser les formations. Il est intéressant de rappeler ici que certains répondants précisent que cela est valable pour des apprenants de tout âge et que cela dépend principalement de l'habitude qu'ils ont à utiliser ces outils.

- **Les difficultés liées à l'adaptation des cours** qui touchent les formateurs qui doivent repenser l'intégralité de leur contenu afin de l'adapter à ce nouveau mode de transmission de l'information. Les contenus, mais également les pédagogies sont à adapter.
- **Les difficultés liées à l'attention portée à la formation** qui est plus faible et dont le seuil est plus rapidement atteint lors de formations en ligne. Les répondants expliquent que les apprenants sont plus vite distraits et déconcentrés lorsqu'ils suivent une formation à distance.
- **Les difficultés liées aux interactions** qui sont réduites par rapport aux formations en présentiel par des discussions qui pâtissent du nombre de participants, une communication non-verbale inexistante lorsque les apprenants n'allument pas leur caméra et une impression de perte du lien social, de la dynamique de groupe.

Les répondants concernés expriment plusieurs besoins en lien avec ces difficultés majeures rencontrées :

- **Un besoin d'aide à l'utilisation des outils technologiques** sous la forme de formations à destinations des formateurs, mais également des apprenants.
- **Un besoin d'encadrement dans l'adaptation des formations** afin que les formateurs soient soutenus dans l'adaptation de leurs contenus et de leurs supports de cours et que ceux-ci correspondent à l'utilisation des outils et à une pédagogie adaptée à la formation à distance.
- **Un besoin d'adaptation de la pédagogie** afin d'engager les apprenants. Il s'agit ici principalement d'intégrer des aspects ludiques et interactifs à la pédagogie de la formation en ligne afin de mieux captiver l'attention des apprenants (participation accrue, gamification de certains aspects de la formation, mises en pratique, etc.).
- **Un besoin d'adaptation de la taille des groupes**, souvent vers une densité plus réduite des groupes afin de favoriser les interactions. Pour certains au contraire, les formations en ligne permettraient d'inclure plus de participants au groupe.
- **Un besoin d'adaptation de la durée des sessions** qui seraient de fait plus courtes afin de garder l'attention des apprenants. Plusieurs répondants parlent d'étaler la formation en termes de jours afin de proposer des sessions plus courtes et plus adaptées au format en ligne.

En ce qui concerne les perspectives d'évolution des modules de formations, la majorité des répondants estiment que les formations à distance continueront à faire partie du paysage de la formation. Une grande partie d'entre eux envisagent de proposer des formations hybrides, mélangeant le format en ligne et présentiel, tandis que d'autres estiment que l'intérêt réside dans la flexibilité liée au passage de l'un à l'autre. En effet, ils sont plusieurs à mentionner vouloir laisser la

possibilité aux apprenants de choisir le format qui leur convient le mieux, voire de passer de l'un à l'autre en fonction de leurs besoins, de leurs exigences et de leurs disponibilités. Il est important de souligner qu'une belle partie des répondants souhaitent pouvoir retourner au format en présentiel, ce qui est généralement dû aux sujets des formations qu'ils dispensent (métiers manuels, sécurité et secourisme, santé, restauration et hôtellerie, coaching, management et communication).

## Annexes

---

### A.1 Guide d'entretien

1. Pouvez-vous me parler des formations que vous dispensez/suivez ?
  - a. Durée de la formation
  - b. Type de formation
  - c. Contenus
  - d. Avis
2. Pouvez-vous me parler de l'évolution des formations durant cette année 2020 ?
3. Quelles difficultés avez-vous rencontrées ?
4. Sous quel format ont été dispensées les formations ?
  - a. Présentiel
  - b. Online
  - c. Hybride (mix du présentiel et de l'online)
  - d. Synchron
  - e. Asynchrone

5. Comment s'est faite la mise en place ?

*Formulation alternative : Avez-vous rencontré des difficultés ; si oui, lesquelles ?*

6. Que pensez-vous de ces formats ?
7. Quelles différences majeures avez-vous observées entre les différents formats ?
8. Selon vous, vers quel type de formation se dirige-t-on ?
9. Quelles difficultés avez-vous pu rencontrer au cours de formation en ligne ?
  - a. Technique
  - b. Problèmes d'attention
  - c. Difficulté d'adapter / d'assimiler les contenus
  - d. Autre
10. Quel impact ont les formations en ligne sur l'attention des apprenants et l'assimilation des connaissances ?
  - a. Que pourrait-on mettre en place afin d'augmenter l'attention et améliorer l'assimilation des connaissances ?
11. Quels outils et supports avez-vous testés / l'habitude d'utiliser pendant les formations ?
  - a. Quels sont les aspects positifs et négatifs de ces outils et supports ?
  - b. Sont-ils différents selon la modalité du cours (présentiel/online) ?

- c. Dans quelle mesure estimez-vous qu'il est nécessaire d'avoir un accompagnement dans l'adaptation d'un cours en présentiel vers de l'online ?
12. Quelles sont vos attentes (apprenants) / besoins (formateurs) liés à la formation à distance ?
- a. Outils spécifiques
  - b. Formations
  - c. Taille des groupes
  - d. Renfort pédagogique
  - e. Aide à l'adaptation des cours
  - f. Durée des classes
  - g. Autre
13. Selon vous, dans quelle mesure est-il facile/difficile pour les formateurs de s'adapter au format de cours online à distance ?
14. Selon vous, dans quelle mesure les formations à distance (ou partiellement à distance) sont pertinentes au niveau pédagogique ?
15. Selon vous, quelles adaptations devraient être mises en place pour faciliter la mise en place et le déroulement des formations à distance ?

## A.2 Questionnaire quantitative

1. Nom du centre de formation

[Champ libre]

2. Nom de l'interlocuteur

[Champ libre]

3. Vous êtes...

- a. Formateur/formatrice (parcours professionnel et/ou en alternance)
- b. Enseignant/enseignante (formation initiale, cursus universitaire)
- c. Membre du service pédagogie
- d. Membre de la direction
- e. Membre de l'administration

4. Avez-vous dispensé/proposé des cours à distance?

- a. Oui
- b. Non

5. Quels outils ont été utilisés lors de cours à distance ?

Outils	Cocher si utilisé
Visioconférences	---
Teams	
Zoom	
Skype	
Google.meet	
Autre, précisez:	
Partage de documents	---
Moodle	
Google Drive	
Teams	
E-mails	
Autre, précisez	

6. Je suis satisfait des outils technologiques ayant été mis à disposition

- a. Tout à fait d'accord
- b. D'accord
- c. Ni en accord ni en désaccord
- d. Pas d'accord
- e. Pas du tout d'accord

7. Avez-vous rencontré des difficultés lors des cours à distance ?

- a. Oui
- b. Non

8. Si oui, lesquelles ?

Difficultés	Cocher si rencontrées	Commentaire
Difficultés liées à la connexion internet		
Difficultés liées à l'utilisation des outils technologiques mis à disposition		
Difficultés liées à l'adaptation des cours		
Difficultés liées à l'adaptation des cours		
Difficultés liées aux interactions		
Difficultés liées à la charge de travail		
Autres difficultés, précisez		

9. Quels besoins avez-vous détectés lors des cours à distance ?

Besoins détectés	Cocher si oui	Commentaire
Besoin d'aide à l'utilisation des outils technologiques		
Besoin d'encadrement dans l'adaptation des cours		
Besoin d'un meilleur accompagnement de la part de la structure		

Proposition de pédagogies plus ludiques et interactives		
Adaptation de la taille des groupes		
Adaptation de la durée des sessions de cours		
Encadrement et adaptations de la charge de travail		
Autres besoins, précisez		

10. Selon vous, quelle serait la taille idéale pour un groupe / une classe lors de cours en ligne / en présentiel ?

	Online	Présentiel
Moins de 10 personnes		
Entre 11 et 15 personnes		
Entre 16 et 20 personnes		
Entre 21 et 25 personnes		
Entre 26 et 30 personnes		
Plus de 30 personnes		

11. Selon vous, quelle serait la durée idéale d'une session de cours en ligne / en présentiel?

	Online	Présentiel
Moins de 30 minutes		
Entre 30 minutes et 1 heure		
Entre 1 heure et 2 heures		
Plus de 2 heures		

12. Selon vous, quel format sera intéressant à développer dans le futur ?

- a. Retour au présentiel
- b. 100% en ligne
- c. Format mix / hybride avec certaines parties en lignes et certaines parties en présentiel

12b. Si format hybride :

Selon vous, quelles parties devraient être dispensées en ligne / en présentiel ?

	Online	Présentiel
Bases théoriques		
Approfondissement de la théorie		
Exercices et mises en pratique		
Présentations et discussions		
Interactions		

13. La répartition choisie / possibilité de proposer des formations en ligne est-elle valable pour tous types de formation ?

14. Selon vous, certains types de formations sont-ils moins propices au format en ligne (*liste à compléter en fonction des nouvelles réponses éventuelles*) ?

- a. Achat - Appro - Logistique - Transport
- b. Agro alimentaire - agriculture
- c. Artisanat - métiers manuels
- d. Assurance - banque
- e. Architecture
- f. Numérique
- g. Vente / marketing / communication
- h. Gestion / management / assistanat
- i. Finances / comptabilité
- j. Coaching
- k. Enseignement
- l. Tourisme
- m. Immobilier
- n. Langues / littérature
- o. Sciences / mathématiques
- p. Restauration / hôtellerie
- q. RH
- r. Autre:

15. Quelles sont les formations que vous proposez ?

- a. Achat - Appro - Logistique - Transport
- b. Agro alimentaire - agriculture
- c. Artisanat - métiers manuels
- d. Assurance - banque
- e. Architecture

- f. Numérique
- g. Vente / marketing / communication
- h. Gestion / management / assistanat
- i. Finances / comptabilité
- j. Coaching
- k. Enseignement
- l. Tourisme
- m. Immobilier
- n. Langues / littérature
- o. Sciences / mathématiques
- p. Restauration / hôtellerie
- q. RH
- r. Autre :

16. Certaines formations ont-elles dû subir des annulations au cours de l'année 2020 ?

- a. Oui
- b. Non

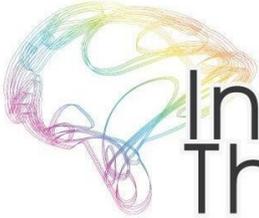
17. Si oui, lesquelles

- a. Achat - Appro - Logistique - Transport
- b. Agro alimentaire - agriculture
- c. Artisanat - métiers manuels
- d. Assurance - banque
- e. Architecture
- f. Numérique
- g. Vente / marketing / communication
- h. Gestion / management / assistanat
- i. Finances / comptabilité
- j. Coaching
- k. Enseignement
- l. Tourisme
- m. Immobilier
- n. Langues / littérature
- o. Sciences / mathématiques
- p. Restauration / hôtellerie
- q. RH
- r. Autre :

18. À quel public sont adressées les formations que vous proposez/dispensez ?

Segments	Cocher
<i>Tranches d'âges</i>	

Moins de 20 ans	
20-30 ans	
31-40	
40+	
<i>Niveau de formation à l'inscription</i>	---
Sans diplôme	
BAC ou équivalent	
BAC +2/3	
BAC +5 et au-delà	
<i>Typologie</i>	---
Demandeurs d'emploi	
Salariés	
En reconversion professionnelles	
Etudiants	



# Into TheMinds



IntoTheMinds sprl

Rue Général Capiaumont 11

B-1040 Etterbeek

Tel. (B) : +32 (0)2 347 45 86

Tel. (F) : +33 (0)1 88 32 73 44

info@intotheminds.com

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

[Facebook/IntoTheMinds](https://www.facebook.com/IntoTheMinds)

[Youtube/IntoTheMinds](https://www.youtube.com/IntoTheMinds)