

ETUDE DE CAS n° 6	
Titre de l'étude de cas	Enseignement multi-mode pour les apprentis en gestion de bureau, y compris les tâches de scénario
Titre du module auquel il est lié	Module 6 - Apprendre par la pratique dans des environnements éloignés
Introduction	<p>La formation professionnelle d'assistant(e) de bureau à la VHS de Hanovre est depuis longtemps l'un des points forts de son offre éducative. Cependant, en mars 2020, les cours ont été brusquement interrompus en raison de la pandémie de COVID-19. Avec 20 étudiants dans l'incapacité de poursuivre leur formation, une solution urgente s'imposait. Cette étude de cas décrit comment la VHS de Hanovre est passée à l'enseignement en ligne et a adapté les aspects pratiques de la formation à l'apprentissage à distance.</p>
Description/Narration	<p>Depuis de nombreuses années, VHS Hannover organise des cours d'enseignement et de formation professionnels (EFP) pour les assistants de bureau dans le secteur du commerce. Ces programmes conduisent à des certificats reconnus par l'industrie et sont financés par l'Agence pour l'emploi. La formation dure deux ans et les étudiants la suivent à temps plein, cinq jours par semaine. Le programme comprend des matières telles que les ressources humaines, la finance, le droit du travail et la communication. Outre la théorie, il y a des éléments pratiques qui simulent des tâches de bureau réelles, et le programme prévoit également un stage de huit semaines dans une entreprise.</p> <p>Traditionnellement, les cours se déroulaient en personne dans les locaux de la VHS de Hanovre. Cependant, la pandémie et les mesures de confinement ont entraîné la suspension du programme pendant plusieurs mois, ne laissant aucune alternative aux étudiants. Pour reprendre le programme dans des conditions de confinement, la VHS de Hanovre a choisi de passer à l'enseignement en ligne.</p> <p>Passage à l'enseignement en ligne</p> <p>Le passage des cours en personne à l'enseignement en ligne a constitué un défi de taille pour la VHS de Hanovre, car le contact personnel entre les étudiants et les enseignants a toujours été un élément clé de la réussite du programme. L'absence d'interaction en face à face a posé des difficultés, mais la VHS de Hanovre a constitué une nouvelle équipe d'enseignants disposés à enseigner en ligne.</p> <p>Heureusement, tous les étudiants avaient déjà reçu des ordinateurs portables pour leurs cours, de sorte que la transition technique vers l'apprentissage en ligne a été simple. En septembre 2020, après une interruption de plusieurs mois, le cours a repris entièrement en ligne, les enseignants dispensant les cours depuis une salle de classe vide.</p> <p>S'adapter à la nouvelle configuration des salles de classe</p> <p>Différents formats de cours ont été adoptés, en fonction des restrictions imposées par le lockdown :</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ● Entièrement en ligne : Les enseignants enseignent derrière un écran et tous les étudiants participent à distance. ● Hybride (moitié en ligne, moitié en personne) : Une fois les restrictions assouplies, jusqu'à 10 étudiants peuvent assister au cours en personne, tandis que les autres le rejoignent à distance. L'enseignant utilisait un tableau blanc ou un projecteur, et la classe était filmée et diffusée aux étudiants distants. Les participants en ligne ne pouvaient pas s'exprimer en raison de limitations techniques, mais utilisaient la fonction de chat pour dialoguer. ● Principalement en personne : Lorsque les restrictions ont été assouplies, tous les étudiants ont été autorisés à participer en personne, mais certains ont choisi de participer en ligne. Cette flexibilité a permis aux étudiants de prendre des décisions en fonction de leurs problèmes de santé ou de leur situation personnelle. <p>Organiser les travaux pratiques</p> <p>L'une des exigences du cours d'EFP est un stage de huit semaines, qui s'est avéré difficile à organiser pendant la pandémie. Près de la moitié de la classe n'a pas pu trouver de stage. Pour s'assurer que tous les étudiants acquièrent une expérience pratique, la VHS de Hanovre a conçu une approche basée sur des scénarios. Une entreprise fictive a été créée et les étudiants se sont vu attribuer des rôles au sein de l'entreprise, tels que les ressources humaines ou les ventes. Ils ont été chargés d'accomplir des tâches en rapport avec leur rôle, telles que la préparation de documents pour les nouveaux employés ou l'organisation d'un voyage d'affaires. Les étudiants ont effectué ces tâches depuis leur domicile, en collaborant souvent avec des entreprises réelles pour mener à bien leur travail.</p> <p>Les étudiants se réunissaient chaque semaine (en ligne ou en personne) pour discuter de leurs progrès, poser des questions et poursuivre leurs cours réguliers. En outre, tous les étudiants, qu'il s'agisse de stages réels ou de tâches basées sur des scénarios, devaient rédiger un rapport de 30 pages documentant leurs expériences.</p> <p>Grâce à cette approche, la VHS de Hanovre a pu mener à bien la composante pratique de l'apprentissage, malgré les restrictions liées à la pandémie.</p>
<p>Solutions/leçons</p>	<p>Technologie :</p> <p>Les enseignants ont jugé utile d'utiliser deux écrans : l'un pour le matériel pédagogique et l'autre pour visionner les vidéos des élèves. La qualité audio</p>

étant un problème dans les environnements hybrides, les participants en ligne ont communiqué par chat plutôt que par la parole. La plateforme de gestion des cours "vhs.cloud" s'est révélée précieuse pour le partage des fichiers et la communication. Bien que peu utilisée avant 2020, elle est devenue un outil pratique pour les enseignants et les étudiants.

Aspects sociaux :

Au départ, les étudiants n'ayant pas effectué de stage réel ont été déçus, mais ils se sont vite rendu compte que les tâches du scénario constituaient une excellente préparation à l'examen final, contrairement à certains stages qui impliquaient des tâches sans rapport avec le sujet.

Les enseignants ont trouvé qu'il était difficile d'évaluer l'engagement des élèves en ligne, en particulier lorsque les caméras étaient éteintes. Un retour d'information régulier, par exemple en demandant "Puis-je continuer ?" ou en utilisant des salles de réunion pour le travail en groupe, a permis de maintenir l'attention des élèves.

Dans les cours en ligne qui durent toute la journée, on craignait que les étudiants ne soient distraits. Alors que certaines institutions demandent aux étudiants de garder leur appareil photo allumé, cela n'était pas possible pour les étudiants de la VHS de Hanovre, dont beaucoup n'avaient pas d'espace d'étude privé.

Formation des enseignants :

Aucun des enseignants n'avait d'expérience préalable de l'enseignement en ligne. Un éducateur interne a dirigé une session de formation cruciale sur l'utilisation du système "vhs.cloud", à laquelle ont participé environ 50 enseignants. En outre, cet éducateur a assuré une supervision à distance pendant les cours, offrant une assistance technique en cas de besoin.