

BRUXELLES
FORMATION



former pour l'emploi

L'EXPÉRIENCE DU DISTANCIEL PAR LES STAGIAIRES DE BRUXELLES FORMATION :

Représentations, vécus et souhaits



– OCTOBRE 2023 –

SERVICE
ÉTUDES ET STATISTIQUES
DE BRUXELLES FORMATION

Secrétariat du Service Études et Statistiques de Bruxelles Formation :

02 371 74 13

ses@bruxellesformation.brussels

Personne de contact :

c.remy@bruxellesformation.brussels

www.bruxellesformation.brussels

SOMMAIRE

	Résumé de l'étude	4
	Introduction	7
1	Les participants ont-ils eu une précédente expérience de formation ou de travail à distance ?	10
	1.1. Le distanciel déjà expérimenté.	10
	1.2. Le distanciel, l'inconnu	11
2	Dans quel environnement les participants ont-ils réalisé la formation à distance ? .	12
	2.1. Se créer un espace de travail à domicile	13
	2.2. Faire face à la cohabitation	14
	2.3. S'occuper d'enfants lors du distanciel	15
	2.4. Venir dans le centre de formation	16
3	Quelles sont les conditions numériques des participants lors du distanciel ?	17
	3.1. Un matériel informatique adéquat.	17
	3.2. Un matériel informatique peu ou moins bien adapté.	18
	3.3. Investir dans du matériel informatique ?	19
	3.4. Quelle qualité de connexion Internet ?	20
	3.5. Des difficultés dans la manipulation des outils numériques.	21
4	Comment le groupe fonctionne-t-il lors du distanciel ?	24
	4.1. Quelle est la proportion distanciel/présentiel ?	24
	4.2. Quelles sont les modalités pratiques de la visioconférence ?	25
	4.3. Comment maintenir le lien à distance entre stagiaires/formateurs ?	26
5	Les cours en distanciel sont-ils appréciés des participants ?	29
	5.1. « J'aime le distanciel »	29
	5.2. « Je n'aime pas le distanciel »	30
	5.3. « Je m'y adapte quand même, mais... »	31
6	Quelle pédagogie adopter lors du distanciel ?	33
	6.1. Quelle intégration de la matière en distanciel ?	33
	6.2. Le contenu des cours est-il adapté au distanciel ?	35
	6.3. Les souhaits des stagiaires à propos du distanciel.	39
	Conclusion générale	41

RÉSUMÉ DE L'ÉTUDE



Vous n'avez pas le temps de lire tout le rapport d'étude ? En voici un résumé...

La présente étude aborde l'expérience des stagiaires en situation d'apprentissage hybride, qui combine des cours en présentiel et en distanciel. Bruxelles Formation a lancé un projet visant à analyser les conditions optimales pour mettre en œuvre cette approche hybride et à fournir des outils aux pôles de formation pour adapter leurs modalités pédagogiques. Les résultats de la présente étude se concentrent sur l'expérience des stagiaires, en identifiant leurs difficultés, besoins et préférences liés à l'apprentissage à distance et à l'hybridation de la formation.

Contexte de la formation hybride : Les mesures de confinement liées à la crise sanitaire ont forcé les stagiaires à s'engager dans un modèle d'apprentissage hybride, mélangeant cours en présentiel et à distance. Cette transition a été le point de départ de l'évolution des modalités de formation, adaptées notamment en fonction du domaine de formation et des compétences à acquérir. Par exemple, les formations manuelles et techniques semblent moins adaptées à l'apprentissage à distance, notamment en ce qui concerne la pratique des gestes spécifiques.

L'expérience des stagiaires : L'expérience des stagiaires a été récoltée au travers des entretiens collectifs, dits *focus groups*, qui consistent en une méthode qualitative de recueil des points de vue d'un grand nombre de stagiaires. Ces derniers ont été encouragés à discuter des différents aspects liés à la formation en distanciel, comme l'environnement au domicile, les compétences numériques, le matériel à disposition, l'apprentissage de la matière, la dynamique de groupe, la relation avec le formateur, les difficultés rencontrées, et les solutions trouvées.

Expérience antérieure de formation à distance : Certains participants avaient déjà eu une expérience de formation à distance ou de télétravail avant leur formation actuelle. Cependant, la majorité n'avait pas eu cette opportunité. Les expériences passées étaient variées, allant de l'adaptation réussie au télétravail à des difficultés qui ont poussé un stagiaire à quitter son emploi précédent.

Environnement de formation à distance : L'environnement dans lequel les stagiaires suivaient les cours à distance variait considérablement. Certains avaient aménagé un espace calme et dédié à la formation, tandis que d'autres étaient confrontés à des défis liés à l'espace de travail, aux interruptions familiales et aux limitations de matériel (cours suivi avec un ordinateur lent, sur un smartphone, etc.).

Conditions numériques des participants : Les conditions matérielles des participants étaient variées, voire diamétralement opposées, car certains disposaient d'une gamme d'équipements informatiques, alors que d'autres n'avaient qu'un smartphone et ont dû recourir au matériel prêté par Bruxelles Formation. La qualité de la connexion Internet était également un facteur crucial, avec des problèmes de déconnexion et de coupures pour certains participants.

Difficultés dans la manipulation des outils numériques : Les participants ont signalé des difficultés dans l'utilisation des outils numériques nécessaires à la formation à distance. Certains se sont sentis dépassés par les manipulations à réaliser avec l'ordinateur, ce qui souligne l'importance de la formation et du soutien technique.

Solutions et adaptation des participants : Certains participants ont dû trouver des solutions pour faire face aux défis liés à la formation à distance, comme la garde des enfants ou l'utilisation de la 4G via leur téléphone pour pallier les problèmes de connexion. Certains ont même acheté leur propre équipement pour améliorer leur condition de formation à domicile.

Répartition entre distanciel et présentiel : La proportion de cours en présentiel et en distanciel varie en fonction des formations et des centres de formation. Certains stagiaires ont jusqu'à trois jours de cours en visioconférence par semaine, tandis que d'autres ont connu une formation exclusivement à distance pendant la crise sanitaire.

Modalités pratiques de la visioconférence : Le texte décrit les modalités pratiques de la visioconférence, en mettant en évidence les défis et les limites de cette méthode. Les participants ont utilisé diverses plateformes, comme Google Meet et Discord, pour suivre les cours à distance. Certains ont eu des problèmes de connexion, tandis que d'autres ont préféré désactiver leurs caméras pour éviter les interruptions. L'enregistrement des visioconférences était parfois proposé pour permettre aux stagiaires de revoir le contenu par la suite.

Maintien du lien entre stagiaires et formateurs : Les groupes de discussion sur des applications comme WhatsApp ont été largement utilisés pour des communications informelles et pour discuter du contenu du cours. Cependant, certains participants ont souligné que le distanciel rendait plus difficile la création de liens forts entre les participants.

Appréciation des cours en distanciel : Les participants expriment des avis mitigés quant à l'appréciation des cours à distance. Certains ont apprécié les avantages tels que la flexibilité des horaires et le confort de rester chez eux. Cependant, la majorité des participants estime que l'apprentissage en présentiel est plus efficace et préférable, car il favorise l'interaction directe avec les formateurs et les collègues.

Adaptation pédagogique en distanciel : Le passage du présentiel au distanciel pose des défis en termes de pédagogie. Les participants considèrent que l'assimilation de la matière se fait différemment en visioconférence, et que l'interaction en présentiel est essentielle pour poser des questions et comprendre le contenu. La concentration est également un défi en visioconférence, et les formateurs doivent adapter leur approche pour maintenir l'attention des stagiaires. Certains participants estiment que la personnalité du formateur est plus importante que la modalité de cours.

En résumé, l'étude souligne les défis et les avantages de l'apprentissage à distance et de l'hybridation de la formation, en mettant en lumière la diversité des expériences des stagiaires. Elle met en évidence la nécessité d'adapter la pédagogie pour garantir l'efficacité de l'apprentissage à distance tout en reconnaissant que de nombreux stagiaires préfèrent l'interaction en présentiel. Elle souligne également l'importance de l'adaptation et du soutien pour garantir le succès de cette nouvelle approche pédagogique.

INTRODUCTION



Les confinements imposés par la crise sanitaire du Covid-19 ont modifié l'organisation de la formation plongeant ainsi les stagiaires de Bruxelles Formation dans une forme d'apprentissage hybride forcé où cours en présentiel et cours en distanciel se sont entremêlés. Depuis cette période, les modalités de la formation au niveau de la répartition entre temps de formation à distance et temps de formation au sein des centres ont évolué. Ces modalités ont aussi été ajustées en fonction du domaine de formation, c'est-à-dire selon les types de compétences à acquérir. Par exemple, les formations plutôt manuelles et techniques semblent un peu moins enclines au distanciel sur certains aspects liés notamment à la pratique du « geste ».

Au sortir de la crise Covid-19, Bruxelles Formation a souhaité connaître l'expérience de ses stagiaires et d'avoir leur avis sur les modalités de l'hybridation de la formation. L'objectif du présent document est de rendre compte du vécu des stagiaires et, plus précisément, de leur expérience, de leurs difficultés, de leurs besoins et aussi de leurs souhaits par rapport à la formule d'apprentissage à distance et l'hybridation distanciel/présentiel de la formation.

Au niveau de la méthodologie, l'approche qualitative par entretien collectif (ou dénommé « *focus group* ») a été privilégiée afin de recueillir le vécu d'un grand nombre de stagiaires. L'objectif était de les faire discuter entre eux sur différents thèmes liés à l'hybridation de la formation. Ces échanges ont duré environ une heure trente dans chaque centre de formation. Concrètement, dix *focus groups* ont été organisés dans les centres de formation, entre février et octobre 2022. Selon la durée de la formation suivie et les expériences précédentes, certains participants ont été en formation pendant les périodes de confinements alors que d'autres non.

La participation aux *focus groups* s'est faite sur base volontaire, avec pour condition d'avoir suivi ou de suivre au moment de l'entretien une formation contenant la modalité du distanciel. Les animateurs des *focus groups* ont veillé à distribuer la parole à tous les participants. Plusieurs tours de table ont été organisés afin de garantir la prise de parole par tous. En effet, il est important pour les animateurs d'avoir l'avis de chaque personne, même s'il s'agissait simplement d'un acquiescement de la tête ou d'une opposition sans la formulation d'explications complémentaires. Comme dans tout groupe, certaines personnes étaient plus silencieuses et d'autres étaient plus expressives.

Lors des rencontres en entretien collectif, les participants ont ainsi pu exprimer leur avis sur l'hybridation de la formation, les avantages et inconvénients du distanciel et du présentiel, les interactions avec leurs collègues de classe et le(s) formateur(s), les difficultés rencontrées et les solutions trouvées pour y remédier ainsi que les souhaits sur la formule idéale d'hybridation de la formation.

Les 10 *focus groups* ont permis de rassembler l'avis de 104 participants répartis dans 9 centres de formation (BF digital, BF management, BF métiers urbains, BF langues, BF tremplin, BF techniques, BF logistique, BF construction et BF bureau et services). La répartition homme/femme est plus ou moins similaire, mais on note la présence d'un peu plus de femmes. Les formations couvertes sont très variées avec des réalités différentes. Il s'agit de Front end developer, Communication d'entreprise et la gestion événementielle, E-marketing, Coding-school, E-commerce, Agent d'accueil, FLE (français langue étrangère), anglais, néerlandais, Calcul intensif, Formation de base, Préformation employé administratif, Modélisme, Électromécanique, Manager chaîne logistique, Douane, Gestionnaire d'approvisionnements et de stocks, Dessinateur en construction, Technicien préparation de chantier, Employé administratif et Aide-comptable.

Les propos des participants utilisés dans le présent rapport d'étude sont anonymisés. Les informations sur les profils sociodémographiques (âge, statut, situation familiale, etc.) des participants n'ont pas été systématiquement récoltées. Les participants ont mis en évidence dans leurs propos les éléments qui leur semblaient importants, comme la présence d'enfants quand ils étaient en visioconférence, ou le fait de partager l'espace avec son compagnon ou sa compagne, etc. Ces informations donnent des indications sur leur situation personnelle. Les extraits d'entretien en rendront compte. Les termes utilisés par les participants pour désigner la formation à distance sont « distanciel », « formation à distance », « télétravail », « en visio » ou encore « visioconférence » et pour la formation dans le centre, « en présentiel », « dans le centre », « en classe » ou encore « sur site ». Pour faciliter la lecture, les termes utilisés pour désigner les participants, stagiaires, formateurs, etc. couvrent autant des hommes que des femmes. Dans le cas contraire, le genre concerné sera spécifié si cela est nécessaire. En plus des *focus groups*, une autre source est utilisée dans le rapport d'étude pour introduire certaines thématiques avec des données chiffrées. Il s'agit de l'enquête de satisfaction où des questions relatives à la formation à distance ont été posées aux personnes ayant suivi une formation au sein de Bruxelles Formation.



L'enquête de satisfaction 2021 traite une série de questions relatives à la formation à distance ainsi que des commentaires rédigés par les stagiaires sur le même sujet, et des questions additionnelles en lien direct avec la crise sanitaire.

L'enquête de satisfaction 2022, quant à elle, a traité des questions en lien avec la formation à distance mais, hors crise sanitaire. Dans le cadre de ce rapport, nous nous appuyons sur l'enquête 2022, qui compte 2059 répondants, dont 1398 ont eu une formation en distanciel. La plupart des participants aux focus groups ont répondu à cette enquête ou ont été invités à le faire à l'issue de leur formation. Dans le cadre de ce rapport, les données issues de l'enquête de satisfaction qui sont en lien avec les thèmes abordés dans les focus groups sont présentés sous forme d'encadrés.

Le présent document se structure comme suit : la première partie porte sur le fait d'avoir connu ou non une expérience de formation ou de travail à distance précédemment à la formation suivie au moment de la réalisation des entretiens collectifs. La deuxième partie a trait à l'environnement dans lequel le participant a suivi la formation lors des séances en distanciel. La troisième partie met en évidence les conditions numériques (matériel informatique, connexion Internet, utilisation des outils numériques), lorsque le participant est à son domicile. La quatrième partie s'attèle à expliciter la manière dont le groupe de stagiaires fonctionne quand le cours est à distance, en mettant en exergue les modalités de fonctionnement et la question du lien entre les stagiaires et les formateurs. La cinquième partie relate l'appréciation des participants à l'égard de la formule du distanciel et des formations hybrides. Et, la sixième partie a trait à la pédagogie utilisée lors du distanciel en questionnant l'intégration de la matière par les stagiaires et l'adéquation du contenu du cours vu lors des journées d'apprentissage à domicile. Elle intègre aussi les souhaits formulés par les stagiaires à propos de la formule de cours en distanciel. Une conclusion clôture ce rapport avec les principaux constats.

1

Les participants ont-ils eu une précédente expérience de formation ou de travail à distance ?



Une petite partie des participants interrogés ont déjà eu une expérience de formation à distance ou de télétravail précédemment à la formation suivie au moment de l'entretien collectif. Les expériences sont variées au niveau du vécu.

Par ailleurs, la majorité des participants n'ont pas eu l'opportunité de découvrir l'univers du distanciel dans un emploi ou au sein d'une autre institution.

1.1. Le distanciel déjà expérimenté

Plusieurs participants ont testé le télétravail dans le cadre de précédents emplois. L'expérience s'est bien déroulée pour la majorité d'entre eux : *« j'ai fait un travail il y a quelques années en distanciel donc j'ai pas de soucis » (Participant 5, Centre 8)*. Cependant, une personne a trouvé l'expérience difficile : elle a quitté son précédent emploi, car le télétravail était trop pénible pour elle. Cette situation s'est produite lors des confinements provoqués par la crise sanitaire du Covid-19.

Par ailleurs, quelques personnes ont déjà suivi des formations à distance, que ce soit en visioconférence, en e-learning ou en autoformation. Un participant a indiqué que son expérience était moyennement positive : *« j'ai fait une formation à distance en infographie avant, donc c'était les prémices, mais c'était pas très encadré ; c'était mieux cadré ici, on sentait qu'il y avait un peu plus d'expérience ici » (Participant 6, Centre 8)*.

1.2. Le distanciel, l'inconnu

Une bonne partie des participants interrogés n'ont pas eu d'expérience antérieure de formation à distance ou de télétravail, ou alors une expérience minime. Par exemple, quelques personnes disent avoir passé des entretiens d'embauche en visioconférence. Une autre personne indique avoir présenté son mémoire en distanciel.

Ces participants se sont sentis parfois en difficulté lors de la découverte de la formation à distance et ce, d'autant plus s'ils ne maîtrisaient pas bien les outils informatiques. Dans ce cas, les personnes disent être un peu perdues, et avoir l'impression de ne pas arriver à suivre le rythme de la formation. Ce sentiment est renforcé pour les personnes qui sont loin du monde de la formation.



« J'avais du mal avec le distanciel au début [...] je me sentais perdu avec le distanciel. J'ai le moins d'expérience dans la formation et j'ai fait une grosse reconversion donc je suis le plus loin de la formation. J'ai dû courir pendant sept mois. » (Participant, Centre 8)



EN BREF...

Ces expériences contrastées mettent en évidence que les participants ne se situaient pas tous au même niveau dans leur rapport au distanciel. Une partie des participants a déjà exploré et appris à maîtriser les outils numériques utilisés dans le cadre des cours en distanciel, alors que l'autre s'est sentie un peu plus démunie, surtout si elle n'est pas à l'aise avec les outils et logiciels de visioconférence et/ou pour les personnes qui sont loin de la formation.



2

Dans quel environnement les participants ont-ils réalisé la formation à distance ?



L'environnement dans lequel les participants effectuent leurs cours à distance varie d'une personne à l'autre. Certains participants sont dans de bonnes conditions, car le lieu est calme et dédié au travail, et le matériel est adéquat. En revanche, d'autres participants ne sont pas dans des environnements propices pour suivre leur formation, ou alors ils sont dérangés. Il s'avère que pour certains participants le matériel est peu adapté.

La situation soudaine de confinement en mars 2020 a obligé les stagiaires de Bruxelles Formation à suivre la formation à leur domicile. Les formations qui ont commencé pendant la crise sanitaire du Covid-19 étaient en partie en distanciel un à plusieurs jours par semaine. Les stagiaires n'ont pas nécessairement eu l'occasion d'aménager un espace au calme pour suivre les cours en visioconférence. D'autant plus quand toute la famille était à la maison.

2.1. Se créer un espace de travail à domicile



Enquête satisfaction 2022

52,1% des répondants sont **tout à fait d'accord** avec le fait que leur domicile est suffisamment adapté pour suivre une formation à distance dans de bonnes conditions, de travailler au calme sans être dérangé (famille, enfants, bruits de voisinage...). 33,6% sont **plutôt d'accord** avec cette proposition. En revanche, 11,2% des répondants disent **plutôt ne pas être** dans de bonnes conditions, et 3,0% affirment qu'ils ne le sont **pas du tout**.



85,7%

Ces données illustrent que la grande majorité des participants à l'enquête de satisfaction 2022 (85,7%) estiment que leur domicile est suffisamment adapté pour suivre une formation à distance dans de bonnes conditions.

Quand les participants aux *focus groups* sont à leur domicile, ils travaillent dans leur chambre, dans leur bureau ou dans le salon. La plupart des participants expliquent avoir aménagé leur espace de sorte à pouvoir se consacrer entièrement à la formation. De cette manière, ils tentent d'être au calme.



« Au début j'étais dans ma chambre, j'ai un PC fixe dans ma chambre, je l'utilise pour regarder des films, j'étais vite distrait, c'est un lieu où je suis posé, je n'arrivais pas à me concentrer, j'ai acheté un PC portable, je me mettais dans le salon où je reçois mes amis, c'est mental, j'avais besoin de changer d'environnement. » (Participant 1, Centre 5)



« Je m'organise pendant la connexion, pour être soit dans mon salon, si mon fils est dans sa chambre, comme ça je suis seule. Donc, mes fenêtres elles sont fermées et tout [...]. S'il y a quelqu'un, si mon fils est à la maison par exemple, et s'il veut être au salon, moi je vais dans son bureau. » (Participant 13, Centre 7)

Certains participants n'ont pas été entravés dans leur apprentissage par leurs conditions de vie. La formation à distance a pu s'effectuer chez eux, dans un environnement calme : « j'ai un appart tranquille, je suis seul donc j'ai pas de soucis » (Participant 1, Centre 8) ; « je suis dans des conditions optimales, dans ma maison avec un chat ravi que je sois là » (Participant 2, Centre 8) ; je suis dans une « pièce isolée », « calme complet » (Participants 7 et 10, Centre 8) ; « j'ai un bureau privé chez moi. J'aime beaucoup le distanciel. Je travaille bien. J'ai la chaise, le casque. Je suis équipée. » (Stagiaire 9, Centre 3).

2.2. Faire face à la cohabitation

Tous les participants ne sont pas logés à la même enseigne. Le lieu de vie n'était pas nécessairement composé d'un bureau où la personne peut s'isoler pour suivre la formation au calme. Les participants mentionnent les problèmes causés par l'espace de travail, lorsque celui-ci est restreint, exigu ou initialement dévolu à d'autres fonctions (salon, chambre, etc.). Ces situations créent de l'inconfort, voire à nouveau une certaine fatigue mentale. Il n'est pas toujours aisé de s'isoler dans une pièce de son domicile. Parfois, les participants n'ont pas d'autre choix que de s'installer dans une pièce de vie. Ils sont alors plus fréquemment dérangés pendant les visioconférences par les enfants, mais aussi par les parents ou le/la conjoint.e.



« Quand je faisais la formation à distance, j'étais chez moi. Ce n'était pas évident, car on n'a pas assez d'espace. Il y avait des jours où les enfants commençaient les cours plus tard, mon mari travaille la nuit donc il dort le matin donc je mettais le casque, ou quand les enfants étaient à l'école j'utilisais leur chambre. » (Participant 12, Centre 3)



« Au début jusqu'à février, j'étais dans ma chambre et ma copine était aussi en distanciel dans le salon. Elle était tout le temps là aussi. C'était compliqué au niveau de l'environnement, je n'ai pas de bureau, j'étais par terre. » (Participant 11, Centre 6)

L'entourage proche et le voisinage ne comprennent pas nécessairement que le participant suit une formation quand il est devant son ordinateur. Ainsi, ils s'autorisent à le déranger sans se rendre compte des conséquences, comme le fait de perdre le fil des explications ou de perdre du temps pour effectuer les exercices, etc.



« Même si mes enfants sont grands, je suis dérangée par les enfants, ils m'appellent et moi, je dis 'non, je suis en cours', mais non c'est 'maman ci', 'maman ça'... Parfois on se fâche un peu parce qu'ils ne nous laissent pas. Et c'est fatigant parce que c'est difficile de se concentrer sur ce que dit le prof. Mais si les enfants sont dehors, on est tranquille. » (Participant 2, Centre 7)



« Je vivais chez ma maman, qui ne comprenait pas du tout ce que je faisais, et donc quand je bossais dans le salon, elle pouvait passer à côté et commencer à me parler. Ce qui arrivait plusieurs fois quand ma caméra était allumée et qu'on parlait. Mais je peux rien faire, je suis chez elle. » (Participant 2, Centre 2)



« La voisine vient, elle me dit de venir chez elle. Je crois que c'est urgent. Je quitte mon ordinateur. Puis, elle a un problème avec sa télé. Ce n'est pas urgent. Elle ne comprend pas que je suis en formation. » (Participant 9, Centre 9)

Il arrive parfois que les participants soient fortement dérangés par des bruits extérieurs : « *il y a des travaux dans le voisinage, les conditions pour suivre la formation étaient un peu rocambolesques* » (Participant 2, Centre 4) ; « *j'ai un garage en bas donc j'entends disquer, je vis avec le bruit* » (Participant 4, Centre 5) ; « *j'habite sur le canal donc il y a beaucoup de bruit* » (Participant 3, Centre 5) ; ou plus anecdotiquement par le « prédateur de la souris » : « *j'étais dans ma chambre, y a juste le chat qui m'embête parfois* » (Participant 9, Centre 8).

2.3. S'OCCUPER D'ENFANTS LORS DU DISTANCIEL

Les participants qui éprouvaient le plus de difficultés pour suivre les cours en distanciel sont ceux qui ont des enfants, dont ils doivent s'occuper. L'articulation entre formation et vie personnelle n'est pas aisée quand il faut conduire ou aller rechercher les enfants à l'école, quand un enfant est malade ou pas suffisamment autonome pour s'occuper seul, ou quand le domicile n'offre pas un espace calme pour suivre le cours en ligne.



« *En distanciel, si les enfants sont en journée pédagogique, donc c'est plus difficile à gérer. Sinon, c'est comme ici [dans le centre], mais sans les collègues.* » (Participant 12, Centre 9)

Certains participants trouvent des solutions pour la garde des enfants en faisant appel à leurs proches. D'autres commencent les cours pendant le trajet en voiture, ce qui constitue un arrangement peu optimal, et peu tenable dans la durée.



« *Ma fille est à l'école quand je suis en distanciel. Ça s'est très bien passé. Si c'est le mercredi [le distanciel] ma maman allait la chercher. Mais, elle aurait pu être là ma fille, car elle est très autonome.* » (Participant 11, Centre 9)



« *Je suis papa de deux enfants. Je dois amener les enfants à l'école. Les cours commencent à 8h, mais je suis dans les trajets donc je commence les cours en visio dans la voiture, jusqu'à chez moi. J'ai un bureau chez moi.* » (Participant 11, Centre 3)

2.4. Venir dans le centre de formation

Quelques participants ont recouru à un autre type d'arrangement, trouvé en accord avec le centre. Il s'agit de venir dans le centre de formation, même si le cours était en distanciel. Par exemple, un participant est venu une fois dans le centre pour suivre le cours à distance, car cela facilitait l'organisation de ses trajets entre son domicile et l'école des enfants qui est proche du centre de formation.

Un autre participant a demandé aussi à venir dans le centre où il se formait, car il avait des craintes par rapport au distanciel à domicile.



« J'ai eu des problèmes liés au télétravail donc j'ai fait un changement de carrière pendant le confinement. J'ai arrêté mon travail. [...] J'avais peur de la formation hybride donc je suis venu en centre quand c'était en hybride. [...] Ça s'est apaisé avec le temps. J'étais très angoissé de continuer en télétravail à cause de ma mauvaise expérience. » (Participant 8, Centre 8)



EN BREF...

Les environnements de travail à domicile sont variables d'une personne à l'autre. Certains participants sont dans des lieux de vie adaptés au distanciel, alors que d'autres sont dans un environnement peu favorable à la concentration. Une grande majorité des participants estime que leur domicile est (en général) calme, et une petite proportion se plaint de conditions inappropriées. La cohabitation et les enfants (présents pendant les confinements, malades, en congé, etc.) empêchent le stagiaire d'être pleinement présent pour suivre les cours en ligne. Des problèmes de concentration sont soulevés en raison de la cohabitation ou de bruit dans le voisinage. Certains participants se sont rendus au centre de formation ou trouvent d'autres solutions pour suivre les cours plus au calme.



3

Quelles sont les conditions numériques des participants lors du distanciel ?



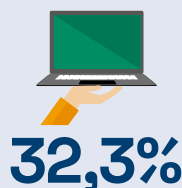
Les participants ne sont pas tous logés à la même enseigne en ce qui concerne la possession du matériel informatique et son utilisation pour réaliser les cours en distanciel. Il en est de même au niveau de la connexion Internet.

3.1. Un matériel informatique adéquat



Enquête satisfaction 2022

Lorsque les stagiaires sont en formation à distance, un tout petit peu plus de deux tiers d'entre eux ont un ordinateur personnel dont ils sont les seuls utilisateurs. 5,6% utilisent leur smartphone pendant les cours, en plus de leur ordinateur personnel.



Bruxelles Formation a prêté du matériel informatique aux stagiaires pour suivre la formation à distance. 32,3% des répondants en ont bénéficié. 57,5% n'en avaient pas besoin. Et, 10,2% n'en ont pas bénéficié, car ils ignoraient que Bruxelles Formation pouvait mettre un ordinateur à leur disposition.

Les situations d'équipement sont assez variables entre les stagiaires et, parfois, au sein d'un même centre de formation. Une partie des participants ont utilisé leur ordinateur personnel. Certains ont même deux ordinateurs : l'ordinateur personnel et l'ordinateur de la famille, ou alors un ordinateur fixe et un ordinateur portable. De plus, certains sont bien équipés, car ils ont deux écrans ainsi qu'un casque et un microphone intégré. Les autres participants utilisaient les écouteurs de leur smartphone ou les haut-parleurs de l'ordinateur, avec les inconvénients que cela peut engendrer comme le fait d'entendre le ventilateur interne de l'ordinateur.

Une partie des participants n'ont pas d'ordinateur personnel. Ils ont, par conséquent, pu bénéficier d'un ordinateur portable prêté par Bruxelles Formation. Sinon, ils utilisaient leur téléphone. Ils sont contents du matériel et du service : *« on a moins de soucis avec les PC de Bruxelles Formation. Puis, tous les programmes sont installés »* (Participant 8, Centre 9) ; *« il y a le service 'après-vente'. S'il y a un problème, on peut les ramener »* (Participant 7, Centre 9) ; *« j'ai pu emprunter un ordinateur à BF, il était beaucoup plus performant que le mien, qui date environ des années 30 [rires] »* (Participant 4, Centre 2).

3.2. Un matériel informatique peu ou moins bien adapté



Enquête satisfaction 2022



Lors de la formation à distance, 8,0% des répondants utilisent un ordinateur familial partagé avec d'autres membres de la famille. 6,1% des répondants n'ont qu'un smartphone pour suivre les cours en ligne, et 1,1% n'ont qu'une tablette.

Certains participants ont un ordinateur, mais il ne semble pas (suffisamment) performant pour suivre la formation à distance. Par exemple, certains participants avaient des problèmes de microphone. Ils maintenaient le lien avec le groupe en intervenant via le chat : *« on avait parfois des problèmes de micro donc on avait des interactions par écrit donc il faut être attentif au chat quand il y a des interactions. Les autres doivent dire qu'il y a quelqu'un qui a écrit quelque chose dans le chat »* (Participant 8, Centre 8).

Un autre participant a éprouvé des difficultés, car son ordinateur était lent et il n'avait pas les moyens d'en acheter un autre : *« je n'avais pas le chômage et pas les moyens d'acheter du matériel donc j'avais un ordi ancien et pas d'argent pour en payer un nouveau [...] l'ordi était lent et j'avais des problèmes de micro, car c'était un vieux PC »* (Participant 8, Centre 8). Le participant a demandé au centre, mais il n'a pas été possible d'avoir un ordinateur par ce biais-là. Un autre participant du même centre dit que le centre de formation aurait dû les informer du matériel nécessaire pour effectuer la formation, comme le fait d'avoir deux écrans plutôt qu'un seul.

Plusieurs participants issus de différents centres ont suivi les cours à distance en utilisant leur téléphone. Cette situation fut temporaire pour certains le temps d'acquérir un ordinateur, alors qu'elle a perduré tout au long de la formation pour d'autres. Les participants ayant poursuivi leur formation avec leur téléphone l'ont fait, car ils se sont adaptés à cette situation.



« Avant, j'utilisais juste mon smartphone parce que je n'avais pas d'ordinateur pendant un certain temps. Et au début c'était difficile, après je me suis adaptée. Après, j'ai emprunté un ordinateur de Bruxelles Formation, ça fait 2 modules avant que j'utilise l'ordinateur de BF. » (Participant 13, Centre 7)

Certains participants se plaignent parfois d'inconfort ou de douleurs physiques en raison du matériel ou de la configuration peu ergonomique du bureau : *« j'ai deux écrans, mais tellement peu de place qu'ils sont mis l'un en face de l'autre et que je dois tout le temps tourner la tête » (Participant 9, Centre 1) ; « Je pouvais avoir deux PC ici [dans le centre], si je venais avec mon PC, mais chez moi, j'ai un tout petit PC, et c'est chiant de travailler avec ça, alors qu'on vient juste de toucher avec deux écrans. Revenir à un écran... » (Participant 8, Centre 2).* Ces participants estiment avoir du matériel informatique plus adapté en centre que chez eux.

3.3. Investir dans du matériel informatique ?

Plusieurs participants mentionnent avoir acheté du matériel avec leurs propres deniers pour mieux suivre la formation, comme en témoignent les extraits suivants : *« niveau matériel, j'avais investi fin d'année dans un PC, un double écran. J'ai un équipement correct. J'avais clavier, souris. J'ai racheté un laptop pour la formation, car j'avais celui du boulot avant » (Participant 14, Centre 6) ; « j'ai un PC donc j'ai acheté clavier, souris, un autre écran » (Participant 6, Centre 8) ; « j'ai acheté un PC portable » (Participant 1, Centre 6).*

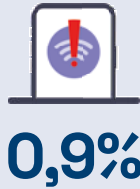
Certains participants ne sont pas très satisfaits du matériel prêté, ce qui les pousse à opter pour une solution alternative : *« j'aurai pu prendre un ordinateur parmi ceux mis à disposition par l'opérateur, mais ils ne sont pas très performants. Quand on passe d'un PC qui n'était pas mauvais à un PC de l'opérateur, on dit : 'non, je ne préfère pas'. J'ai fait un crédit à ma mère pour m'acheter un PC et je regrette pas du tout » (Participant 2, Centre 2).*

Mais, tous les participants n'ont pas les moyens ou un réel intérêt sur le long terme à acheter un ordinateur. Il existe ainsi une grande inégalité en matière d'équipements entre les participants. De plus, plusieurs participants ont l'impression que l'opérateur n'accorde pas suffisamment d'importance à l'équipement nécessaire pour réaliser la formation à distance : *« tout le monde n'a pas un bon matériel. Et ça, ils ne nous demandent pas. OK, ils nous demandent si on a un PC, quand on s'inscrit à la formation, mais ils ne demandent pas si on a tous un poste de travail pour pouvoir bien travailler à la maison. Je pense que c'est important à demander » (Participant 8, Centre 2).*

3.4. Quelle qualité de connexion Internet ?



Enquête satisfaction 2022



58,7% des répondants sont **tout à fait d'accord** avec le fait que leur connexion Internet était suffisamment fluide et rapide pour suivre la formation à distance. 35,7% sont **plutôt d'accord** avec cette affirmation. 4,7% des répondants ont répondu **plutôt non**. Et 0,9% n'ont **pas du tout** une connexion Internet adéquate pour suivre la formation à distance.

La connexion Internet apparaît également comme une donnée essentielle au bon déroulement de la formation à distance, que ce soit pour suivre la visioconférence et/ou réaliser des activités en ligne.

Parmi les participants interrogés, une partie d'entre eux ont rencontré des difficultés avec leur connexion Internet. Les coupures étaient soit régulières : « *j'ai un problème d'électricité, car on est plusieurs sur le compteur électrique, c'est une très mauvaise idée* » (Participant 4, Centre 5) ; « *au début, ça marche puis, j'ai un souci avec Internet en fin de journée. La qualité devient mauvaise. J'ai un ordinateur à moi* » (Participant 11, Centre 3), soit occasionnelles : « *un voisin était en train de construire donc la connexion a été coupée. Mais, c'était vite arrangé* » (Participant 9, Centre 6).

Par contre, quelques participants avaient une très mauvaise connexion Internet ou pas d'Internet au moment des cours en distanciel. Le cas d'une personne a été rapporté lors d'un *focus group* sur le fait qu'elle a dû suivre la formation sur un smartphone, dans un bar, car elle ne disposait pas chez elle de connexion Internet d'une qualité suffisante pour suivre les cours en ligne. Une autre personne, en provenance du même centre, a dû souscrire dans l'urgence à un abonnement 4G, car, à la suite d'un déménagement, elle n'avait toujours pas le raccordement Internet au moment du 100% distanciel.

Les défaillances techniques liées à la connexion Internet ou à l'ordinateur mettent les participants en difficulté au niveau de l'apprentissage, car ils perdent une partie du contenu de la matière : « *parfois, [...] il y a des problèmes de connexion, il y a des lags, des choses comme ça. Ça ralentit l'apprentissage* » (Participant 4, Centre 7). Parfois, les problèmes de connexion étaient du côté des formateurs, ce qui a provoqué retard et distraction : « *les formateurs ont du mal en visio. Ils cherchent à se connecter. La formatrice était embêtée. Ça dépend de la connexion. Elle devait changer de place. Ça nous a mis en retard. Ça nous a distracts* » (Participant 12, Centre 1).

Certains participants ne semblent pas avoir été fortement touchés par des coupures d'Internet. Puis, des solutions ont été trouvées, voire anticipées. Par exemple, le fait de savoir que le cours était enregistré les rassurait, comme c'était le cas pour Autocad (logiciel de dessin assisté par ordinateur). Plusieurs participants insistent sur la nécessité de pouvoir visionner le cours, comme l'explique notamment l'extrait d'entretien ci-dessous.



« Concernant les supports de cours, ce n'est pas au point. Les supports classiques d'aujourd'hui ne seront plus adaptés demain. Il faudrait une formule pour permettre à l'étudiant de réécouter s'il décroche, comme des podcasts. En présentiel, on peut poser la question. En visio, si tu as perdu ta connexion, tu es perdu. Pour le cours d'Excel, j'ai perdu la connexion au début donc je n'ai pas entendu. J'étais bloquée par la suite, je ne savais pas faire les exercices. J'ai pu rattraper en allant sur YouTube pour comprendre et arriver au cours en connaissant la formule. » (Participant 6, Centre 3)

D'autres solutions ont été trouvées par les participants comme le fait d'utiliser la 4G par le biais de leur téléphone : « je n'ai pas une connexion stable, donc j'utilise le téléphone par la 4G et l'ordi n'a pas besoin d'Internet. J'ai Discord sur mon téléphone. Je préviens le formateur que je suis sur mon téléphone, car j'ai un problème d'Internet, il n'y a pas grand-chose à faire quand on a une coupure d'Internet ou d'électricité » (Participant 4, Centre 8). En revanche, d'autres participants adoptent une autre stratégie en attendant que la connexion se rétablisse : « j'ai prévenu et je n'ai rien fait. Je suis allée dans le canapé. Au début de la formation, j'avais un problème de connexion puis, j'ai tiré un câble et c'était bon » (Participant 6, Centre 8). Parfois, les participants communiquent entre eux par les réseaux sociaux pour reprendre le fil du cours.

Certains participants laissent leur caméra tout le cours, mais d'autres non, en raison d'une bande passante trop faible : « on n'a pas tous [une bonne connexion] Internet donc il y a des bugs ; car la visio est lourde en chargement » (Participant 8, Centre 9).

3.5. Des difficultés dans la manipulation des outils numériques

Dans le cadre des formations à distance, les participants doivent savoir utiliser un ordinateur et les logiciels spécifiques à leur formation et à la visioconférence. Plusieurs manipulations sont requises pour pouvoir suivre une formation à distance : remplir un formulaire, envoyer un mail ou une photo, participer à une visioconférence, partager son écran, etc.



Enquête satisfaction 2022

72,5% des répondants sont **tout à fait d'accord** avec le fait de disposer de compétences suffisantes en informatique pour suivre facilement une formation à distance. 24,8% sont **plutôt d'accord** avec cette affirmation, alors que 2,0% des répondants disent **plutôt non** et 0,7% n'ont **pas du tout** les compétences suffisantes en informatique.



Grâce à la formation à distance, 76,1% des répondants considèrent que la formation à distance leur a permis de développer leurs compétences numériques (utilisation d'un ordinateur, outils de visioconférence, partage de documents...).

Les participants des *focus groups* disent ne pas toujours avoir la capacité de réaliser les tâches demandées par les formateurs. D'ailleurs, certains centres se sont organisés pour y remédier.



« J'ai appris quelque chose ici, avec le prof et la personne qui s'occupe de l'informatique ici [dans le centre], ils ont fait beaucoup de formations pour aider avec l'ordinateur. Un jour, il est venu, il est resté avec nous 1h30, 2h pour nous apprendre des choses. C'était organisé quelques jours avant. » (Participant 11, Centre 7)

Au sein des *focus groups*, plusieurs participants ont dit être dans cette situation au début de leur parcours de formation : *« au début, en visio, je patageais... je ne suis pas très forte en ordinateur » (Participant 6, Centre 1)* ; *« il faut ouvrir plusieurs pages. C'est difficile de faire tout en même temps. Il manque un fichier. Je ne le trouve pas. Quand il y a plusieurs pages ouvertes, je suis perdue. Puis, Word est différent à la maison » (Participant 9, Centre 9).*

Lors d'un *focus group* dans un centre de formation aux métiers du secteur secondaire, quelques participants ont dit avoir eu des difficultés avec les outils numériques : *« je ne connais pas l'informatique donc j'ai eu un peu... compliqué » (Participant 14, Centre 6).* Une personne a d'ailleurs évoqué le fait de ne pas savoir gérer les mises à jour, l'utilisation des mots de passe et les options. Elle ne sait pas si c'est une mauvaise utilisation de sa part ou pas.

Une de ses collègues de formation lui a indiqué avoir le réflexe d'aller voir des tutos sur YouTube ou d'utiliser des moteurs de recherche quand elle avait une question ou une difficulté. Cette pratique est présente chez cette personne depuis l'arrivée du Covid.

Quand des difficultés – liées à la manipulation de l'ordinateur, d'un logiciel, d'Internet, ou à la suite d'un problème technique – surviennent à distance, les participants sont seuls à devoir y faire face si le centre de formation ne propose pas un soutien à l'utilisation du numérique. Selon la nature du problème, ils peuvent interpeller un collègue de classe via les réseaux sociaux ou le formateur via la plateforme de chat.



EN BREF...

Les participants présentent des disparités en termes d'équipement informatique et de connexion Internet. Environ deux tiers d'entre eux possèdent un ordinateur personnel. Bruxelles Formation a prêté du matériel informatique à certains participants, mais d'autres n'étaient pas au courant de cette possibilité. Certains participants ont rencontré des problèmes liés à la performance de leur matériel informatique, comme des problèmes de microphone, tandis que d'autres ont signalé des problèmes de connexion Internet. Certains ont investi dans leur propre matériel, tandis que d'autres ne pouvaient pas se le permettre. Les coupures d'Internet ont été un défi pour certains participants, mais des solutions temporaires, comme l'utilisation de la 4G via un téléphone, ont été adoptées. La qualité de la connexion Internet et du matériel informatique varie d'un participant à l'autre, créant des inégalités. Les stagiaires ne sont pas tous égaux au niveau des compétences à avoir pour pouvoir utiliser correctement les outils numériques. D'ailleurs, certains stagiaires mentionnent la plus-value de la formation suivie pour améliorer leurs compétences numériques.



4

Comment le groupe fonctionne-t-il lors du distanciel ?



Il est intéressant de regarder comment les groupes de stagiaires fonctionnent en visioconférence. D'abord, nous décrirons la répartition entre distanciel et présentiel pour les différents groupes de stagiaires, ainsi que les différentes modalités par lesquelles ils sont passés tout au long de leur formation. Ensuite, les modalités pratiques de la visioconférence seront décrites, en mettant en évidence les limites de celles-ci. Enfin, nous regarderons comment les participants maintiennent le lien entre eux lors de la formation à distance, ainsi qu'avec les formateurs.

4.1. Quelle est la proportion distanciel/présentiel ?

Les stagiaires interrogés dans le cadre des *focus groups* ont connu des situations différentes au niveau de la proportion présentiel/distanciel sur une semaine de formation. Les modalités ont varié selon la situation sanitaire. De plus, les formules d'hybridation ont varié selon la formation. Certains stagiaires ont eu jusqu'à trois jours de formation à distance par semaine. D'autres ont connu des périodes de formation à 100% en distanciel, notamment en raison d'une personne atteinte du Covid-19. À côté de cela, les jours à distance variaient, mais ils étaient prévus dans le calendrier. Des changements de dernière minute ont pu se produire en cas d'absence, de maladie, de grève, etc.

Puis, le nombre de jours à distance sur une semaine de cours a progressivement diminué avec la situation sanitaire qui s'apaisait, passant ainsi de trois ou quatre jours par semaine à un ou deux jours. Ces jours étaient parfois fixes et définis à l'avance alors que cela était variable dans certaines formations. Le fait de ne pas fixer un calendrier à l'avance peut poser des difficultés à certains stagiaires au niveau de l'organisation quotidienne.

La modalité « jour en distanciel variable » pose une difficulté pour les participants quand l'information est donnée tardivement, car *« ce n'est pas un jour fixe donc c'est difficile de s'organiser. On sait jamais quand c'est, ça change parfois la veille ou le matin même » (Participant 6, Centre 2)*. Les changements au dernier moment rendent l'organisation compliquée et, parfois, provoquent l'absence des stagiaires, car ils n'ont pas la bonne information à propos du lieu de rendez-vous (virtuel ou en co-présence).

Certains stagiaires ont expérimenté la formule hybride sur un jour, à savoir le matin en présentiel et l'après-midi en visioconférence. Cette organisation des cours est fort critiquée et peu appréciée, car elle complique l'organisation du quotidien : *« je n'aime pas vraiment, on doit beaucoup courir. Moi, j'habite tout près, mais certains habitent loin. Ils n'ont pas pensé à nous quand ils ont fait l'horaire... Puis on doit manger, se déplacer pendant la pause. C'est compliqué pour se déplacer » (Participant 1, Centre 1)*. Cette modalité met les personnes qui habitent loin du centre de formation plus en difficulté.

4.2. Quelles sont les modalités pratiques de la visioconférence ?

Tous les participants ont eu des journées en visioconférence, à l'exception de ceux en modélisme qui avaient des créations à réaliser en autonomie. Les modalités pratiques ont différé d'un groupe à l'autre, selon le contenu à apprendre (théorie, pratique, exercices seuls ou en groupe, jeux), mais aussi selon les possibilités techniques. Par exemple, certains groupes coupaient les caméras, sauf le formateur, car les connexions Internet n'étaient pas optimales chez certains participants. Certains formateurs voulaient voir les stagiaires alors que d'autres se contentaient de l'audio et du chat. Certains vérifiaient la présence des stagiaires en demandant d'activer la caméra quelques instants en début de cours.

Plusieurs participants ont expliqué plus en détail comment leur groupe a fonctionné concrètement en distanciel. Le formateur partage son écran lorsqu'il donne son cours. La plateforme utilisée est Google Meet, car elle permet d'accueillir un grand nombre de participants, de partager l'écran et de poser des questions tout en maintenant une connexion stable. Personne n'activait la caméra. Des tests ont été faits avec la plateforme Discord, mais les cours étaient souvent interrompus à cause de l'instabilité de la plateforme. Cependant, elle a servi aux stagiaires pour effectuer leurs exercices pratiques. Par ailleurs, un chat collectif dans Discord permettait d'échanger à propos du cours, d'interpeller un collègue de cours, le plus souvent celui qui est assis à côté en classe. Les échanges informels étaient maintenus par ce biais-là, sur un autre canal.

Le fait d'être en visioconférence modifie la manière de donner cours, car l'environnement et le cadre sont différents. Le formateur doit maintenir une certaine dynamique de groupe, mais parfois, les fondamentaux ne sont plus là, comme le manque de discipline de la part des stagiaires. Cela parasite l'apprentissage : *« certains cours, c'était la jungle. Après 2 heures, t'as la tête remplie et fatiguée » (Participant 5, Centre 1)*; *« en fait, pendant les cours, j'étais en train de peindre, et d'autres choses. C'est compliqué en fait » (Participant 7, Centre 2)*.

Les participants estiment qu'il peut y avoir de façon globale un manque de respect envers le formateur et les autres participants ainsi qu'une forme de manque de sérieux dans le comportement de certains participants lorsqu'ils sont en visioconférence, comme s'absenter du cours, faire tout autre chose pendant le temps de la formation (faire ses lessives ou la vaisselle, peindre, faire ses courses, etc.), être sur son téléphone ou encore, prétendre de pas avoir de connexion. Le cadre peut être difficile à faire respecter par les formateurs. Le bruit constitue un réel parasite lors des cours en visioconférence. L'intervention du formateur est de mise, mais parfois difficile à mettre en œuvre.

Une autre modalité concerne l'enregistrement ou non des visioconférences. Les cours donnés dans le cadre de la formation électromécanique étaient les seuls à être enregistrés. Les participants étaient contents de pouvoir écouter les enregistrements par la suite, et ce, notamment, pour la préparation des tests. Dans d'autres formations, les participants auraient aimé pouvoir avoir des enregistrements en fin de visioconférence afin de réécouter certaines parties ou l'entièreté du cours. Ils mettent en exergue la difficulté de suivre en visioconférence, car ils disent que le rythme va plus vite ou qu'il y a des coupures Internet qui leur font perdre le fil du cours.

4.3. Comment maintenir le lien à distance entre stagiaires/formateurs ?

La modalité du distanciel pose la question du lien social entre les stagiaires, mais aussi entre stagiaires et formateurs. Quels types d'échanges sont maintenus ? Pourquoi ? Et, à quelle fréquence ?



Enquête satisfaction 2022

91,2% des répondants se sont sentis soutenus par leur formateur/formatrice et le personnel de Bruxelles Formation durant les périodes de formation à distance, alors que 8,8% n'ont pas senti ce soutien.



92,3%

Même à distance, 92,3% des répondants ont ressenti une solidarité avec le groupe de stagiaires. En revanche, 7,7% ne se sont pas sentis soutenus par le groupe et ne sont pas parvenus à conserver des contacts positifs.

Au sein de tous les *focus groups*, les participants disent communiquer entre eux, informellement ou à propos du cours, sur des groupes de discussion comme WhatsApp, par exemple. Cet outil est utile pour communiquer à propos du cours en temps réel (donner une information, demander où se trouve un fichier, rappeler les consignes, ou autre), mais il a le désavantage de déconcentrer : « *quand on a un problème de connexion, qu'on arrive en retard, on écrit sur WhatsApp, mais aussi pour traduire ce que le formateur nous dit. C'est privé, mais on perd la concentration, car on discute entre nous* » (Participant 6, Centre 9).

Le distanciel rendrait plus difficile la création de lien entre les participants, surtout en début de formation. La dynamique de groupe est renforcée quand le groupe est de plus petite taille, car les échanges sont plus aisés. Les exercices sous forme de jeux aideraient également à consolider le groupe.

Malgré les plateformes collaboratives, il semble plus difficile de s'entraider, comme en témoignent les deux extraits ci-dessous : *« pour s'entraider, il suffit de se lever alors qu'à distance, c'est plus difficile d'aider, d'orienter les autres, de dire où il faut corriger » (Participant 2, Centre 2) ; « [en classe], c'est plus facile de poser une question [discrètement] à une personne parce qu'on ne doit pas interrompre le formateur dans son discours pour dire qu'on n'a pas compris » (Participant 3, Centre 2).*

Les participants ayant appris récemment le français ont rencontré quelques difficultés à suivre les cours en distanciel, notamment parce qu'ils ont moins la possibilité d'interpeller un collègue pour la traduction de l'un ou l'autre terme : *« pour moi, c'est plus difficile en ligne, car le français n'est pas ma langue maternelle. Je dois faire attention, car chez moi, je me distrais. Il y a eu des moments vraiment durs, car je ne comprenais pas ce que le professeur disait » (Participant 8, Centre 6).*

La formation à distance a des implications sur la dynamique de groupe, mais également sur la relation entre le stagiaire et le formateur. En présentiel, le formateur est plus disponible pour chaque participant. Pris plus facilement à part, il peut adapter davantage ses explications et prendre le temps de débloquer des problèmes de compréhension, ou même des bugs informatiques. En outre, cette possibilité de pouvoir compter sur le soutien individuel du formateur fait que quelques stagiaires se disent rassurés par sa présence.

Le formateur doit être en mesure de suivre et d'aider chaque stagiaire à distance, notamment en répondant aux questions individuelles et en captant les incompréhensions de ceux qui n'osent pas se manifester. L'écran et le virtuel n'aident pas en la matière. En effet, les stagiaires ont plus de mal à soumettre leurs questions, car ils sont conscients d'interrompre le cours et d'accaparer le formateur : *« tu n'as pas envie de couper le formateur et lui faire recommencer tout depuis le début » (Stagiaire 8, Centre 2) ; « à distance, s'il doit passer chez tout le monde, parce que ça bug chez tout le monde, ça prend une heure de régler le bug chez tout le monde » (Stagiaire 9, Centre 2).*



EN BREF...

Les participants ont connu des répartitions variables entre distanciel et présentiel, selon notamment le type de formation. Les modalités pratiques de la visioconférence diffèrent selon les groupes. Les participants maintiennent le lien entre eux via des plateformes de discussion comme WhatsApp, mais cela pose problème pour certains au niveau de la concentration. La formation à distance affecte la dynamique de groupe et la relation entre stagiaires et formateurs. Il est notamment plus difficile pour les stagiaires de s'entraider à distance, et pour le formateur d'être disponible pour chaque stagiaire. Le distanciel demande un suivi individuel plus important pour vérifier que les stagiaires ont bien compris la matière. Malgré ces défis, la majorité des participants ont ressenti un soutien de la part des formateurs et ont maintenu une certaine solidarité avec leur groupe de stagiaires.



5

Les cours en distanciel sont-ils appréciés des participants ?



Les participants ont des avis controversés par rapport à la formule des cours à distance. Certains l'apprécient alors que d'autres pas du tout. Et, une partie des participants s'y sont habitués, même s'ils n'étaient pas friands du distanciel au départ. Les bénéfices secondaires les aident à accepter cette formule non choisie initialement.

5.1. « J'aime le distanciel »

Une petite partie des stagiaires interrogés disent aimer le distanciel. Par la nature même de la formation suivie, la majorité des participants suivant une formation en Front end developper ont apprécié cette formule, à l'exception d'une personne qui a mis un peu de temps pour s'adapter à cette nouvelle manière de se former. Ils disent : *« le distanciel, c'est la vie ; j'aime être à la maison, chercher par moi-même »* (Participant 4, Centre 2) ; *« j'aime l'hybride donc être chez moi puis voir des gens aussi »* (Participant 3, Centre 2) ; *« j'ai préféré le distanciel, car j'aime être en autonomie même si j'aime venir au centre pour voir les amis, c'est une très bonne expérience »* (Participant 2, Centre 2).

Au sein des autres centres de formation, seuls quelques participants ont vraiment apprécié la formule des cours en visioconférence, car elle correspond à leur mode de fonctionnement et à leur tempérament, ou les arrange car leur domicile est éloigné du centre de formation. Ces participants ont déjà eu du distanciel lors de formations précédentes, essentiellement de niveau master ou en autoformation. Ils aiment également travailler en autonomie chez eux et ont, généralement, une bonne connexion Internet : *« pour moi ça m'est égal, et la visio ça me plaît beaucoup. J'ai déjà fait des cours à distance. J'ai l'habitude [...] J'ai fait deux fois par semaine en visio. Je n'ai pas de problèmes au niveau de l'organisation. C'est un équilibre qui me fait du bien. Je suis bien organisée »* (Participant 2, BF tremplin).

Une moitié des participants au *focus group* apprécient les cours de langue en visioconférence, notamment ceux qui apprennent l'anglais et le néerlandais ou le français-langue étrangère, à un niveau plus avancé. Ces participants évoquent comme avantages l'autonomie (réalisation de la tâche comme et, parfois, quand il le souhaite), le confort de rester à *domicile* et la possibilité de se mettre en retrait par rapport à la formation (*être moins actif ou même se consacrer à d'autres activités*). Selon eux, l'apprentissage est similaire à celui fait en classe.

Quelques participants ont eu des soucis de santé pendant la formation. Par conséquent, le distanciel a servi de solution pour leur permettre de poursuivre leur formation. Par exemple, ayant dû subir une opération pendant la formation, un participant n'était pas autorisé à se déplacer et se rendre dans le centre de formation. Grâce à la formule du distanciel, les formateurs ont pu aménager la formation : *« j'ai donc pu suivre les cours à distance pendant que les autres étaient en présentiel. Mais tout n'était pas encore au point, car il fallait se synchroniser. C'était possible de se rattraper avec les slides parce qu'ils étaient accessibles » (Participant 6, Centre 4)*. Même si le fonctionnement n'était pas optimal, la personne estime que cet aménagement lui a permis de rester à jour par rapport aux autres.

5.2. « Je n'aime pas le distanciel »

Les participants associent la formation et l'apprentissage au présentiel (sauf pour l'autoforformation), car ils ont besoin d'interactions pour apprendre, c'est-à-dire d'échanges directs avec le formateur et leurs collègues de classe. Le fait de se rendre le matin dans le centre de formation les aide à se mettre en mouvement. Ils n'aiment pas rester immobiles derrière leur caméra, car ils n'ont pas l'impression d'être inclus dans la dynamique de groupe comme c'est le cas lorsqu'ils sont en classe.

Un participant de la formation d'électromécanicien décrit la situation : *« c'est pas bon le télétravail, t'es pas réveillé, car tu ne bouges pas. Les cours où il faut participer, c'est pas pareil. C'est la première fois dans ma vie. C'est une mauvaise idée. Pour la bureautique, oui, mais pas pour notre formation. C'est ok pour le Covid, on était obligé, on faisait avec. Le présentiel, tu es présent, tu vois, tu entends, tu discutes, tu échanges des idées. Des fois je me suis endormi devant l'ordi, ça dépend de la formation, pour électricien non, mais sinon ça ne va pas » (Participant 4, Centre 5)*.

Ils ont également besoin d'utiliser leurs sens pour apprendre, tout particulièrement dans le cadre des formations manuelles. En s'inscrivant à la formation, *« c'était de vivre le rythme de travail » (Participant 10, Centre 5)*; *« c'est plus être en atelier que chez soi » (Participant 3, Centre 5)* en incluant la dimension relationnelle : *« c'est mieux d'être sur place pour mieux faire ses liens » (Participant 7, Centre 5)*.

Par ailleurs, suivre un cours en visioconférence demande de se familiariser avec la réalité virtuelle, qui n'est pas aisée dans la perception du non verbal et, parfois, des propos : *« en présentiel, il y a les détails, les gestes. En visio, il y a parfois la mécompréhension » (Participant 6, Centre 1)*.

De plus, ils disent que la formation n'est pas transférable en l'état en distanciel et qu'il faut adapter toute la pédagogie. Par ailleurs, le fait de ne pas avoir choisi la formule du distanciel n'aide pas certaines personnes à l'apprécier.

Être en visioconférence est dérangeant pour certains participants, car ils ont l'impression d'une intrusion dans leur espace/vie privé/e. Ils associent le domicile à un lieu de détente plutôt qu'à la formation ou au travail : *« je n'aime pas trop le distanciel, le cadre n'y est pas. J'associe pas chez moi comme un lieu de travail » (Participant 7, Centre 3).* Ils préfèrent séparer vie privée et formation professionnelle. Plusieurs participants disent : *« J'ai jamais pensé que je devais avoir un bureau chez moi » (Participant 8, Centre 2) ; « c'est là que tient la principale difficulté du distanciel, la chambre devient le bureau de travail » (Participant 3, Centre 2).* La fusion physique des lieux de formation/vie privée peut être problématique, ce qui entraîne parfois des problèmes de concentration et, en fin de journée, une fatigue plus importante.

5.3. « Je m'y adapte quand même, mais... »

Plusieurs participants qui étaient réticents au départ au distanciel disent s'être finalement habitués à la formule de la visioconférence, malgré le fait qu'ils l'apprécient peu. Ce sont plutôt les bénéfices secondaires ou avantages connexes qui leur font apprécier les cours à distance, en ligne.

Les participants du Centre 1 de formation s'expriment à ce propos : *« le côté positif, chez soi, on est bien installé, on a sa tasse de café » (Participant 12) ; « seul point positif, on se réveille plus tard » (Participant 5) ; « je ne perds pas de temps dans les allers-retours entre la maison et le centre » (Participant 2) ; « ce qui est bien, c'est qu'on peut se réveiller et directement commencer la visio [...] on peut aller chercher sur Internet si on a des doutes [pendant le cours] » (Participant 10) ; « la visio, ça aide à utiliser les ordinateurs. On prend l'habitude de l'informatique. C'est bien » (Participant 7).*

Ainsi, les participants mentionnent le fait de pouvoir prendre le temps le matin (c'est-à-dire pouvoir se lever plus tard, ne pas devoir se dépêcher, ne pas devoir passer du temps dans les trajets aller-retour domicile/centre de formation), mais aussi la possibilité d'optimiser l'articulation entre la formation et les tâches domestiques (*« avoir le temps de faire des machines [...] se dire à 16h30, quand la formation est finie, directement je peux faire autre chose » (Participant 2, Centre 4)*). Les participants apprécient le fait d'être chez eux à leur aise, d'être plus au calme (si l'environnement le permet) et d'avoir accès aux moteurs de recherche sur Internet pour clarifier certaines questions.

Cependant, pour la plupart des participants, plusieurs éléments viennent contrebalancer, voire annuler ces avantages. D'abord, les participants estiment que tout le monde ne bénéficie pas d'un tel confort. C'est notamment le cas des personnes dont le début de journée est de toute façon rythmé par d'autres tâches (amener les enfants à l'école, etc.). Ensuite, pour d'autres, ces avantages ne sont pas suffisants au regard des désagréments occasionnés par le distanciel (la mauvaise connexion Internet, les visioconférences bruyantes, les enfants à garder à la maison, l'environnement bruyant à domicile, l'impression d'être seul face à un écran, la fatigue liée à la visioconférence, la difficulté de suivre le rythme, etc.).

Enfin, plusieurs participants considèrent que ce gain de confort ne se fait pas au profit de l'apprentissage et de la formation : « *un jour par semaine, ça va [Animatrice : ce n'est pas aussi dur qu'avant ?], non, parce que j'ai avancé un peu* » (Participant 12, Centre 7) ; « *et puis, je suis venue ici [dans le centre], je parle beaucoup avec mes amis et c'est mieux pour moi parce que j'apprends le français, donc je préfère le présentiel* » (Participant 8, Centre 7). Puis, ils se sentent parfois démotivés.



EN BREF...

Les participants ont des avis différents en termes d'appréciation du distanciel. Certains l'apprécient, surtout ceux qui suivent des formations axées sur le numérique ou qui préfèrent travailler de manière autonome. Ils soulignent des avantages tels que la flexibilité, le confort d'être chez eux et la possibilité de se consacrer à d'autres activités. D'autres participants, en revanche, n'aiment pas le distanciel. Ils associent l'apprentissage au présentiel et ont besoin d'interactions directes avec les formateurs et les autres participants. Malgré ces réserves, certains participants se sont adaptés au distanciel en raison des avantages secondaires. Cependant, ces avantages ne compensent pas les inconvénients du distanciel. Dans l'ensemble, l'appréciation des cours en distanciel varie selon les participants et leurs préférences personnelles, avec des opinions mitigées quant à son efficacité par rapport à l'apprentissage en présentiel.



6

Quelle pédagogie adopter lors du distanciel ?



Le passage du présentiel au distanciel pose la question de la pédagogie à adopter pour permettre aux stagiaires d'assimiler la matière comme s'ils étaient en classe dans le centre de formation. Les participants donnent leur avis sur cette question ainsi que sur le contenu de cours qui leur semble le plus adapté à la formule du distanciel, et ce, selon la formation suivie.

6.1. Quelle intégration de la matière en distanciel ?

Une grande majorité des participants ont l'impression que l'assimilation de la matière du cours ne se fait pas de la même manière en présentiel qu'en distanciel. Elle estime que l'interaction en présentiel aide à la fois le formateur à voir comment les stagiaires réagissent et aussi, les stagiaires à interpeller le formateur s'ils ont des questions : *« on apprend mieux sur place. À distance, on ne pose pas des questions. Sur place, c'est plus facile de comprendre. Je préfère retenir les infos en présentiel. À distance, c'est compliqué »* (Participant 6, Centre 5). En quelque sorte, la contrainte du cadre et la fluidité des échanges en présentiel facilitent l'apprentissage : *« Ici [dans le centre], il y a un conditionnement. En présentiel, on est conditionné pour suivre et être dans l'apprentissage »* (Participant 2, Centre 8).

Par contre, plusieurs participants disent que l'apprentissage effectué par eux-mêmes lors du distanciel est acquis de manière plus approfondie et dans la durée, surtout quand ils font des recherches par eux-mêmes pour trouver une solution : *« on va peut-être mieux retenir la solution, ça va être appris différemment, car ça va être direct »* (Participant 2, Centre 8).

Les participants ont souligné la difficulté de concentration lors des visioconférences : *« moi, je n'ai pas d'enfants. J'ai une pièce pour travailler, bien isolée. Mais malgré ça, je ne suis pas attentive au cours, mon niveau de concentration est très bas » (Participant 1, Centre 1) ; « on n'est pas concentré quand le formateur explique quelque chose, ça devient vraiment du chacun pour soi quand on est devant l'ordi » (Participant 5, Centre 2) ; « je ne vais pas mentir, je me distrais plus. C'est difficile d'être concentré du début à la fin. Je divague parfois. Les professeurs savent que ce n'est pas facile de suivre en distance » (Participant 9, Centre 6) ; « perso, je suis plus attentive ici sur place qu'en visio [...] je peux rester concentrée jusque midi. Puis, c'est dur. J'aime bien le contact, donc c'est dur » (Participant 8, Centre 9).*

Rester attentif et concentré toute la journée en visioconférence est le plus difficile pour les stagiaires. Par conséquent, les formateurs doivent un peu adapter le contenu de leur cours pour maintenir l'attention. Une manière de procéder est notamment de faire des jeux (Quizz ou autre) aux moments où les stagiaires risquent de décrocher du cours. Sinon, le fait d'avoir des tâches précises à exécuter dans un temps limité favorise l'attention, même si le stagiaire doit être capable de rester attentif aux explications, au partage d'écran et à la réalisation de l'exercice. Le rythme donné par le formateur en visioconférence semble jouer un rôle encore plus important au niveau de l'attention des stagiaires et de l'intégration de la matière. Il est différent du rythme en présentiel.

Selon les participants *« être pédagogue à distance, c'est plus compliqué »*. Ils estiment que la pédagogie change quand le cours passe en distanciel. Une partie des participants estiment que *« l'autoformation est plus adaptée au distanciel. Les vidéos sont préenregistrées. C'est plus facile de suivre, de rebobiner. En visio, on perd le prof, les personnes se coupent ; on fait des relevés de présences deux fois par jour. J'ai l'impression qu'on est en train de s'adapter à une solution qui n'est pas aboutie » (Participant 5, Centre 3).*

Un autre élément constaté par les participants est le fait que la visioconférence n'est pas une modalité évidente pour les formateurs, que ce soit au niveau de la maîtrise des logiciels, des problèmes techniques ou de la pédagogie à utiliser pour donner cours par ce biais-là. Un extrait d'entretien illustre ces situations : *« concernant les cours en ligne, c'est difficile pour les prof, ils doivent beaucoup parler. Ça se voyait que c'était difficile. On pouvait plus échanger en présentiel » (Participant 14, Centre 3).*

D'après les participants, un élément est plus important que le type de cours. Il s'agit de la personnalité du formateur, ce qui va au-delà de la dimension du distanciel : *« ça dépend du formateur, de leur personnalité, de ce qu'ils ont préparé. Tout n'est pas facile à faire en distanciel, de mettre tout le monde plus à l'aise, repérer ceux qui ont du mal, essayer que tout le monde puisse suivre. On n'a pas tous deux écrans. Même quand on est ici [dans le centre], on a l'écran partagé, on doit le faire en même temps. C'est lié à la personnalité et à la manière dont ils ont préparé le cours, parfois, c'est moins gai, car le distanciel n'est pas pareil » (Participant 8, Centre 2).*

6.2. Le contenu des cours est-il adapté au distanciel ?

Les participants issus de la formation Front End Developer préfèrent apprendre les nouvelles matières en présentiel, notamment les parties théoriques des cours. Ils se sentent plus à l'aise dans le fait d'intervenir et de poser des questions : *« les moments clés étaient appris sur place. J'avais plus de mal à apprendre des choses nouvelles en distanciel. [...] on peut aller voir le formateur au bureau, il y a un truc en présentiel qui est mieux pour apprendre quelque chose de nouveau »* (Participant 1, Centre 8).

En revanche, les participants soulignent leur intérêt pour effectuer les exercices en distanciel, contrairement à la théorie qu'ils préfèrent en présentiel : *« j'aimais bien les exercices. On pouvait faire comme on voulait. Le théorique, l'apprendre en présentiel. Puis, faire les exercices à la maison, avoir l'esprit au calme »* (Participant 9, Centre 8). Les cours en visioconférence ne permettent pas de voir comment les autres réagissent et ce, d'autant plus quand les caméras sont coupées. Par conséquent, les participants se sont rendu compte ultérieurement que plusieurs d'entre eux n'avaient pas compris la matière dispensée en distanciel. Ils n'ont pas pu percevoir le langage non-verbal pendant le cours, car ils n'étaient pas en présence physiquement les uns des autres.

Ils ont aussi une préférence pour effectuer leurs travaux de groupe en présentiel. Ils disent que c'est plus facile d'être en co-présence physique et de regarder les écrans des autres et d'avancer ensemble dans le travail à réaliser. Il en est de même pour les évaluations où leur préférence va pour le présentiel : *« les évaluations en présentiel, ça permet de contrôler le temps qu'on passe. On ne pouvait pas déborder le temps. En distanciel, je continuais à bosser dessus sur le temps de midi »* (Participant 4, Centre 8).

Une partie des participants de la formation gestionnaire d'approvisionnements et de stocks estiment que la réalisation d'exercices convient au distanciel : *« c'était bien pensé les exercices pendant les jours à distance. C'étaient les moments d'explication sur les syllabus. On répétait ce qu'on a fait un jour avant puis on passe à l'exercice suivant. On revenait après la pause pour faire des exercices. On vérifie ensemble comment ça se fait. C'était faisable à distance. Le prof nous laissait travailler en autonomie. Avant de commencer la vérification, on devait envoyer l'exercice fait par mail. C'était sur Zoom. Pour faire ce genre de formation à distance, il faut une base de formation informatique »* (Participant 12, Centre 3).

La situation est différente pour les participants issus de la formation manager chaîne logistique. Ils estiment que la théorie peut être vue en distanciel, et qu'il est préférable d'effectuer les exercices ensemble en présentiel pour pouvoir interpellier le formateur et/ou un collègue de classe. D'autres participants disent que ce n'est pas tant la théorie ou les exercices qu'il faut faire en distanciel, mais *« il y a des matières plus difficiles, il faut prendre les matières les plus compliquées à faire en présentiel. [...] rien ne vaut un professeur en face de nous pour toutes les questions à poser. Le prof voit à notre tête en présentiel si on a compris ou pas »* (Participant 15, Centre 3).

Les participants formés en calcul intensif, formation de base ou employé administratif disent rencontrer des difficultés à apprendre une nouvelle matière lorsqu'ils sont en visioconférence. Cet environnement d'apprentissage – être chez soi derrière un écran sans interaction physique – déplaît à certaines personnes : *« on ne peut pas apprendre des nouvelles matières en visio, ce n'est pas possible » (Participant 7, Centre 1); « en français, en présentiel, quand on écrit sur une feuille, on apprend mieux à écrire. Sur l'ordinateur, ça corrige automatiquement tandis que sur papier, on cherche nous-mêmes nos erreurs » (Participant 10, Centre 1).*

Une partie des participants estiment que certaines matières ne sont pas appropriées à la visioconférence comme l'apprentissage des langues : *« la formatrice en langue n'entend pas bien en visio. La prononciation des mots, en visio, c'est handicapant. Alors qu'en présentiel, elle s'approche pour comprendre ce qu'on dit » (Participant 5, Centre 1).* Cette difficulté est notamment mise en exergue en raison d'un nombre trop important de participants dans le groupe. L'idéal pour les participants est d'être cinq à six maximum. Un groupe de plus de dix personnes permet difficilement l'échange et la participation de tous.

De plus, les participants mentionnent que la durée d'un cours en distanciel est réduite par rapport à un cours en présentiel. Certains d'entre eux ont la sensation que le rythme en distanciel est plus rapide et plus difficile à suivre : *« la prof partageait son écran donc on peut copier, ça va un peu vite, ça reste pas visible, moins longtemps que sur un tableau en classe » (Participant 9, Centre 1).*

Les participants formés en E-marketing, Coding-school, E-commerce et agent d'accueil indiquent avoir plus de difficultés à apprendre de la théorie et de la nouvelle matière en distanciel. La théorie les maintient dans une posture trop passive, pouvant amener une forme de lassitude et de la déconcentration : *« des slides pendant des heures, avec de la théorie pure et dure » (Participant 3, Centre 2).* Le distanciel serait intéressant pour les exercices de mise en pratique de la théorie et les projets, pour autant que ces travaux visent l'acquisition de la matière. Les participants disent que la matière à voir en distanciel doit être adaptée au niveau du groupe.

Selon certains participants, des modalités de travail comme les travaux de groupe ainsi que les tâches à faire seul apparaissent plus pertinentes à effectuer à distance. L'intérêt marqué pour les travaux de groupe s'explique par le besoin d'échanges et de contacts entre stagiaires. Les tâches individuelles, quant à elles, donnent la possibilité à chacun de travailler à son rythme tout en adoptant une autonomie dans l'apprentissage : *« on peut aussi être amené à chercher la solution et à trouver tout seul (...) On est forcé à trouver, à devenir encore plus autonome » (Participant 8, Centre 2).*

Les participants formés en communication d'entreprise et gestion événementielle ont vécu deux périodes à 100% en visioconférence. Le fait d'avoir commencé la formation en présentiel a aidé au basculement en distanciel. Le groupe se connaissait déjà et certains automatismes étaient acquis, notamment en ce qui concerne la prise de parole.

Certains cours se prêteraient mieux au distanciel. Les raisons varient : cela pourrait être dû à la matière/au contenu, au formateur (*« dynamique », « préparé à donner des cours à distance », Participant 3, Centre 4*) ou au type d'activité proposé. Par exemple, les exercices à faire seul ou en groupe sont plus faciles à effectuer depuis chez soi que d'écouter un cours théorique ou de prendre la parole en public.

Les participants estiment que les formateurs étaient accessibles pendant la formation, soit lorsqu'ils faisaient le tour des groupes, soit au cours des présentations. C'était alors l'occasion de recevoir un feedback plus approfondi. Les participants aiment pouvoir se reposer des écrans, ce que garantit la diversité des activités de formation. Déjà présente sur site, elle doit pouvoir être maintenue en ligne : *« c'est important que la journée soit variée, qu'on alterne entre du travail en autonomie et en collectif »* (Participant 5, Centre 4).

Les participants en formation langues disent que l'apprentissage d'une nouvelle langue est difficile, et la formation à distance génère des difficultés supplémentaires pour les personnes débutant en français. En outre, ces difficultés peuvent isoler davantage ces participants. En cela, la situation des stagiaires débutant en français est très différente de ceux qui commencent l'apprentissage du néerlandais ou de l'anglais.

Selon les participants, la formation à distance consiste en une alternance entre un cours de type magistral, donné par le formateur, et la réalisation d'exercices. Dans certaines formations, cette alternance est établie au point d'être encadrée par un horaire. Les exercices sont, en général, une mise en application des contenus vus au cours de la leçon qui précède. Les participants aiment faire des exercices, car ceux-ci les rendent plus actifs que l'écoute « passive » d'une leçon, et maintiennent par conséquent leur concentration. Ils souhaitent également surtout s'exercer à parler.

Les participants identifient d'autres activités, comme la correction des exercices, la pratique orale de la langue par groupe de conversation ou par tour de table, mais ces activités semblent moins fréquentes.

Les participants issus des formations modélisme et électromécanique ont aussi l'impression d'apprendre moins facilement en distanciel et de faire plus d'erreurs. Certains contenus de cours – plutôt théoriques – sont plus appropriés au distanciel, d'après les dires des quelques participants qui apprécient cette formule. Mais à choisir, ils préféreraient voir la matière en présentiel :



« Le cours en informatique, logiciel en programmation, a son sens en télétravail. Ça avait son sens, car on était devant un ordi de toute manière. Pour la formation [pratique], c'est mieux d'être sur place pour mieux faire ses liens. » (Participant 7, Centre 5)



« Le télétravail m'arrange dans certains domaines. Quand j'apprenais l'électricité, j'étais stimulé, même à la maison, j'étais concentré. Quand je suis sur la théorie pendant 4h, ça parlait d'interrupteur, c'est compliqué, quand il y a de l'interaction, de l'exercice, là, le télétravail, c'était cool. Mais, il y a besoin de venir sur site, de voir le prof, les autres, d'être concentrés ensemble. » (Participant 1, Centre 5)

En revanche, les contenus pratiques ne semblent pas adaptés à l'apprentissage virtuel : *« en présentiel, le prof explique et on a le temps de bien comprendre avec le matériel en atelier » (Participant 6, Centre 5)*. Si les participants font la pratique à la maison (comme dessiner un patron), ils ont besoin d'*« avoir des explications la veille donc le lendemain on peut faire le patron. Mais pendant le confinement, on n'a pas eu d'explications donc c'était une difficulté. Pour le distanciel, il faut les explications la veille » (Participant 9, Centre 5)*. Les participants de cette formation ont aussi l'impression d'avoir eu trop de tâches à effectuer lors des journées en distanciel, beaucoup plus que lors d'une journée passée en classe, disent-ils.

Les participants issus des formations dessin en construction et technique de préparation de chantier estiment plus approprié le distanciel aux cours théoriques qu'à la pratique. Cependant, ils n'aiment pas voir un cours dans son entièreté uniquement en distanciel. Ils préfèrent avoir des moments en présentiel pour échanger avec le formateur et les autres collègues sur la matière apprise.



« Les cours théoriques (dessin en construction), ça ne me dérange pas de les mettre en distanciel. Peut-être pas tout le temps, parfois en distanciel, parfois en présentiel, qu'on puisse en discuter. [...] Il y a eu du présentiel à la fin donc ça a permis de poser tout ça, de poser des questions, de voir le travail qu'on a fait avec le formateur, car c'est parfois difficile en distanciel de montrer ce que l'on a fait, de boucler son travail. » (Participant 7, Centre 6)



« Les cours pratiques (technicien préparation de chantier), c'étaient les calculs, utiliser Excel, Autocad [logiciel de dessin assisté par ordinateur], MS Project pour les cours pratiques ici [dans le centre], Word, tout ce qui est logiciel, la technologie du béton en présentiel. Tout ce qui est calculs en Excel, pour moi, c'est difficile. Ça n'allait pas en distanciel. Le professeur allait trop vite. Soit, je regardais l'écran, soit je faisais mon exercice. Pour les cours en ligne, c'était communication des prix, calcul du prix de revient, CV, lettre de motivation, plus la théorie en ligne, notion de matériau aussi, lecture de plans... » (Participant 8, Centre 6)

Les participants mentionnent que le nombre de personnes en visioconférence au même moment aide ou non à créer des interactions et une dynamique positive pendant le cours. Ils apprécient être un petit nombre pour avoir plus d'interactions entre eux. Ils aiment aussi l'alternance entre les cours tous ensemble et les moments de travail en sous-groupe.

Les participants issus de la formation aide-comptable apprécient d'avoir le cours de néerlandais en visioconférence. Ils préfèrent avoir ce cours-là en distanciel plutôt que des exercices de comptabilité avec Excel, car le partage d'écran ne se fait pas correctement : *« la compta en distanciel, c'est beaucoup d'exercices donc grosse partie théorique, puis travail seul, puis correction. C'est difficile en Excel, car c'est difficile de partager l'écran alors que au centre, physiquement le formateur vient près de nous. Le cours de conversation en néerlandais, ça va » (Participant 2, Centre 9)*.

Pour les participants de la formation employé administratif, le cours de communication peut être donné à distance, alors que le cours de bureautique est préférable en présentiel, car il contient plus de pratique. Dans ce cas, les stagiaires aiment pouvoir échanger entre eux et poser directement leurs questions au formateur.

6.3. Les souhaits des stagiaires à propos du distanciel

Lors des *focus groups*, les stagiaires ont indiqué les modalités importantes pour eux dans le cas où la formule du distanciel est maintenue dans le temps. Il s'agit d'/de :

- Être prévenu du matériel à avoir pour suivre la formation (ordinateur, double écran, souris, clavier, casque selon le type de formation) ;
- Être informé de la possibilité de prêt ou d'achat de matériel ;
- Avoir le matériel nécessaire et former les stagiaires à l'utilisation des logiciels pour suivre les cours en ligne ;
- Être informé des plannings à temps pour s'organiser ;
- Éviter les journées de cours avec mi-temps en présentiel et mi-temps en distanciel ;
- Expliquer et maintenir les règles de fonctionnement en distanciel (s'écouter, couper son micro, distribution de la parole, etc.) pour favoriser l'apprentissage ;
- Commencer la formation en présentiel, puis introduire les cours en visioconférence si le contenu le permet ;
- Veiller à avoir un nombre de stagiaires pas trop élevé lors des cours en visioconférence, surtout si la participation est requise ;
- Avoir un support de cours préparé à l'avance et du contenu approprié au distanciel ;
- Avoir des contenus plus interactifs et variés ou des podcasts, ce qui nécessite la formation des formateurs si ce n'est déjà fait ;
- Avoir un aménagement horaire adapté à la visioconférence (temps de pause réguliers voire faire une journée de formation plus courte) ;
- Pouvoir enregistrer les cours et avoir le syllabus à l'avance ;
- Avoir accès à un local de coworking dans le centre et qui serait destiné au distanciel ;
- Avoir une aide en cas de difficulté dans l'utilisation du numérique pendant le cours ;
- Éviter d'avoir toute la matière d'un cours uniquement en visioconférence.

Lorsque ces modalités ne sont pas réunies lors du distanciel, les stagiaires disent être mis en difficulté dans l'apprentissage de la matière.

Si les participants doivent obligatoirement suivre des cours en distanciel, les plus réticents d'entre eux à cette formation sont d'accord pour faire un seul jour en visioconférence par semaine. L'autre partie refuse catégoriquement la formule du distanciel. En revanche, ceux qui sont moins réticents au distanciel proposent jusqu'à deux jours en visioconférence. Les jours doivent être fixes et définis à l'avance. Certains participants indiquent une préférence pour le lundi, mercredi ou vendredi. À travers leurs propos, les participants mentionnent leurs attentes par rapport à l'apprentissage à distance.



EN BREF...

Les participants ont exprimé différents avis sur la pédagogie à adopter lors du distanciel. Certains estiment que l'apprentissage en présentiel favorise l'interaction et la compréhension, tandis que d'autres affirment que l'apprentissage autonome lors du distanciel permet une assimilation plus approfondie. Cependant, rester concentré en visioconférence est un défi pour de nombreux stagiaires, ce qui nécessite des ajustements pédagogiques tels que l'utilisation de jeux ou la réalisation de tâches limitées dans le temps pour maintenir l'attention. Certains participants soulignent également que la personnalité du formateur joue un rôle crucial dans l'efficacité de l'apprentissage à distance.



CONCLUSION GÉNÉRALE

Ce rapport aborde l'expérience du distanciel par les stagiaires de Bruxelles Formation. L'objectif de l'étude a été de rendre compte du vécu, des représentations ainsi que des souhaits des stagiaires par rapport à l'hybridation de la formation, et plus particulièrement, au distanciel. Au niveau méthodologique, la réalisation de 10 *focus groups* a permis à 104 participants, issus de 9 centres et de 21 formations différentes, de s'exprimer sur le sujet.

Les participants ont partagé en *focus groups* des expériences variées de formation à distance. Ceux qui avaient déjà eu une expérience de télétravail ou de formation en ligne ont généralement trouvé cela positif, tandis que d'autres ont rencontré des difficultés. Pour ceux qui n'avaient pas d'expérience antérieure, se familiariser avec les outils informatiques et concilier la formation à distance avec les responsabilités familiales a été un défi.

Les environnements dans lesquels les participants ont réalisé la formation à distance ont également joué un rôle crucial. Certains ont bénéficié de conditions favorables, avec un lieu calme et un équipement adéquat, tandis que d'autres ont été perturbés par des environnements peu propices à l'apprentissage. Les interruptions par les proches, les bruits extérieurs et les distractions ont été des problèmes fréquents.

L'accès à l'équipement informatique et à une connexion Internet de qualité a également été inégal parmi les participants. Certains disposaient de leur propre matériel, tandis que d'autres devaient emprunter un ordinateur ou se contenter de leur smartphone. Les problèmes techniques liés à la connexion Internet ont également entravé l'apprentissage. Certains stagiaires n'étaient pas dans un environnement favorable.

La visioconférence a modifié la dynamique du groupe, avec des différences dans l'utilisation de la caméra, des plateformes et de l'enregistrement des cours. Maintenir le lien informel entre les participants a été principalement réalisé via des groupes de discussion, mais cela a parfois entraîné des problèmes de concentration. La relation entre les stagiaires et les formateurs a également été différente, avec moins de disponibilité individuelle et de soutien personnalisé.

Les opinions sur les cours en distanciel sont variées. Certains participants ont apprécié la flexibilité et la possibilité de travailler de manière autonome, tandis que d'autres ont préféré l'apprentissage en présentiel et ont souligné le besoin d'interactions directes. L'adaptation au distanciel a été facilitée par certains bénéfices secondaires (le

fait de se lever plus tard, d'éviter de faire des trajets, d'être confortablement installé chez soi, de pouvoir gérer sa logistique quotidienne, etc.), mais les inconvénients tels que les problèmes techniques et les perturbations ont contrebalancé ces avantages.

Concrètement, les participants en formation Front end developer ont le plus apprécié le distanciel ainsi que quelques participants dans les autres *focus groups*. Une partie des participants se sont adaptés à la formule du distanciel, notamment en raison des bénéfices secondaires qu'elle offre. Les autres participants ont, en revanche, une nette préférence pour les cours en présentiel. Ils sont issus des formations en langue de niveau de base, calcul intensif, formation de base, employé administratif, électromécanique, modélisme, communication d'entreprise et gestion événementielle, dessin en construction et technique de préparation de chantier.

Les arguments mis en avant sont la difficulté de concentration en visioconférence, l'importance de venir dans le centre, d'être inclus dans un groupe, dans un atelier, d'approcher le travail manuel avec ses sens, mais aussi l'importance de la dimension relationnelle dans leur métier et/ou entre collègues de classe. Et, les participants disent que « *se former, ce n'est pas travailler, ce n'est pas comparable* ». Apprendre à distance en visioconférence ne peut être assimilé à effectuer son emploi à distance et connecté, car ce ne sont pas les mêmes tâches. Réaliser un travail sur un ordinateur n'est pas comparable à rester concentré en visioconférence toute une journée pour suivre un cours. Les paramètres ne sont pas les mêmes au niveau de l'attention, de la concentration, de la présence et de la présentation de soi.

La transition du présentiel au distanciel soulève des questions sur la pédagogie à adopter pour faciliter l'assimilation des matières, car le distanciel ne peut juste se substituer au présentiel. De la sorte, le distanciel doit être pensé comme une modalité spécifique d'apprentissage. Certains ajustements pédagogiques sont nécessaires pour maintenir l'attention des stagiaires et favoriser l'apprentissage. La personnalité du formateur a également été considérée par les participants comme un facteur important dans l'efficacité de l'apprentissage en distanciel.

Enfin, les préférences concernant le contenu des cours varient selon les formations, mais certains participants estiment que la théorie peut être vue en distanciel, tandis que les exercices et les évaluations sont préférables en présentiel. D'autres préfèrent les exercices en distanciel et la théorie en présentiel. Cela est fonction du cours et de la matière à voir. Les stagiaires s'accordent sur le fait qu'un cours ne doit pas être vu dans son entièreté uniquement en distanciel.

L'analyse rend compte de la diversité des vécus et des situations des stagiaires. Cela ne permet pas la mise en exergue d'une grande tendance unique par rapport au distanciel et à l'hybridation de la formation. En revanche, l'analyse attire l'attention sur l'ensemble des nuances selon le tempérament du stagiaire, la situation matérielle et familiale, l'environnement de travail à domicile, le centre de formation et le type de formation suivie, la présence ou non d'enfants, etc. Elle montre que l'appréciation ou non du distanciel n'est pas d'office liée au fait d'être ou non en situation de fracture numérique. La fracture numérique apparaît comme un élément parmi d'autres.



À travers les propos des participants, des facteurs bloquants ont pu être identifiés, comme :

- La fracture numérique (matériel inadéquat, mauvaise connexion Internet, manque de compétences) ;
- L'environnement bruyant et/ou inconfortable ;
- La présence d'autres personnes sur le lieu d'apprentissage à domicile et/ou la garde d'enfants ;
- L'absence d'expérience de distanciel dans le passé ou la présence d'une mauvaise expérience en distanciel ;
- Le fait de ne pas aimer le distanciel lié au tempérament de l'individu ;
- Le manque de disponibilité des formateurs ;
- Le manque de maîtrise de la langue ;
- La difficulté d'interpeller les collègues ou les formateurs ;
- Le fait de ne pas être informé suffisamment à l'avance des jours de cours à distance ;
- La taille trop grande du groupe en visioconférence ;
- Le fait de suivre une formation manuelle/technique moins adaptée/adaptable au distanciel ;
- La difficulté de rester concentré toute la journée sur un écran d'ordinateur.



Les facteurs facilitants sont, quant à eux, le fait :

- D'avoir du matériel de qualité (utilisation individuelle de son matériel ou prêt de matériel par Bruxelles Formation) et une bonne connexion Internet ;
- D'avoir les compétences numériques et l'autonomie suffisante pour résoudre les difficultés rencontrées ;
- D'avoir une expérience antérieure de distanciel positive ;
- D'être dans un environnement d'apprentissage adapté et au calme ;
- D'aimer le distanciel lié au tempérament de l'individu ;
- De ne pas avoir d'enfants à s'occuper et de ne pas être interrompu par son entourage ;
- D'avoir des consignes claires sur le mode de fonctionnement en groupe et de les respecter ;
- De pouvoir enregistrer les cours ;
- D'être dans un groupe de petite taille ;
- Que la formation et le contenu du cours soit adapté/adaptable au distanciel.

**BRUXELLES
FORMATION**



former pour l'emploi