

novembre

2020

Observatoire du Digital Learning FFFOD

LIVRE BLANC

La crise, grand accélérateur du Digital Learning

Groupe de travail

PILOTAGE

- CÉCILE COCHARD [France Université Numérique](#)
- LOÏC TOURNEDOUET [AFPA](#)



COORDINATION

- AURÉLIA BOLLÉ [FFFOD](#)

AVEC LA PARTICIPATION DE

- PATRICE ABOLIN [Orange Business Services](#)
- GILLES BENSAID [France Université Numérique](#)
- STÉPHANIE BILLON [OPCO Santé](#)
- BRUNO CORCAGNANI [OPCO de la Cohésion sociale](#)
- FANNY LACAU [Groupe SOS](#)

ET LA CONTRIBUTION DE

- BERNARD BLANDIN [CESI](#)
- CHRISTOPHE JEUNESSE [Université Paris Nanterre](#)
- LOÏC LEBIGRE [Centre Inffo](#)
- CHRISTOPHE SADOK [AFPA](#)
- Réseau des [Carif-Oref](#) avec un extrait de l'enquête OF-Covid19

Nous remercions chaleureusement toutes les personnes avec qui nous sommes entretenues pour la qualité de leurs contributions et leur disponibilité.

ENTRETIENS ENTREPRISES

EURODISNEY	RODRIGUE DEREN, Chargé de formation
EXTERIONMEDIA	CLAUDIA DA COSTA, Directrice développement RH
GÉNÉRATION FRANCE	MINH-HUY LAI, Directeur
GROUPE SOS	THIBAUT RONSIN, DRH Groupe
KORIAN	LUDIVINE GLAUDON, Digital learning manager
SCC FRANCE	BÉATRICE QUERTAIN, Responsable formation
SUPAMONKS	PIERRE DE CABISSOLE, Directeur de production
SUD-OUEST MUTUALITÉ	NATACHA TOUJAS, RRH

ENTRETIENS OPCO

AFDAS	ELODIE LOMBARDO, Directrice innovation sociale et ingénierie de projets
AKTO	DOMINIQUE LECCIA, Chef de projets emploi formation
	CAROLINE DE METZ, Chargée de missions qualité offre de formation
ATLAS	MATTHIEU CARRIER, Directeur ingénierie et innovation
CONSTRUCTYS	CHRISTOPHE PASSERIEUX, Responsable grands comptes
OCAPIAT	CATHERINE GUYONNET, Directrice innovation, services actifs et entreprises
OPCO 2I	VIRGINIE HUGUEL, Directrice développement et de l'offre de services
OPCO ENTREPRISES DE PROXIMITÉ	BENOÎT COPPEY, Responsable pôle Ingénierie de la formation
OPCOMMERCE	EMILIE MARCHAND, Directrice offre de services et innovation
OPCO MOBILITÉS	SANDRINE LACROIX, Directrice des opérations
OPCO SANTÉ	SYLVIE USSEL SONNET, Adjointe de la directrice du développement et des partenariats
UNIFORMATION, OPCO DE LA COHÉSION SOCIALE	YANN VAN ACKER, Directeur du département des ressources



AURÉLIA BOLLÉ,
*Déléguée générale
du FFFOD*

Introduction

Les chiffres annoncés donnent le vertige. 1 milliard d'euros pour maintenir l'employabilité des salariés avec le dispositif FNE-Formation, 1,6 milliard d'euros pour former les jeunes notamment les moins qualifiés, 400 millions pour les reconversions professionnelles.

Jamais un plan de relance n'aura autant investi dans la formation pour lutter contre le marasme économique provoqué par la pandémie.

A cela s'ajoutent 300 millions d'euros pour la modernisation de l'appareil de formation qui s'entend comme une très forte incitation à accélérer la transition digitale des organismes de formation.

Dans ce contexte inédit, notre enquête annuelle dépeint un écosystème en profonde mutation qui a pris conscience de la nécessité d'adapter l'appareil de formation. Le premier confinement est passé par là lorsque du jour au lendemain les équipes ont dû s'organiser pour assurer la continuité pédagogique dans l'urgence.

Ce n'est pas une simple parenthèse qu'on referme. La crise a complètement changé les mentalités en faisant découvrir aux acteurs de nouvelles pratiques pédagogiques.

L'opposition stérile entre formation présentielle et à distance est devenue obsolète face aux enjeux qui nous attendent. L'intérêt d'une approche multimodale de la formation est largement partagée.

Parmi les enseignements de notre enquête, quatre autres constats méritent d'être relevés :

- La réussite des formations multimodales passe avant tout par une vraie attention portée au tutorat ce qui nécessite des ressources et de l'investissement en temps humain pour maintenir l'engagement des apprenants.
- Pour développer une offre de formation multimodale de qualité, les acteurs doivent être accompagnés pour se doter de nouvelles compétences internes, professionnaliser les collaborateurs, repenser leur stratégie.
- La multimodalité ne s'ancrera dans les pratiques que si un certain nombre d'exigences sont remplies, la première d'entre elles étant une approche centrée sur les objectifs pédagogiques et l'expérience apprenant plutôt que sur l'outillage nécessaire qui est bien secondaire.
- Les OPCO ont un rôle important à jouer pour consolider le marché et favoriser la rencontre entre prestataires de formation et entreprises. Ils ont démontré depuis le confinement leur capacité à mettre en œuvre des actions qui participent à la transformation digitale de la formation.

Notre livre blanc cette année a été établi à partir d'entretiens avec les représentants des 11 opérateurs de compétences, autant de responsables d'entreprises et de plus de 450 contributions à l'enquête en ligne. Il vous donnera, nous l'espérons, des clés pour comprendre les évolutions en cours et participer au développement des compétences professionnelles dans un marché de l'emploi en mutation.

SOMMAIRE

Synthèse de l'enquête	p. 5
La crise, un accélérateur pour la formation à distance	p. 6
Un marché en voie de constitution	p.10
Une adhésion massive	p.13
Baromètre des modalités pédagogiques et des technologies	p.15

Crédits

Pilotage du groupe de travail :

AFPA et France Université Numérique

Maquette et couverture : France Université Numérique

Visuels : shutterstock

Suivi éditorial : Aurélia Bollé, FFFOD

PAO et Impression : Centre Inffo

Copyright 2020 FFFOD 17/11/2020



Synthèse de l'enquête

Issu de 450 témoignages de financeurs, prescripteurs, OPCO, organismes de formation et entreprises, ce livre blanc décrypte les mutations provoquées par la crise sanitaire. Après un confinement pendant lequel les équipes ont dû s'organiser du jour au lendemain pour assurer la continuité pédagogique, l'intérêt d'une approche multimodale de la formation semble désormais acquis.

La crise : un accélérateur pour la formation à distance

79,4 % des organismes de formation ont mis en place du distanciel pendant le confinement pour assurer la continuité pédagogique. Une forte proportion des modalités distancielles a consisté en une simple « transcription » des sessions présentielles sous la forme de classes virtuelles et d'échanges en visio-conférences. Mais une réflexion sur la digitalisation des contenus pour trouver le « bon mix » de la multimodalité est enclenchée.

Un marché en voie de constitution

On observe une **rencontre équilibrée entre les offreurs et demandeurs** sur le marché de la formation à distance. 93 % des prestataires de formation et 89% des employeurs privés revendiquent l'emploi de cette modalité.

3^{ème} acteur de ce marché, les OPCO accompagnent d'ores et déjà leurs adhérents en vue d'un achat éclairé de formations à distance. Ils font état d'une proportion croissante d'actions de formation, assurées tout ou partie à distance, parmi celles qu'ils référencent.

Une adhésion massive

Le digital learning s'adresse à tous les métiers et à tous les niveaux de qualification mais il prend véritablement son sens dans une approche multimodale.

58,7 % des répondants pensent que le digital learning est une opportunité : gains de temps et d'accès, apprentissages de qualité, satisfaction des salariés. Mais **39,7 % d'entre eux y voient aussi un risque :** version dégradée de la formation, surcharge de travail, inadéquation par rapport à des publics éloignés du numérique.

La complémentarité avec le présentiel reste une conviction fortement partagée par 82,6% des répondants.

La classe virtuelle plébiscitée

Conséquence de la crise et du confinement, **76,6 % des répondants jugent la classe virtuelle très utile.** S'agissant des outils d'accompagnement dont on sait le rôle primordial pour maintenir l'engagement des apprenants, **trois outils de communication surclassent les autres : la classe virtuelle (78 %), les mails (68 %), le téléphone (50 %).**

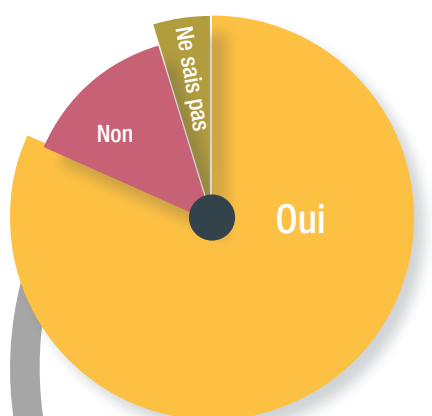
Le processus d'internalisation de la création des ressources se confirme d'une année sur l'autre. **88 % des entreprises et organismes de formation créent leurs ressources métier.**

La crise, un accélérateur pour la formation à distance

Déjà en forte progression sous l'effet de la réforme de la formation professionnelle de 2018, la formation à distance s'est largement invitée dans les pratiques à la faveur de la crise sanitaire. Tout retour est impensable mais la qualité des dispositifs sera un enjeu majeur pour maintenir cette dynamique.

Le digital learning, une vague de fond

DANS LE CADRE DE VOTRE ACTIVITÉ,
LE DIGITAL LEARNING EST-IL UTILISÉ ?

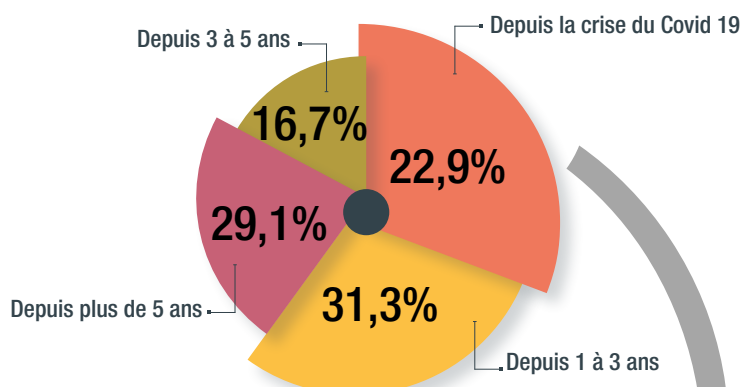


90,6%

des répondants
utilisent
dorénavant le digital
learning

La formation à distance s'est imposée comme une modalité à part entière et reconnue dans des proportions importantes. Pour certains cette adoption est récente.

DEPUIS COMBIEN DE TEMPS
UTILISEZ-VOUS DU DIGITAL LEARNING ?



22,9%

des répondants ont
testé la modalité
depuis l'épidémie pour
assurer la continuité
pédagogique

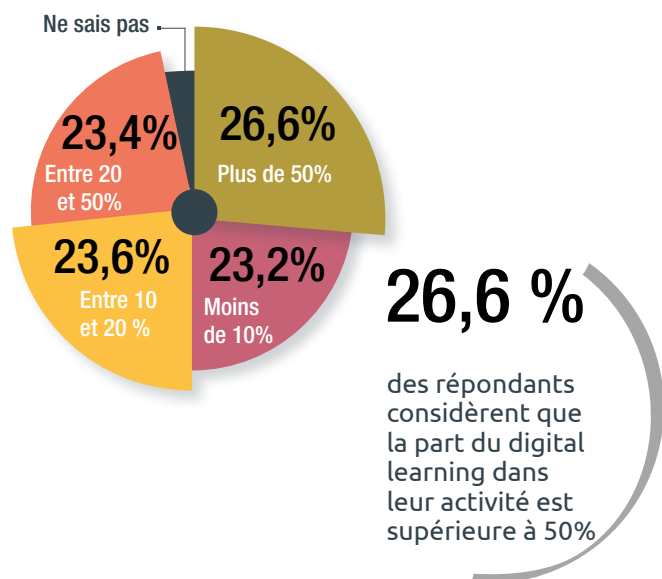
La crise a amplifié une tendance de fond dans le paysage de la formation déjà bousculé. **31,3 % des répondants** en étaient déjà des utilisateurs depuis au moins de 3 ans.

La crise a fait accélérer ou conforter des choix stratégiques de développer du distanciel. Pour les acteurs, c'était une réflexion déjà largement entamée mais qui a été traduite en plan d'actions.



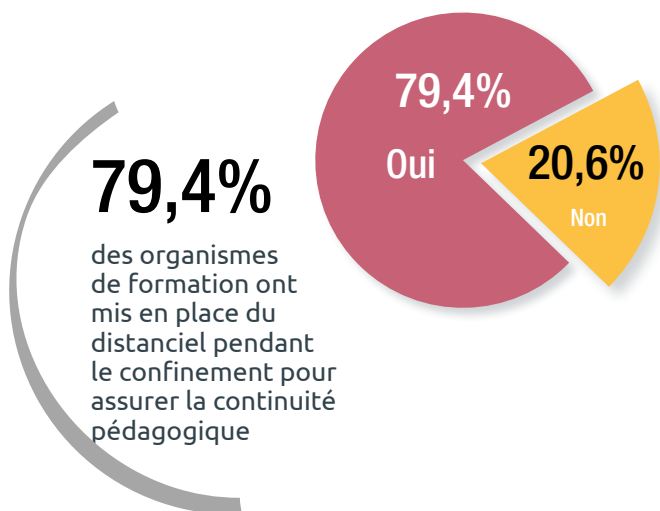
La montée en compétences des formateurs en ingénierie hybride et en animation à distance a permis de mieux concevoir le distanciel et de l'articuler en cohérence avec le présentiel. Mais c'était déjà un travail engagé dans la structure depuis deux ans, ça n'a fait que l'accélérer.

QUELLE EST LA PART DU DIGITAL LEARNING DANS VOTRE ACTIVITÉ ?



Assurer coûte que coûte la continuité pédagogique

AVEZ-VOUS ADAPTÉ VOTRE OFFRE DE FORMATION PENDANT LA CRISE DU COVID19 ?

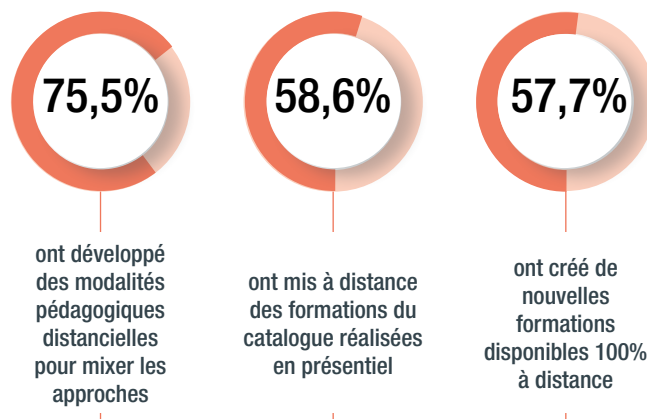


Une forte proportion des modalités distancielles proposées a consisté en une simple « transcription » des sessions présentielles sous la forme de classes virtuelles et d'échanges en visio-conférences.

Vers l'hybridation des catalogues de formations sur le moyen terme

Conséquence de la crise, beaucoup de prestataires s'emploient désormais à faire évoluer leurs catalogues de formation vers davantage de formations mixtes. Leurs préoccupations pour l'heure : « la refonte des contenus et des modules », « un transfert vers du digital », « la création de modules de formation mixtes ». Parfois même le distanciel est proposé systématiquement comme alternative sur certaines formations au catalogue.

SUR LES 272 PRESTATAIRES DE FORMATION AYANT RÉPONDU À L'ENQUÊTE :



Nous allons revoir toutes les modalités et les déroulés pédagogiques de nos formations pour les adapter réellement au format à distance.

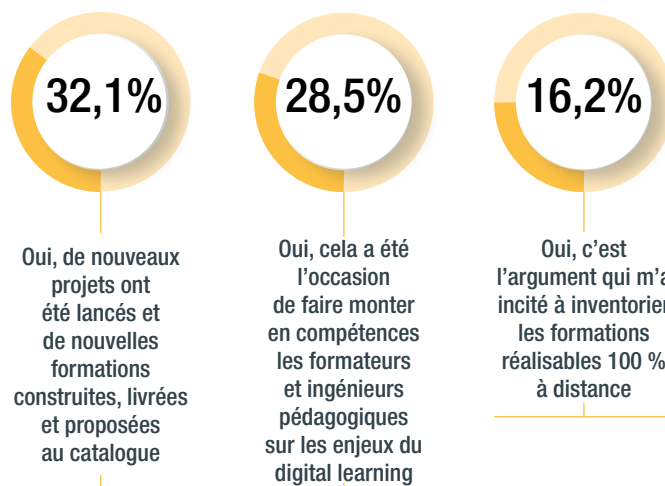
Effet fédérateur du FNE-Formation¹

Le FNE-Formation a constitué un déclencheur. Il a largement incité les acteurs à déployer du distanciel, les salariés se sont vu proposer des formations à distance et par conséquent, les formateurs ont expérimenté ces dispositifs.

Pour les OPCO, le financement d'actions de formation au titre du FNE-Formation à destination des entreprises en activité partielle, a constitué un facteur supplémentaire d'implication. Conséquence du recours accru à la formation à distance par les entreprises pendant la période de confinement, les OPCO se sont fortement mobilisés sur ce type de formation.

La totalité des OPCO font état d'une proportion croissante d'actions de formation, assurées tout ou partie à distance, parmi celles qu'ils référencent.

LE DISPOSITIF FNE VOUS A-T-IL PERMIS D'ACCÉLÉRER VOTRE DIGITALISATION ?



1. Le FNE-Formation est un dispositif dédié à la formation des salariés placés en activité partielle et longue durée. Il consiste en une prise en charge par l'Etat des coûts pédagogiques (tout ou en partie).

Préconisations du FFFOD

Trois axes de progrès pour les prestataires de formation :

- Investir dans des nouvelles formes d'ingénierie pédagogique
- Repenser l'organisation interne autour de nouvelles compétences
- Accompagner l'évolution du métier de formateur qui devient un « facilitateur des apprentissages, personnalisés et tutorés »



Le maintien à distance de l'activité de formation

Une enquête en ligne auto-administrée a été adressée aux établissements de formation dont ceux intervenant sur l'apprentissage recensés par les Carif-Oref ou proposant des formations sur l'application "Mon compte formation". Elle les questionne sur leur situation au 16 mars 2020 et leur vision de l'avenir. Entre le 7 avril et le 6 mai 2020, elle compte 14 374 répondants, ce qui correspond à un taux de réponse de 39,9%. Les résultats ont été redressés en fonction de caractéristiques des établissements.

Plus de la moitié des établissements de formation ont maintenu le contact avec leurs apprenants

En matière de continuité pédagogique mise en place, les établissements de formation se répartissent en 3 groupes :

- 47 % ont suspendu au moins temporairement leur activité en invoquant différents motifs : présentiel indispensable, ressources pédagogiques inadaptées, raisons économiques...
- 47 % ont maintenu l'activité en basculant ou poursuivant tout ou partie des formations à distance.

• 6 % des établissements ont maintenu un contact régulier avec leurs stagiaires sans assurer de formation.

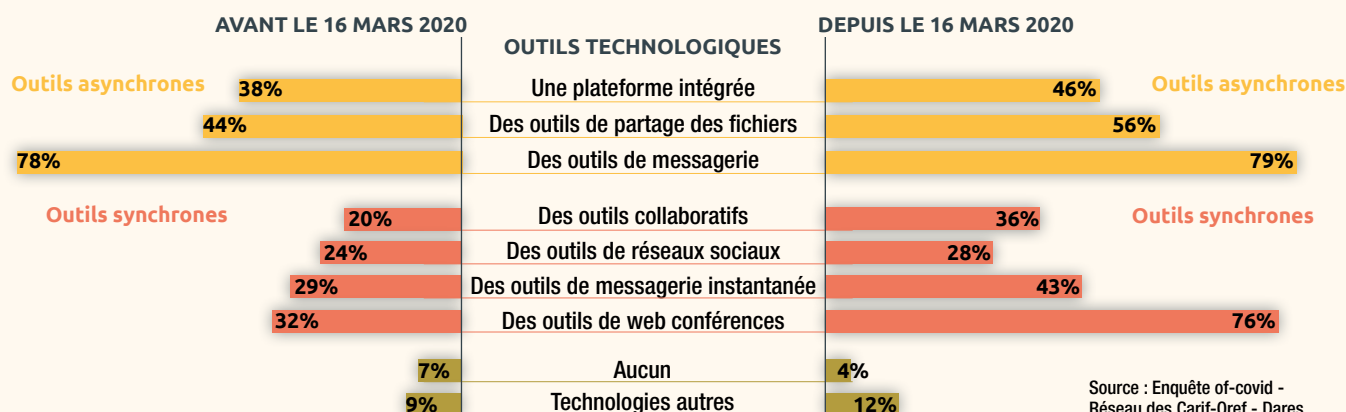
Tous les modes de contact possibles avec les apprenants ont été mobilisés avec une prédominance de la messagerie (cité par 82 % des établissements) devant les outils de web conférences (73 %) et les contacts téléphoniques (69 %).

Les principales difficultés exprimées par les établissements de formation sont liées à leurs apprenants : fracture numérique (équipements et connexion mais aussi compétences et autonomie) ainsi que contraintes familiales (garde d'enfants, maladie...) constituent des obstacles majeurs.

Les établissements estiment que le maintien de l'activité de formation est conditionné par la capacité des apprenants à suivre des formations à distance.

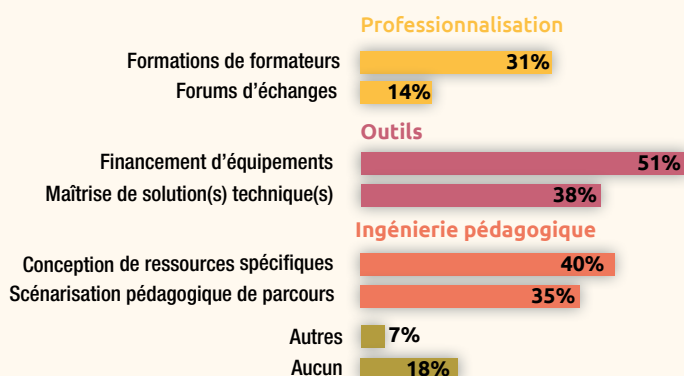
La crise sanitaire a entraîné une bascule à marche forcée de l'activité de formation à distance et accru le recours aux outils numériques, avec une forte progression des outils synchrones.

PART DE L'UTILISATION DES OUTILS DIGITAUX PAR LES ÉTABLISSEMENTS AYANT MAINTENU LEUR ACTIVITÉ DE FORMATION À DISTANCE



Équipements, ingénierie pédagogique et formation de formateurs sont les besoins d'accompagnement les plus fréquemment mentionnés par les établissements pour transformer leur activité.

BESOINS D'ACCOMPAGNEMENT EXPRIMÉS PAR LES ÉTABLISSEMENTS DE FORMATION POUR TRANSFORMER LEUR ACTIVITÉ



Télécharger l'enquête



En matière de digitalisation des formations, les établissements identifient des besoins en matière d'ingénierie pédagogique : adapter les contenus pédagogiques, revoir les modalités d'évaluation et concevoir des modèles d'animations pédagogiques sont cités par un établissement sur deux.



Un marché en voie de constitution

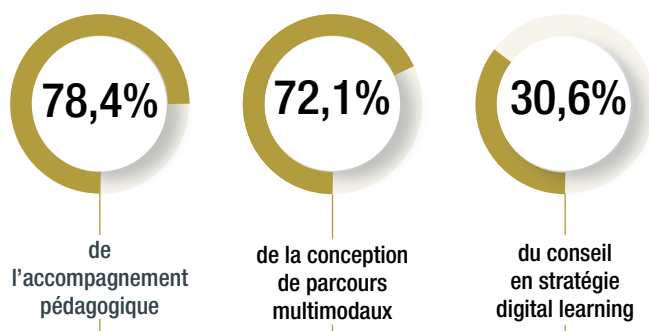
Les conditions sont réunies qui favorisent la rencontre entre acheteurs et prestataires de formation. Mais il y a nécessité d'accompagner la structuration du marché du digital learning. Les OPCO se positionnent en facilitateurs.

Une rencontre équilibrée entre les offreurs et les demandeurs sur le marché de la formation à distance

93 % des prestataires de formation et 89 % des employeurs privés revendiquent l'emploi de cette modalité.

Et chez les offreurs de formation, ils sont déjà 40,1% à proposer une offre de services étendue auprès de leurs clients :

QUELLE EST LA NATURE DE VOTRE OFFRE DE SERVICES ?



Les prestataires de formation ont donc en partie intégré la nécessité d'accompagner étroitement leurs clients avec des propositions à valeur ajoutée sur le digital.

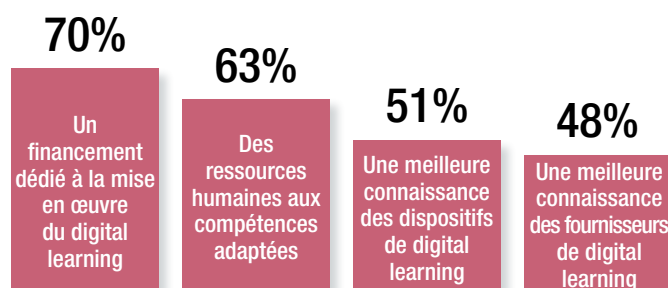
Notre attention a porté principalement sur l'ingénierie de formation afin d'articuler les dispositifs de formation entre présentiel et distanciel. Cela nous amène à faire de la réingénierie de formation afin de répondre aux attentes de nos clients sur ces nouvelles modalités pédagogiques.

Avec la crise, nous avons optimisé le budget du plan de gestion des compétences en négociant des tarifs à la baisse avec nos prestataires habituels sur une offre en 100% distanciel et en ayant recours à des formations prises en charge par l'OPCO.

Un besoin d'accompagnement

Ceux qui n'utilisent toujours pas le digital learning, expriment le besoin d'un accompagnement d'abord financier. Ils soulignent aussi le manque de personnes qualifiées en interne et de connaissances pour se lancer dans l'aventure numérique.

SI VOUS NE MOBILISEZ PAS ENCORE LE DIGITAL LEARNING QUELS ÉLÉMENTS POURRAIENT VOUS INCITER À LE MOBILISER ?



3^{ème} acteur de ce marché, les OPCO se positionnent en facilitateurs

Les OPCO interrogés accompagnent d'ores et déjà leurs adhérents en vue d'un achat éclairé de formations à distance. Cet appui passe notamment par la mise à disposition de guides pratiques ainsi qu'un accompagnement de proximité par les conseillers des OPCO. Certains OPCO sont allés plus loin, proposant notamment à leurs adhérents un ou plusieurs services :

- référencement d'actions de formation à destination de l'ensemble de leurs adhérents indépendamment des effectifs employés,
- tarifs négociés avec les prestataires de formation sélectionnés,
- portail accessible en ligne réunissant l'ensemble de l'offre référencée.

La totalité des OPCO font état d'une proportion croissante d'actions de formation, assurées tout ou partie à distance, parmi celles référencées.

AKTO en tant qu'OPCO désigné par la branche professionnelle des organismes de formation accorde une attention spécifique à l'accompagnement de l'appropriation de la formation à distance par les organismes de formation. Parallèlement certains OPCO au regard des spécificités des secteurs qu'ils couvrent apportent un appui à certains de leurs adhérents portant un organisme de formation.

Aujourd'hui sur les compétences cœur de métier, il y a des opportunités énormes pour l'offre de formation en distanciel mais cela suppose une connaissance approfondie des métiers et des coûts parfois élevés d'ingénierie.

Les étapes suivantes sont envisagées par certains OPCO :

- réfléchir à la prise en charge selon « un forfait-parcours » notamment pour les formations multimodales mixant formation présentielle, en situation de travail et à distance.
- mettre à disposition une plateforme LMS à destination de leurs adhérents. Il s'agit d'une piste de travail fréquemment citée, mais ils sont encore peu nombreux à avoir mis en œuvre ce type d'outils.



A consulter dans l'Espace Membres - www.fffod.fr

La synthèse des entretiens qualitatifs réalisés avec les 11 OPCO est réservée aux membres du FFFOD

Préconisations du FFFOD

- Développer un accompagnement technique, financier et stratégique des acteurs pour structurer le marché
- Généraliser le forfait-parcours pour la prise en charge financière de la formation multimodale
- Formaliser un guide d'achat de formations à distance

Point de vue D'EXPERT



LOÏC LEBIGRE

Centre Inffo,
Consultant
au Département
Observatoire

Le digital learning sous le prisme de Qualiopi

La certification Qualiopi qui s'imposera en Janvier 2022 à tous les prestataires de développement des compétences souhaitant bénéficier des fonds publics et mutualisés est une certification de processus générique qui vise à garantir leur professionnalisme. Elle valide en effet le respect d'exigences sur un certain nombre d'activités clés sans préjuger du domaine de formation, de la taille de la structure ou encore des modalités concrètes de réalisation des services. La formation à distance (FOAD) n'y est pas spécifiquement fléchée comme telle : elle ne fait l'objet ni d'un critère discriminant ni d'indicateurs spécifiques. [Le guide de lecture du référentiel Qualiopi, dans sa 6^{ème} version en date du 5 octobre 2020](#), ne mentionne la FOAD qu'à titre d'exemples de mise en œuvre.

Il n'en demeure pas moins que pour les acteurs investis dans la formation à distance et, plus généralement, dans le *digital learning* (et ils sont plus nombreux encore avec la crise sanitaire), une lecture attentive de certains indicateurs mérite d'être observée. Nous avons, pour notre part, retenu une bonne douzaine d'indicateurs qui prennent une résonance particulière et que nous allons détailler ci-dessous.

La capacité du bénéficiaire à suivre une formation à distance devra être anticipée, à la fois en termes de compétences numériques comme en termes d'équipement disponible. Ces éléments pourront être vérifiés lors de l'analyse du besoin (**indicateur 4**) et/ou des procédures de positionnement (**indicateur 8**) mais auront aussi fait l'objet d'une information préalable (**indicateur 1**). En ce qui concerne l'indicateur 4, une attention particulière sera observée pour répondre à des situations de handicap (visuelles, auditives, cognitives) éventuellement peu appropriées au *digital learning* standard et orienter si nécessaire vers d'autres acteurs (**indicateur 26**).

Dès lors que la prestation est engagée, une information claire sur son déroulement (**indicateur 9**) et un accompagnement effectif des bénéficiaires sont attendus, notamment par le biais de dispositifs de tutorat ou de coaching. Ainsi, en réponse aux **indicateurs 10 et 12**, les prestataires en *digital learning* devront démontrer comment ils favorisent l'engagement des bénéficiaires, préviennent

les abandons et offrent ainsi les meilleures conditions de réussite.

Dans la mesure où le *digital learning* repose par définition sur un outillage technologique, l'adaptation des moyens techniques mobilisés aux objectifs de la prestation devra être démontré : ouverture des plateformes, fiabilité du réseau, etc.. Ce sont les exigences sous-tendues par l'**indicateur 17**. Enfin, l'accessibilité des ressources pédagogiques elle-même devra être facilitée pour en garantir l'appropriation (**indicateur 19**)

Plus encore que les parcours de formation traditionnels en présentiel, la FOAD peut mobiliser différents acteurs (concepteurs pédagogiques, assistants techniques, tuteurs, designers d'application, responsables de plateformes, etc.), il conviendra à la fois de démontrer à la fois la coordination de ces différents profils (**indicateur 18**) et leur adéquation, en termes de qualification et d'entretien des compétences, aux exigences de la formation à distance. Ces exigences RH spécifiques devront être observées au regard des **indicateurs 21 et 22**.

Enfin, il va sans dire que le *digital learning* est un domaine où l'innovation est constante aussi bien en matière d'environnements technologiques qu'en termes de modalités de mise en œuvre (animation, expérience utilisateur). Les prestataires devront donc démontrer plus particulièrement la façon dont ils surveillent l'évolution du contexte numérique de la formation et comment ils exploitent les résultats de cette veille (**indicateur 25**).

S'il est clair que tous les autres indicateurs s'appliquent aux prestataires en *digital learning* selon les situations qui les concernent (parcours certifiants, prestations délivrées en apprentissage, etc.), nous soulignons en quoi Qualiopi est adapté aux modalités de la FOAD et quels sont les points de vigilance plus particuliers à observer.

[Guide de lecture du référentiel Qualiopi](#)

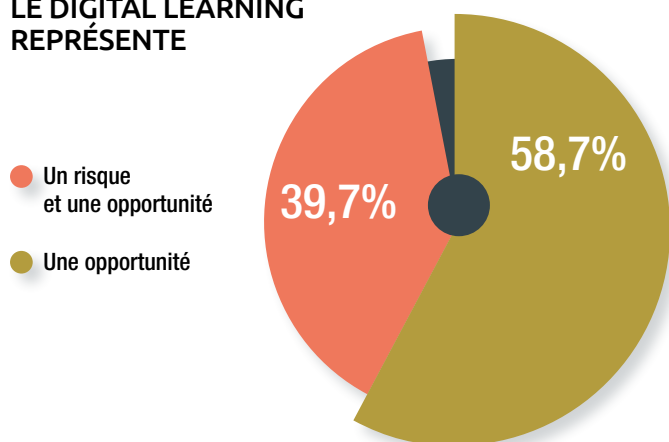


Une adhésion massive

Le digital learning s'adresse à tous les métiers et à tous les niveaux de qualification mais il prend véritablement son sens dans une approche multimodale. La complémentarité entre la formation présentielle et le digital learning est essentielle pour garantir un processus pédagogique de qualité, l'accompagnement aussi.

Le digital learning une opportunité certes mais risquée....

D'APRÈS VOUS,
LE DIGITAL LEARNING
REPRÉSENTE



Les apprenants sont finalement très résilients et se sont vite adaptés. Dans un département d'outre-Mer comme Mayotte, la solution distancielle permet de mobiliser des Formateurs/experts de l'ensemble du territoire national et de proposer une offre de formation plus étendue

La formation à distance a rapidement révélé aux entreprises ses avantages : des gains de temps et d'accès ; des apprentissages de qualité ; une satisfaction des salariés.

Plusieurs entreprises ont par ailleurs indiqué avoir constaté de nouveaux comportements de leurs salariés, en matière d'autonomie et d'initiative.

Nos collaborateurs ont vu qu'ils pouvaient organiser des plages de formation dans leur planning plus facilement. Cela les a conduits à être davantage acteurs dans le développement de leurs compétences sans attendre que l'entreprise organise tout pour eux.

 A consulter dans l'Espace Membres - www.fffod.fr
La synthèse des entretiens qualitatifs réalisés avec les entreprises est réservée aux membres du FFFOD

Toutefois **39,7 % y voient aussi un risque.**

Certains formateurs ont vécu une expérience dégradée de la formation à distance conçue dans l'urgence qui ne leur a pas donné satisfaction et a engendré des charges de travail supplémentaires.

Ils expriment parfois une crainte de l'impact du digital sur leur propre organisation interne.

Pour d'autres, qui étaient déjà experts, c'est clairement une opportunité

En tant que chef de projet digital learning dans un organisme de formation, notre position a totalement changé au sein de l'entreprise : nous sommes devenus centraux dans l'offre de formation proposée.

Un appel à la multimodalité

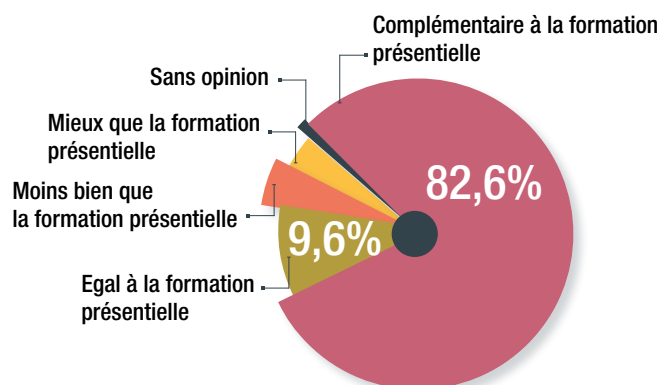
La complémentarité avec le présentiel reste une conviction fortement partagée par **82,6 % des répondants**. La crise a convaincu les équipes de la pertinence de l'utilisation des formations à distance en complément du présentiel, toutefois les répondants se montrent plus circonspects sur le **100 % distanciel**, notamment sur les compétences de base.



On ne peut pas apprendre à lire et écrire à distance. On peut faire du multimodal mais le 100 % distanciel n'est pas la solution quelle que soit la formation..

Le digital learning nécessite une présence humaine (tutorat, accompagnement des apprenants) renforcée avec des formateurs formés pour cela. C'est la clé de réussite des dispositifs de digital learning or elle est souvent sous-estimée.

D'APRÈS VOUS, LE DIGITAL LEARNING EST...

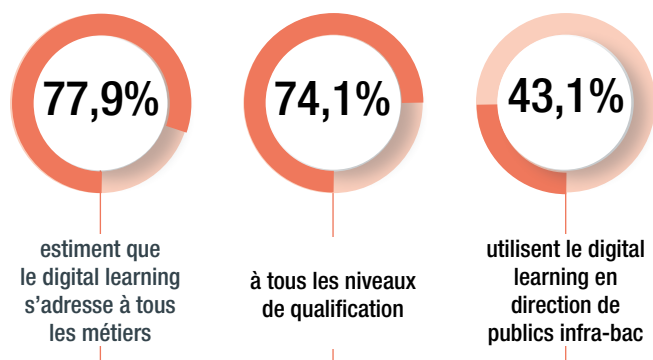


Penser que le digital learning est réservé aux salariés matures sur le digital est erroné

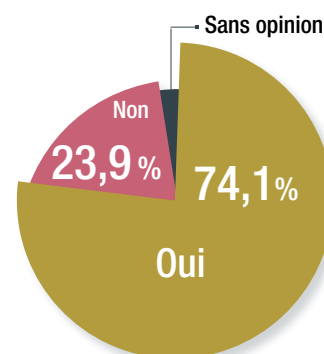
Autre conviction largement partagée, le digital learning par ses attributs (souplesse, adaptabilité, personnalisation) peut répondre à tous les besoins métier et surtout à tous les publics. Le niveau de qualification ne semble pas avoir d'incidence sur l'accès au digital learning ni sur l'appétence des acteurs à ces modalités pédagogiques.

Cet enthousiasme est tempéré par certains répondants qui mentionnent des freins tels que le manque d'équipement, les situations d'illectronisme qui excluent certains publics des dispositifs de formation à distance.

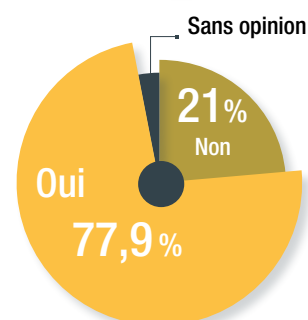
Accompagner les apprenants est donc plus que nécessaire pour la réussite des formations à distance.



D'APRÈS-VOUS, LE DIGITAL LEARNING PEUT-IL S'ADRESSER À TOUS LES MÉTIERS ?



D'APRÈS-VOUS, LE DIGITAL LEARNING PEUT-IL S'ADRESSER À TOUS NIVEAUX DE QUALIFICATION ?



Préconisations du FFFOD

Pour les entreprises, il convient de :

- Co-construire en mode projet avec les managers, collaborateurs, direction, organisme de formation, OPCO ;
- Mettre en place des indicateurs clés pour mesurer le retour sur investissement ;
- Acter la stratégie de formation digitale dans la dynamique globale de l'entreprise, dans les besoins de nouvelles compétences et la transformation des métiers ;
- Concevoir une ingénierie pédagogique qui garantit la qualité du processus distanciel.



Baromètre des modalités pédagogiques et des technologies

Dans cette période inédite, les outils les plus simples et les interactions synchrones sont plébiscités pour garder le contact avec les apprenants. A partir de ces fondamentaux, il faut continuer d'enrichir l'expérience d'apprentissage avec d'autres modalités : réalité virtuelle, adaptative learning, création de ressources collaboratives...

Les technologies incontournables pour former à distance

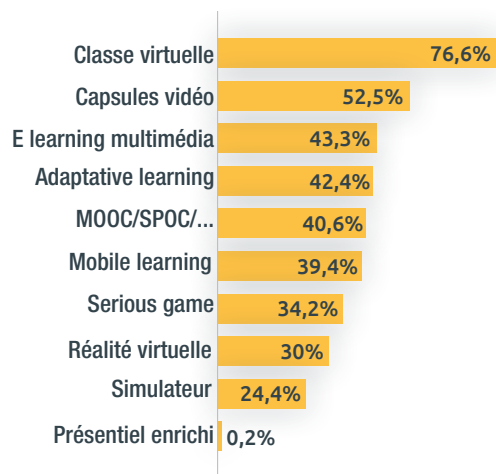
Conséquence de la crise et du confinement, la classe virtuelle est plébiscitée. **76,6 % des répondants** la jugent très utile alors que le présentiel enrichi a disparu.

Les capsules vidéo et l'e-learning multimédia sont perçus également positivement. Plus surprenant, on observe un intérêt marqué pour l'adaptative learning alors que l'intégration de l'Intelligence artificielle dans les logiciels reste encore peu développée.

43 % des acteurs ont de fortes attentes sur l'adaptative learning

Nous avons impulsé et gagné en proposant des capsules vidéos et des classes virtuelles comme prérequis de certaines formations, nous avons impulsé des dynamiques de groupes en présentiel et gagner du temps sur la théorie.

QUELLES MODALITÉS TECHNOLOGIQUES VOUS SEMBLERENT LES PLUS UTILES ?

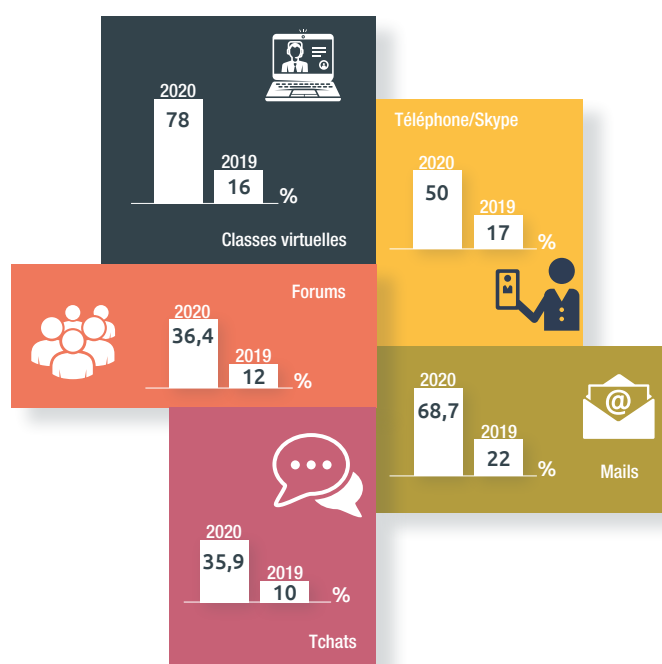


8 technologies clés d'accompagnement

Avec la distance, la qualité d'accompagnement est primordiale pour éviter le décrochage des apprenants.

En 2019, les outils d'accompagnement étaient utilisés à part égale (mails, téléphone, skype, classes virtuelles, tutoriels, FAQ, forums, wikis). Avec la crise, trois outils de communication surclassent les autres : la classe virtuelle (78 %), les mails (68 %), le téléphone (50 %).

EVOLUTION DES OUTILS DE E-TUTORAT LES PLUS UTILISÉS COMPARATIF 2019 / 2020



Toujours plus d'appétence pour les ressources gratuites et sur l'expertise métier

Le processus d'internalisation de la création des ressources se confirme d'une année sur l'autre.

D'autre part l'achat de ressources externes sur mesure ou sur étagère décroît probablement du fait de la réduction des budgets.

88 % des entreprises et organismes de formation créent leurs ressources métier

40 % ont recours à des contenus gratuits

SCHEMA ORIGINE DES CONTENUS PEDAGOGIQUES COMPARATIF 2019-2020



Préconisations du FFFOD

- *Varier les activités pédagogiques pour maintenir l'attention et l'engagement des apprenants*
- *Créer des structures d'appui aux formateurs pour accompagner aux nouvelles modalités pédagogiques*
- *Favoriser les communautés d'apprenants et la production de ressources collectives*
- *Concevoir des contenus qui répondent aux enjeux de l'entreprise : orienter, recruter, former, reconvertir*

Point de vue D'EXPERT



**CHRISTOPHE
SADOK**

Directeur
de l'ingénierie
AFPA

L'AFPA se mobilise pour la continuité pédagogique

Fidèle à ses principes de solidarité, d'inclusion et d'innovation, l'Afpa s'est très fortement mobilisée depuis le début de la crise sanitaire pour mettre à disposition de tous les organismes de formation et de leurs stagiaires ses plateformes, parcours et contenus numériques. Ses actions ont contribué à la solidarité nationale pour le maintien et le développement des compétences en garantissant la continuité pédagogique

MÉTIS, une plateforme pour tous

Utilisant le digital learning depuis plus de vingt ans, l'Afpa a lancé en 2014 un projet de plateforme nationale : Métis. Cette plateforme, Métis, intègre les caractéristiques de la formation professionnelle. Elle permet de fournir un certificat mensuel d'activité, des traces d'apprentissage, de poser des jalons et d'intégrer des open badges.

Pour assurer la continuité pédagogique lors de la crise sanitaire l'Afpa a accéléré le déploiement de cette plateforme auprès de ses 3.000 formateurs et 30.000 stagiaires. Les CFA qui mettent en œuvre les titres professionnels du Ministère du travail et les établissements fédérés par la FAGERH peuvent aussi utiliser MÉTIS et les ressources. Au-delà des ressources, MÉTIS fournit aux stagiaires et aux formateurs des outils pour échanger et travailler ensemble (messagerie instantanée, forum, wiki, blog, classe virtuelle...) à partir de tous types de terminaux (téléphone, tablette, ordinateur). Formateurs et stagiaires peuvent ainsi accéder à l'ensemble de leurs parcours et travailler quels que soient la modalité, le lieu et le moment.

Une expérience d'apprentissage riche et personnalisée

Si le numérique décuple les possibilités, la question est de savoir comment mixer les modalités pédagogiques et les technologies pour assurer la souplesse, l'interactivité et l'attrait des formations en ligne. Le formateur peut à partir d'un scénario standard mixer les modalités pédagogiques et outils en fonction du contexte, des objectifs de formation, du groupe de stagiaires.

Un parcours modulaire et individualisé est proposé à chaque apprenant après un auto-positionnement et en fonction de ses acquis, ses préférences et ses styles

d'apprentissage. La vidéo est utilisée pour présenter les gestes métiers. Des Serious Games sont parfois utilisés pour apporter une dimension plus ludique et plus engageante. Des simulateurs permettent d'apprendre en toute sécurité dans des secteurs à risques comme celui des machines à bois.

Les classes virtuelles, forums, tchats, renforcent la fréquence et la qualité des échanges à distance en synchrone ou asynchrone. Ces modalités réduisent l'isolement et facilitent la création de communautés d'apprenants.

L'Afpa utilise aussi depuis peu l'Intelligence Artificielle dans ses applications smartphone pour une expérience d'apprentissage augmentée, adaptative et ludique. Elle personnalise les parcours de formation grâce à l'utilisation des données d'apprentissage (Adaptive Learning).

Ses Mooc et modules ont intéressé plus de 120.000 internautes sur des sujets variés tels que la cuisine, l'œnologie, l'apprentissage du français ou les compétences transverses : compte formation, techniques de recherche d'emploi, mixité, inclusion sociale du handicap.

Accompagner et professionnaliser les acteurs pour une offre multimodale de qualité

Dans le modèle pédagogique multimodal de l'Afpa, la place du formateur reste centrale. L'Afpa a mis en place un dispositif pour les aider à remplir leur mission. Ce dispositif est constitué de 3 parties : formations formelles, communautés de formateurs et cellule nationale d'appui pédagogique.

Le dispositif « Formateur Modèle Pédagogique Multimodal », est un parcours qui vise à rendre les formateurs et accompagnateurs de l'Afpa porteurs de la marque. Il est constitué d'une dizaine de module (49 heures au total) pour : s'approprier la démarche ; organiser une formation multimodale ; faciliter les apprentissages grâce aux moyens que propose la pédagogie multimodale.

L'Afpa leur propose aussi d'autres parcours tel que « Rapid Digital Formateur » qui est un module permettant de savoir animer une classe virtuelle et d'utiliser les outils pédagogiques numériques.



Point de vue DE CHERCHEURS



**BERNARD
BLANDIN**

*LINEACT (EA 7527) -
CESI*



**CHRISTOPHE
JEUNESSE**

*CREF (EA 1589) -
UPN*

Deux questions ont été proposées par les chercheurs dans l'enquête du FFFOD 2021 :

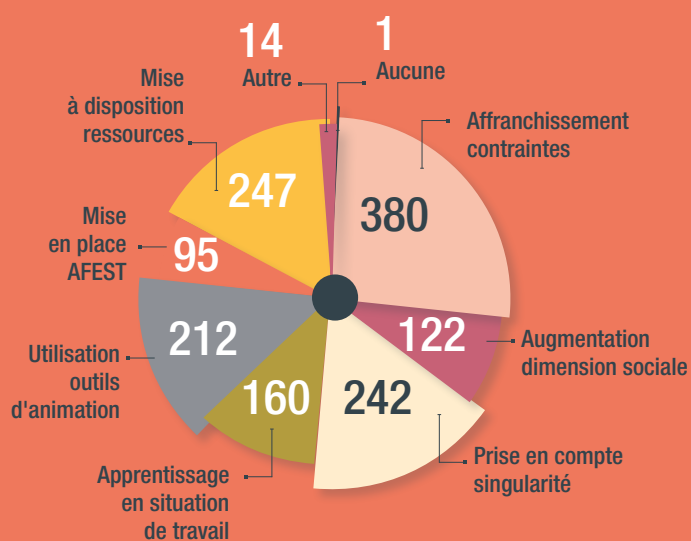
Les réponses à chacune des deux questions ont été croisées avec deux types de variables indépendantes : la catégorie des répondants, d'une part ; la durée d'utilisation du numérique par les répondants d'autre part. D'autres croisements avec des variables telles que la taille de l'organisme répondant, le contexte d'utilisation du numérique ou le type de public accueilli, pourraient donner lieu à des études complémentaires.



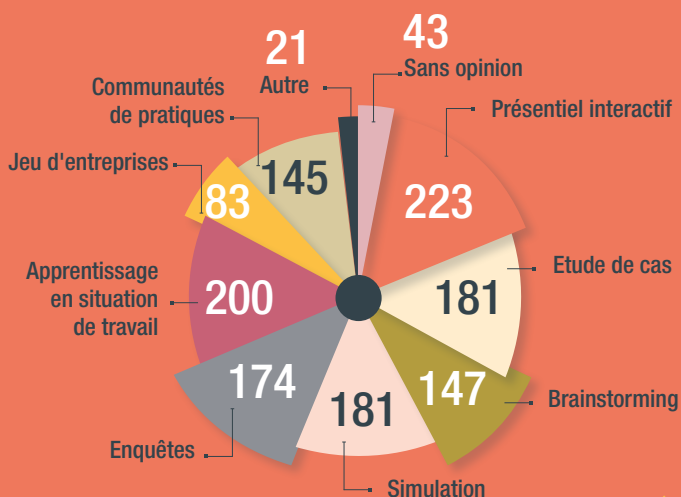
A consulter dans l'Espace Membres - www.fffod.fr

L'analyse des réponses à ces questions est réservée aux membres du FFFOD.

Question 9. Qu'est-ce que le digital learning permet de faire, facilite, qu'on ne faisait pas auparavant ?



Question 10. Quelles sont les techniques pédagogiques que le numérique permet, selon vous, de faciliter au sein des dispositifs que vous proposez ou que vous financez ?

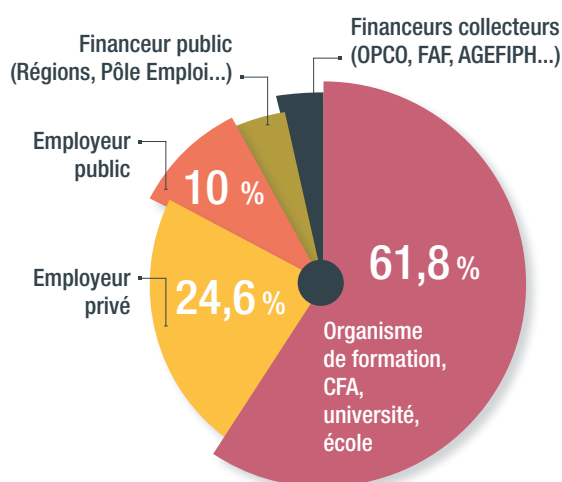


OBSERVATOIRE DU DIGITAL LEARNING FFFOD

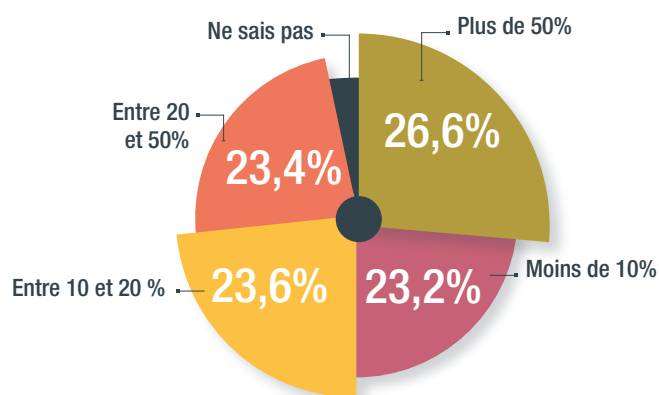
Enquête 2020/21

Enquête réalisée entre juillet et septembre 2020 par questionnaires en ligne auprès de 444 répondants (61,8 % OF, CFA, Universités, Ecoles ; 24,6 % Entreprises privées ; 10 % Entreprises publiques) et des entretiens qualitatifs par téléphone avec 11 OPCO et responsables formation d'entreprises. Les acteurs ont un profil d'utilisateurs du digital learning. Beaucoup l'ont intégré dans leurs pratiques professionnelles entre 1 et 3 ans et dans une forte proportion. 26,6 % considèrent que la part du digital learning dans leur activité est supérieure à 50 %.

DANS QUELLE CATÉGORIE CLASSEZ-VOUS VOTRE ORGANISATION ?



QUELLE EST LA PART DU DIGITAL LEARNING DANS VOTRE ACTIVITÉ ?



LIVRE BLANC 2020

La crise, grand accélérateur du **digital learning**

Le FFFOD

Le Forum des acteurs de la formation digitale est l'association de référence pour les professionnels de la formation à distance. Elle regroupe à ce jour une centaine d'organismes (entreprises, prestataires de services, organismes de formation privés et publics, associations régionales, associations professionnelles patronales et de salariés, collectivités territoriales...) et indépendants, tous impliqués dans le développement du numérique pour la formation, des formations multimodales ou/et des FOAD.

Notre objectif

Optimiser les savoir-faire, les plans d'action et la stratégie de nos adhérents au plus près du contexte de développement des formations multimodales en formation professionnelle continue et dans l'apprentissage.

Nos activités

- Informer sur les formations multimodales, la FOAD et le e-learning : évolution des réglementations, des technologies, des marchés, des pratiques, des métiers...
- Produire des documents d'expertise technique
- Élaborer des recommandations à l'attention des décideurs et financeurs publics et privés
- Faciliter le travail coopératif à distance et l'échange d'informations entre ses membres
- Développer des réseaux pour faciliter les stratégies digitales des adhérents
- Promouvoir en Europe et dans la francophonie les compétences et expériences françaises dans ce domaine

Dernières ressources

- [Boîte à outils de la formation digitale](#)
- [Cycle de webinaires " Spécial crise Covid19 "](#)
- [Guide LMS 2020 : Comment choisir sa plateforme ?](#)
- [Formations multimodales, attester la réalisation de l'action de formation](#)

Contact

FFFOD

4, avenue du Stade de France
93210 Saint-Denis La Plaine

www.fffod.org

contact@fffod.fr