

### FICHE n° 3.3

#### GT FORMATION 28 octobre 2021

#### Retour d'expérience sur les formations initiales et continues animées en distanciel

La crise sanitaire qui s'est engagée à compter de mars 2020 a conduit l'ENFiP à s'adapter rapidement afin de poursuivre les cycles de formation initiale de tous les stagiaires et de maintenir une offre de formation continue au sein des services locaux. Comme toutes les structures de formation, une part importante de l'activité pédagogique a donc été orientée vers le mode distanciel.

Le retour à des cycles 100 % présentiel au sein des établissements de formation initiale de l'ENFiP depuis septembre 2021 et le retour à des formations présentielles en formation continue, rendu possible par les décisions portées par la DGFAP en mai puis en septembre dernier supprimant toute jauge sanitaire dans les salles de cours, rend opportun de pouvoir **dresser un bilan des pratiques mises en œuvre au cours de la période de crise afin d'en tirer des évolutions sur l'ingénierie pédagogique à la DGFIP.**

Dans cet objectif, un groupe de réflexion interne (GRI) réunissant des cadres de l'ENFiP (pôles formation et recrutement, directrices / directeurs d'établissement, responsable de CIF) a été installé dès la fin du printemps 2021 pour recenser les pratiques distancielles mises en œuvre durant la période de crise sanitaire, recueillir l'avis des stagiaires et des enseignants sur ces pratiques et décrire des pistes pour l'avenir en termes d'outils, de méthodes pédagogiques et d'organisation.

#### **I – Organisation des travaux du groupe de réflexion interne**

Une première phase de travaux, conduite entre juin et août 2021, a permis de dresser le bilan des pratiques distancielles pendant la crise sanitaire, sur la base de questionnaires adressés aux différents acteurs de la formation à la DGFIP.

Ont ainsi été collectées au cours du mois de juillet les réponses complètes de :

- 2039 stagiaires de formation initiale ayant suivi leur cycle en 2020-2021 (A, B et AAFiP);
- 366 intervenants pédagogiques (enseignants des établissements FI et FC ou professionnels associés) ;
- 101 responsables locaux de la formation (RLF) ;
- 246 chefs de services ayant suivi des formations distancielles et /ou inscrits certains de leurs agents dans ces formations ;
- 350 stagiaires de formation continue ayant suivi une ou plusieurs sessions de formation en mode distanciel ;
- 58 agents des services administratifs de l'ENFiP (dans les établissements de formation initiale et les CIF).

La diffusion de ces questionnaires s'est poursuivie avec des réunions de travail thématiques, avec des panels d'enseignants ou d'organiseurs de formation, dans les établissements de formation initiale, les CFP et CIF, afin d'approfondir les constats et dégager de premières pistes de réflexion.

## **II – Synthèse des constats**

**D'une manière générale, les enquêtes font ressortir une appréhension positive du format distanciel.** Toutes les catégories interrogées estiment de manière très majoritaire que le distanciel s'inscrira durablement dans les pratiques de formation, au-delà de la période de crise sanitaire (94 % des RLF, 90 % des chefs de services, 88 % des formateurs en FC, 67 % des formateurs en FI, 79 % des stagiaires en FC et 70 % des stagiaires en FI).

Tous y voient l'opportunité de diversifier les méthodes et supports pédagogiques, tout en donnant davantage de souplesse aux formateurs comme aux stagiaires dans leur organisation.

Cela n'exclut pas que des points d'attention incontournables et des attentes fortes ont été identifiés pour de meilleures conditions de mise en œuvre sur les plans technique et pédagogique.

### **1. Information et communication sur l'offre distancielle**

- 94 % des responsables locaux de la formation (RLF) estiment avoir été suffisamment informés de l'offre de formation distancielle et 89 % n'ont pas rencontré de difficultés pour la promouvoir auprès des chefs de services (CdS). 20 % indiquent toutefois avoir rencontré des difficultés pour convaincre les stagiaires.

- Près de 70 % des chefs de services estiment disposer d'une information suffisante quant à l'offre. Seuls 25 % estiment toutefois avoir reçu une information totalement complète (offre, pré-requis et « boîte à outils »)

Parmi les stagiaires de formation continue consultés :

- 76 % jugent suffisante l'information en matière d'offre de formation à distance

- 83 % jugent satisfaisante l'information concernant les conditions de participation.

### **2. Adéquation de l'offre distancielle aux besoins**

Très largement, pour les différents publics consultés, l'offre présentielle reste à privilégier, mais peut être complétée utilement d'une offre distancielle.

- 76 % des chefs de services jugent adapté le déploiement du mode distanciel dans le contexte que nous avons connu, mais 53 % estiment l'offre insuffisante au regard des besoins. Il est également évoqué par eux que cette modalité peut être préjudiciable à la dynamique de groupe et aux partages des expériences ou de bonnes pratiques.

- plus d'un stagiaire sur deux en FI considère ce format adapté prioritairement pour des conférences et des séances ne nécessitant pas d'interactions et seuls 8 % jugent d'entre eux estiment qu'aucune séance ne se prête au format distanciel.

- si les 2/3 des préparants aux concours ont apprécié le format tout distanciel proposé, ils regrettent majoritairement un manque d'interactivité et de dynamique de groupe.

Une alternance de modalités et la durée d'une séance entre 1h30 à 3h maximum est souhaitée.

Les RLF souhaiteraient accéder à une offre numérique enrichie, citant par exemple des formations en visio-conférences sur plusieurs sites ou encore la mise en place de webinaires sur des thématiques ou points d'actualité.

93 % des enseignants, permanents pédagogiques et professionnels associés indiquent que les ressources pédagogiques ne leur ont pas manqué, mais ils considèrent que les supports et méthodes pédagogiques sont parfois inadaptés au format distanciel et des attentes sont formulées, par exemple l'adoption d'une documentation plus « visuelle » et moins dense, l'allègement des séances et l'évolution de leur déroulé, l'adaptation des méthodes pédagogiques...

Par ailleurs, les enquêtes montrent une forte attente de développement d'outils à distance, par ordre de préférence :

- de tutoriels (cités par plus de 60% des sondés) ;
- de ressources en libre accès (plébiscitées notamment par 74 % des chefs de service et 64 % des stagiaires FC, mais également par plus de 50 % des stagiaires de FI et de FC) ;
- et, dans une moindre mesure, de e-formations complémentaires et de podcasts.

Par ailleurs, les enseignants interrogés souhaitent que des « outils libres », dont l'usage est actuellement limitée par la politique de sécurité de l'ENFIP, puissent être plus largement utilisés.

### 3. Solutions techniques et environnement informatique

Les problématiques d'équipement et de réseau, même si elles se sont atténuées au fil du temps, restent prégnantes :

- plus de 32 % des RLF jugent encore peu ou pas du tout satisfaisant l'équipement des agents ;
- 30 % des chefs de services déclarent que leurs agents ne sont pas équipés pour suivre une formation à distance.

Cet enjeu d'équipement concerne également les formateurs (incluant les professionnels associés) puisque plus d'un sur cinq estime disposer d'un environnement informatique encore perfectible (ex : double écran au matériel audio complémentaire).

Même si l'outil Blackboard est largement plébiscité par les enseignants, professionnels associés et stagiaires, des évolutions souhaitables de l'outil ont été évoquées (ex : chat plus facile à utiliser et plus visible, possibilité de joindre des documents, fonctions QCM et de sondages avancés...).

Par ailleurs, un accès élargi aux outils et contenus numériques interactifs, actuellement « bridés » par les accès VPN est souhaité par beaucoup, afin de libérer davantage l'innovation pédagogique.

#### 4. L'accompagnement et l'assistance déployés par l'ENFiP

Concernant le déploiement de l'offre distancielle, 84 % des RLF ont logiquement constaté une évolution favorable en matière de mise en œuvre des dispositifs.

Très peu de stagiaires de formation continue déclarent avoir rencontré des difficultés au sujet de l'accompagnement prodigué (moins de 5%), ce qui témoigne de l'effort important mis en œuvre par tous les intervenants pédagogiques et administratifs.

Cela étant, plus de 80% des formateurs estiment que créer ou adapter une formation à distance implique de mobiliser des compétences pédagogiques nouvelles.

Même si 90 % d'entre eux estiment avoir acquis partiellement ces compétences, des attentes importantes s'expriment sur un accompagnement à la « pédagogie distancielle » (accompagnement également nécessaire pour la création de modules « nativement » en distanciel).

### **III – Suite des travaux**

**L'ensemble de ces résultats démontre la forte résilience de l'appareil de formation** lors de la crise sanitaire et les voies d'adaptation qui ont pu être déployées pour maintenir une offre de formation professionnelle.

**Mais ils démontrent surtout que des travaux doivent être désormais conduits pour placer la formation professionnelle dans une logique qui sera durablement présentielle et/ou distancielle selon les objectifs poursuivis, les outils mobilisés, la disponibilité des formateurs et des agents formés.**

Ainsi, il ressort clairement de ces travaux

- un intérêt du format distanciel, tant pour la formation initiale que la formation continue.

**Plusieurs axes de travail ont été identifiés pour inscrire durablement le distanciel dans les pratiques de formation, en complément ou en hybridation du mode présentiel :**

- un effort national indispensable sur la qualité du réseau, l'équipement informatique et l'acquisition de nouveaux outils ;
- l'intégration du distanciel comme format à part entière, en complément ou en « hybridation » des formations présentielles ;
- une « acculturation numérique » à développer / une capacité de l'ENFiP à monter en puissance dans l'élaboration et la mise à jour des nouveaux contenus ;
- un accompagnement et une assistance technique adaptés à construire, tant pour les formateurs que pour les stagiaires.

Une nouvelle phase de travaux doit donc s'engager associant largement les partenaires de l'ENFiP et tous les acteurs de la formation, à l'École comme dans les directions territoriales.