

Octobre  
2020



# Le confinement vu par les stagiaires de la formation professionnelle continue

La continuité pédagogique des formations pendant la crise sanitaire

Mathieu LE FLOCH, Itto MOUSSET  
Sous la direction de Béatrice PARDINI



Les auteurs remercient les équipes de Défi métiers qui ont participé activement à la réalisation de cette étude, et en particulier : Christine Barret-Labre, Michelle Bourdier, Guillaume Chuvin, Sophie Gonnard, Patient Okouo et Annie Poullalié pour leur aide précieuse dans la réalisation des entretiens téléphoniques.

# Sommaire

Sommaire .....	3
Introduction.....	4
Chapitre I. Les stagiaires en formation au moment du déclenchement de la crise sanitaire .....	5
1. Qui sont les stagiaires de la formation professionnelle ? .....	5
2. Les stagiaires ayant répondu à l'enquête .....	5
a. Les répondants aux deux phases de l'enquête .....	5
b. Pourquoi suivre une formation ? .....	7
Chapitre II. L'annonce du confinement et l'arrêt des formations en présentiel .....	8
3. L'attente des consignes .....	8
a. Au moment du confinement : continuité ou report .....	8
b. Un délai de réaction qui a pu engendrer du stress .....	9
c. Des entreprises à l'arrêt : la question des stages.....	11
4. S'adapter dans l'urgence .....	12
a. La connaissance préalable de l'enseignement à distance a facilité l'adaptation .....	12
b. Une impréparation ressentie par les stagiaires .....	13
c. Les solutions techniques utilisées par les stagiaires .....	14
d. L'usage d'outils moins conventionnels .....	15
5. Des situations particulières ont demandé une adaptation spécifique .....	17
a. Les stagiaires en Français langue étrangère.....	17
b. Les stagiaires en initiation bureautique .....	17
c. Les personnes handicapées.....	17
Chapitre III. Se former malgré tout .....	19
1. La situation de confinement accentue les difficultés sociales .....	19
a. Les freins périphériques à la formation .....	19
b. Les femmes davantage confrontées à des difficultés personnelles.....	22
2. L'importance de l'implication des équipes pédagogiques .....	23
a. La fréquence des contacts avec l'OF .....	23
b. Les formateurs, un des facteurs de réussite .....	24
3. Entre entraide et débrouille .....	25
a. Solidarité entre stagiaire .....	25
b. La débrouille pour compenser le manque de pratique.....	26
Chapitre IV. L'après confinement, quel bilan ? .....	28
1. Une découverte forcée de l'enseignement à distance.....	28
2. La découverte d'aspects positifs .....	28
3. Les limites du distanciel.....	29
a. Un suivi moins intense .....	29
b. L'importance du « centre de formation » comme lieu physique d'apprentissage .....	30
c. Un sentiment de manque de légitimité .....	32
d. Les propositions des stagiaires pour améliorer la formation à distance .....	33
4. La formation, et après ? .....	34
a. Le retour au centre de formation.....	34
b. Quel avenir pour les stagiaires ? .....	35
Conclusion .....	37
Annexe 1 - Questionnaire envoyé aux stagiaires .....	38
Annexe 2 - Tableau de suivi des stagiaires contactés .....	43
Annexe 3 - Liste et caractéristiques des stagiaires cités en « verbatim » .....	45
Annexe 4 : Grille d'entretien pour les entretiens téléphoniques .....	48

## Introduction

Au printemps dernier, en réponse à la propagation de l'épidémie de Coronavirus dans le monde, un confinement a été décidé par les autorités françaises et une partie de l'économie a ainsi été mise à l'arrêt. Les organismes de formation ont dû, comme toute entreprise, faire face à la situation et ont tenté de poursuivre leur activité. **En Ile-de-France, au début du confinement, plus de la moitié d'entre eux sont parvenus à maintenir au moins en partie leur activité en distanciel**<sup>1</sup>. Plusieurs études ont permis de comprendre comment les organismes de formation ont vécu la situation, quels critères ont été déterminants dans la nécessité d'interrompre les formations, et pour ceux qui ont pu basculer au moins en partie en distanciel, de saisir comment s'est mise en place cette nouvelle organisation, dans l'urgence.

Afin de mieux comprendre encore les événements qui ont accompagné la crise sanitaire, la Région Ile-de-France a confié à Défi métiers **le recueil du point de vue des bénéficiaires** qu'elle finance, sur la continuité pédagogique. L'objectif était double : **analyser ce qui s'était passé au printemps 2020** mais également **préparer l'avenir** en cas de nouveau confinement.

Pour cela, deux types d'enquête ont été menées : une enquête quantitative auprès des stagiaires de la formation professionnelle qui avaient obtenu un financement de la Région et une enquête qualitative pour approfondir les premiers résultats.

Ainsi au début du mois d'avril, un questionnaire en ligne a été adressé aux 22 000 stagiaires financés sur des programmes de formation de la Région<sup>2</sup>. Après traitement et nettoyage de la base, 4 400 questionnaires ont pu être exploités, soit 20% de la population cible. Un redressement des résultats en fonction des caractéristiques connues des stagiaires (sexe et âge) a été réalisé (cf. annexe méthodologique). Ainsi, hormis les résultats sur les caractéristiques principales des répondants, les résultats présentés sont ceux pondérés.

**Pour comprendre et illustrer les différentes situations vécues et compléter l'observation sur la période post-confinement**, 82 stagiaires, parmi ceux qui avaient accepté lors de l'enquête en ligne de poursuivre les échanges, ont été contactés par téléphone pour un entretien approfondi<sup>3</sup>. Nous avons veillé à ce qu'ils incarnent des situations variées (poursuite ou non de la formation en distanciel, difficultés rencontrées ou non, domaines de formation, situation de handicap, ...). Ces entretiens ont débuté à la fin du mois de juin, soit plus d'un mois après la fin du confinement.

Ce document présente l'analyse croisée de ces deux enquêtes. Dans une rapide première partie, nous présentons les stagiaires et les dispositifs dans lesquels ils étaient inscrits au moment du confinement. Ensuite, nous analysons leur situation au moment du confinement (le maintien ou non des formations, leurs réactions, etc.). Nous étudions ensuite les conditions de formation et les facteurs de réussite. Enfin, nous présentons le bilan de cette période pour les stagiaires et leurs points de vue sur cette expérimentation imprévue de la formation à distance.

---

<sup>1</sup> Chuvin G., Gonnard S., Lemaire F. et Okouo P., Pardini B. (dir.). « Les organismes de formation face à la crise sanitaire : quand le distanciel s'est imposé à eux ». Défi métiers, Rapport d'études, septembre 2020 [\[En ligne\]](#)

<sup>2</sup> Cf. Annexe 1

<sup>3</sup> Cf. Annexe 2 et 3

# Chapitre I. Les stagiaires en formation au moment du déclenchement de la crise sanitaire

## 1. Qui sont les stagiaires de la formation professionnelle ?

De nombreux acteurs se coordonnent en région pour financer des formations à destination de publics divers : salariés, jeunes décrocheurs, demandeurs d'emploi inscrits ou non à Pôle emploi. La Région Ile-de-France, quant à elle, assure principalement le financement de formations, ainsi que la rémunération, pour les demandeurs d'emploi et les jeunes de 16 à 25 ans.

Plusieurs types de formations ou de parcours d'insertion sont proposés selon la problématique de chacun<sup>4</sup> :

- **Trouver sa voie, construire et confirmer son projet professionnel de 16 à 25 ans** : les [espaces de dynamiques et d'insertion](#) (EDI), le [parcours entrée vers l'emploi](#) (PEE) et les [écoles de la 2e chance](#) (E2C).
- **Renforcer ses compétences de base pour lever les freins de l'accès à l'emploi** : [programme régional de formations transversales](#) (PRFT) avec des compétences de base professionnelles, l'anglais à visée professionnelle et des compétences numériques.
- **Apprendre un nouveau métier, développer ses compétences, obtenir une certification pour accéder à un emploi durable** : [programme régional de formations vers l'emploi](#) (PRFE) avec des formations de divers niveaux sur 18 domaines différents, [l'aide individuelle régionale vers l'emploi](#) (AIRE) et la [validation des acquis et de l'expérience](#) (VAE).

En 2019, 66 000 franciliens sont entrés dans l'un de ces dispositifs. Dans la note, nous nommons « parcours d'insertion » les actions relevant de la 1<sup>ère</sup> catégorie et « actions de formation » celles des deux autres catégories.

## 2. Les stagiaires ayant répondu à l'enquête

### a. [Les répondants aux deux phases de l'enquête](#)

Les deux études visaient uniquement des personnes ayant obtenu un financement de la Région Ile-de-France et qui étaient en formation au moment de l'annonce du confinement (le 17 mars 2020). Ainsi, dans un premier temps, l'enquête par questionnaire s'est déroulée durant la deuxième quinzaine d'avril et 4 400 personnes (sur les 22 000 envois) y ont répondu. Dans un second temps, 82 personnes ont été contactées par téléphone fin juin / début juillet 2020 parmi les personnes ayant répondu à l'enquête par questionnaire.

---

<sup>4</sup> Typologie et informations issues de la page web « L'action régionale pour la formation professionnelle » de la Région Ile-de-France.

### **Caractéristiques des répondants au questionnaire en ligne :**

Si les femmes représentaient la moitié des personnes en formation au moment du confinement, elles ont répondu de manière plus importante que les hommes (59 %), soit 2600 femmes pour 1800 hommes.

En termes d'âges, les plus jeunes sont ceux à avoir le moins répondu. Si les jeunes de moins de 20 ans représentent 22% des stagiaires, ils ne sont que 10% à avoir répondu à l'enquête. Les personnes de 25 à 49 ans sont celles à avoir le plus répondu.

Pendant le confinement, les répondants résidaient principalement en Seine-Saint-Denis (19%). Les autres se répartissaient de manière relativement homogène dans les autres départements franciliens, plus particulièrement à Paris et dans le Val de Marne (respectivement 13%), les Hauts-de-Seine et les Yvelines (respectivement 9% et 10%).

Les stagiaires ayant répondu à l'enquête suivaient majoritairement une formation dans le domaine des services (52%). Les formations du domaine de la production représentaient 17% tandis que les actions destinées à l'élaboration du projet professionnel ou à l'acquisition des « compétences de base » concernaient une personne sur 5. Une dernière minorité de stagiaires suivait une formation de langue. Le domaine des services était ici majoritaire, ce qui est cohérent au vu de la commande de la Région, mais son poids semble toutefois plus important parmi les répondants de l'enquête.

Parmi les stagiaires, 11% d'entre eux (soit 470 personnes) n'étaient pas en formation entre le 16 mars et le 4 avril pour une raison non liée au confinement. Ils avaient soit abandonné avant le 16 mars, soit la formation ou le parcours dans lequel ils étaient inscrits ne s'est pas tenu pour une raison non explorée. Ils n'ont pas été retenus pour l'analyse.

Pour pouvoir exploiter les résultats de cette enquête, nous avons procédé au redressement des résultats en fonction des caractéristiques des stagiaires connues (sexe et âge). Ainsi, hormis les résultats sur les caractéristiques des répondants, **les résultats de l'enquête en ligne présentés dans le reste du document sont ceux qui ont été redressés.**

### **Les répondants à l'enquête par téléphone :**

Pour approfondir les observations de la première phase de l'enquête et les mettre en perspective avec le point de vue de ces mêmes stagiaires sur la période post-confinement, 45 femmes et 37 hommes ont été contactés par téléphone parmi les personnes ayant répondu au questionnaire en ligne et accepté de participer à la deuxième phase de l'enquête du 22 juin au 3 juillet 2020. Ceux-ci ont été sélectionnés sur plusieurs critères. Nous avons veillé à respecter une répartition d'âge, de sexe et de formation qui corresponde à la répartition des répondants à l'enquête en ligne. De plus, nous avons retenu dans les critères de sélection des stagiaires des éléments permettant de retrouver les différents points de vue par rapport à la formation en distanciel, sur le suivi pédagogique, sur les moyens mis en œuvre par l'organisme de formation et sur la motivation des stagiaires. Enfin, de façon plus spécifique, nous avons souhaité interroger des personnes en situation de handicap. Six personnes ayant déclaré être en situation de handicap lors de l'enquête en ligne ont ainsi pu être recontactées. Les prénoms des stagiaires ont été modifiés. Les thématiques abordées reprenaient en partie celles du questionnaire auquel nous avons ajouté par ailleurs d'autres questions concernant leur avis sur la formation à distance, le retour en formation, leur situation actuelle et leur projection dans le futur.

## **b. Pourquoi suivre une formation ?**

Plusieurs raisons ont motivé le choix des stagiaires interrogés pour leur formation, comme la perspective de trouver plus facilement un emploi grâce à une formation qualifiante qu'elle soit certifiante ou professionnalisante. En effet, les études montrent que l'accès à l'emploi – au moins pour les jeunes – est plus aisé pour les détenteurs d'une certification (diplôme d'Etat, titre professionnel, certificat de qualification professionnelle, etc.) ou de permis ou habilitations. D'autres personnes ont choisi de changer de voie professionnelle pour que leur nouvelle activité soit plus adaptée à des contraintes (usure professionnelle) ou des envies ou encore des opportunités (reconversion vers un métier – passion).

Avant même d'entrer en formation qualifiante, certains avaient besoin d'une remise à niveau sur des compétences de base (français, mathématiques, informatique, etc.) ou avaient besoin de faire un point d'étape pour construire leur projet professionnel (pour les plus jeunes notamment).

Certains, même s'ils avaient voulu effectivement suivre une formation, n'ont pas été dirigés vers celle de leur choix. Plusieurs raisons peuvent expliquer cette situation :

- La formation souhaitée n'était pas prise en charge sur fonds publics
- Aucune date de session proche n'existait, un report vers une formation proche (en contenu et en date) a pu être proposé
- Le stagiaire n'avait pas su ou pu exprimer suffisamment son désintérêt pour la formation.

## Chapitre II. L'annonce du confinement et l'arrêt des formations en présentiel

### 3. L'attente des consignes

#### a. Au moment du confinement : continuité ou report

Interrogés en ligne par questionnaire début avril, en plein confinement, sur les décisions prises par leur organisme de formation à l'annonce du confinement, **les trois quarts des stagiaires déclarent que leur formation ou leur parcours d'insertion a été maintenu** : dans la moitié des cas il s'est poursuivi en totalité à distance et dans un quart des cas en partie. Pour 13% des stagiaires, **la formation a été reportée jusqu'à la fin du confinement** et pour 2% jusqu'à ce qu'une autre organisation soit trouvée pendant le confinement. Cependant, le report ou non de la formation varie en fonction du domaine de formation.

Tableau 1 : Modalités prises par l'organisme de formation par domaine de formation

	Langues vivantes	Domaine de la production	Domaine des services	Compétences transversales	Elaboration du projet professionnel	Ne sait pas	Tous les répondants
Toute la formation continue à distance	55%	40%	56%	47%	52%	46%	51%
Une partie de la formation continue à distance	25%	39%	24%	15%	24%	17%	25%
La formation est reportée jusqu'à ce qu'une autre organisation soit possible pendant le confinement	4%	2%	2%	5%	1%	1%	2%
La formation est reportée jusqu'à la fin du confinement	8%	12%	11%	15%	13%	22%	13%
Je n'ai pas de nouvelles de mon centre de formation	2%	5%	6%	17%	7%	13%	7%
Je ne sais pas	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Autres	5%	2%	2%	1%	1%	1%	2%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Dans le domaine de la **production**, les formations **sont souvent maintenues de façon partielle** (39%). On peut supposer que les séquences en atelier, ou nécessitant du matériel spécifique, sont plus fréquentes dans ce type de formation, et réclamaient d'être réalisées après la période de confinement.

Dans **les formations en langues vivantes, dans les dispositifs d'élaboration du projet professionnel** et dans le domaine des **services**, les formations sont majoritairement **maintenues en totalité**. Cependant, à un niveau plus fin de la nomenclature, les spécialités du « Nettoyage, assainissement, protection de l'environnement » et « Techniques de l'image et du son » présentent des taux de

continuité plus faibles, probablement en raison de la nécessité de plateaux techniques ou d'autres raisons que nous détaillerons plus loin.

**Dans les parcours type « compétences transversales »**, on observe les proportions les plus élevées de réponses faisant état d'une **absence de connaissance de modalités de continuité ou non de la formation** (17% de « Je n'ai pas de nouvelles de mon centre de formation » contre 7% pour tous les répondants). Ils sont également proportionnellement plus nombreux à déclarer que leur formation est reportée jusqu'à la fin du confinement (15% contre 11% pour les stagiaires des services ou 13% pour tous les répondants). Nous verrons plus loin qu'il est possible que ces stagiaires, dont l'un des objectifs est de maîtriser la langue française, n'aient pas compris les consignes des organismes les accompagnant dans leur parcours.

Enfin, la part des stagiaires qui ont pu suivre en totalité ou en partie la formation varie peu selon le genre (78% des femmes contre 74% des hommes). Cette légère différence observée relève des spécialités de formation qui sont en revanche fortement genrées. En lien avec la répartition hommes / femmes dans les métiers, les femmes sont plus fortement présentes dans le domaine des services (60% de femmes) que dans la production (21% de femmes). Plus précisément, elles sont largement majoritaires dans les services aux personnes (85%) et les formations du textile (76%), seul domaine de la production où elles sont majoritaires. Les formations en langues sont également plébiscitées par les femmes (80%).

#### **b. Un délai de réaction qui a pu engendrer du stress**

7% des stagiaires interrogés en avril 2020 ont répondu n'avoir aucune nouvelle de leur organisme de formation près d'un mois après le début du confinement<sup>5</sup>. Cette absence d'information concerne tous les domaines de formation (principalement en transport, manutention, magasinage et les personnes engagées dans un parcours d'insertion). Lors de la phase qualitative, nous avons souhaité interroger des stagiaires ayant vécu cette situation. Finalement, certains stagiaires qui avaient indiqué ne pas avoir de nouvelles de leur organisme de formation en ont eu par la suite. Dans la majorité des entretiens réalisés, les stagiaires ont indiqué un **délai** entre l'annonce du confinement (et donc la fermeture des lieux de formation) et la mise en œuvre effective de la continuité pédagogique. **Cette latence a duré le plus souvent entre 1 et 2 semaines**. Les stagiaires en ont parfois ressenti une forte inquiétude, notamment lorsque l'organisme ne communiquait pas pendant cette période. Plusieurs questions pouvaient se poser à eux à propos de la rémunération pendant la formation (maintien des indemnités), de la validité de la formation (en raison de stages non effectués), des modalités d'examen, etc. Or, dans les premiers jours du confinement, cette information faisait parfois défaut.

*« Je pense que ça a mis 3 semaines à se mettre en route. Parce que je pense qu'au début, ils ne savaient pas très bien sur quelle plate-forme travailler [...] je sentais aussi qu'il y avait aussi un peu de flottement au niveau des profs qui ne savaient pas très bien quoi nous enseigner à distance [...] Moi, j'ai eu l'impression d'être un peu baladée. C'était le flou total, même au moment du déconfinement. On ne savait pas quand est-ce qu'on reprenait les cours, c'était décalé toutes les semaines. On a su très tard qu'on ne passerait pas d'examen. La communication avec [l'organisme de formation], ça aura été*

---

<sup>5</sup> Ces stagiaires qui n'ont eu aucune nouvelle de leur organisme de formation peuvent être estimés à plus de 1 500 personnes en Ile-de-France (parmi les bénéficiaires de financements de la Région uniquement).

*un gros point négatif de cette formation* ». Nathalie<sup>6</sup>, 44 ans, CAP tapissier d'ameublement

*« Tout était confus, de toute façon. Concrètement, pour vous répondre sincèrement, si je dois faire une autre formation, je n'irai jamais au [organisme de formation]. Au niveau administratif, c'est n'importe quoi. Là, au niveau du COVID, c'était nouveau pour tout le monde, je suis d'accord, mais on s'est sentis complètement abandonnés pendant 15 jours. Personne ne trouvait de solution, personne ne savait comment ça allait se passer. On a changé trois fois de prof en comptabilité. Enfin, du grand n'importe quoi. Je suis très déçue de cette formation et avec ce qui s'est passé, je ne sais pas si j'obtiendrai même ce titre-là »* Océane, 32 ans, Titre d'Assistant de Comptabilité et d'Administration (ASCA)

Quelques stagiaires se sont retrouvés sans nouvelle de leur organisme de formation pendant toute la durée du confinement et au-delà. Parmi ceux que nous avons interrogés lors de la deuxième phase d'enquête, certains ne maîtrisaient pas la langue française suffisamment pour tenir une conversation téléphonique ou ont dû être aidés par une tierce personne qui traduisait. Il est alors possible que quelques-uns n'aient pas compris les mesures prises par leur organisme de formation. Qu'il s'agisse de mauvaise compréhension de la part du stagiaire ou de fermeture de l'organisme (mise en chômage partiel ou total des salariés), il n'en reste pas moins que les **stagiaires concernés se sont sentis particulièrement abandonnés** dans cette période.

*« L'assistante nous a dit que : " Nous sommes en chômage partiel. Donc, on ne peut rien vous dire pour l'instant ". On attend le déconfinement. Sauf que, depuis le déconfinement, il n'y a toujours pas de retour. [...] Moi je n'ai pas terminé, je suis vraiment très mal, là. Parce que je n'ai pas terminé ma formation, et je voulais bien la terminer avant d'aller chercher du travail [...] Hier, j'étais en entretien avec ma conseillère Pôle Emploi. Elle était aussi scandalisée, elle dit : " Mais ce n'est pas possible ". Elle aussi, elle essaie de joindre ce centre de formation, personne ne décroche. »* Sylvie, 43 ans, Titre professionnel Assistance de vie aux familles

*« [La directrice] m'avait dit que c'était annulé. Donc c'était vendredi, mais j'ai reçu par mail lundi comme quoi c'était... à partir de lundi il n'y avait plus de stage. [...] Je me suis sentie quand même abandonnée. Parce que pour tout vous dire, je n'ai reçu que deux mails de mon formateur, et trois au grand maximum pendant tout le confinement. Donc, heureusement que j'avais mes livres pour apprendre, parce que sinon je n'avais aucun cours. »* Jessica, 29 ans, CAP Accompagnant éducatif petite enfance.

Une partie des stagiaires qui n'ont pas pu poursuivre indiquent que leur organisme de formation a bien essayé de maintenir l'action de formation ou le parcours. Pendant plusieurs jours, le lien entre stagiaires et organisme a été maintenu. Certains indiquent même avoir reçu du contenu pédagogique mais la formation a finalement été reportée faute de matériel adéquat à disposition des stagiaires.

*« On avait commencé à faire le cours à distance. Et une semaine après, on avait arrêté parce qu'il y avait d'autres stagiaires qui n'avaient pas d'outils informatiques. [...] Ils ont arrêté pour tout le monde. »* Patrice, 42 ans, Titre professionnel Coffreur bancheur

---

<sup>6</sup> Les prénoms de tous les stagiaires contactés ont été modifiés.

### c. Des entreprises à l'arrêt : la question des stages

Au début de la période de confinement, les stagiaires ont pu être perturbés dans leur apprentissage par différentes questions, dont certaines concernaient le stage. Près de 4 stagiaires interrogés en avril sur 10 avaient une période en entreprise prévue entre le 16 mars et le 4 avril. Les modalités de maintien se décomposent en 3 groupes : **pour 40 % d'entre eux, la période de stage n'a pas été maintenue du tout.** Pour 29 %, la période en entreprise a été maintenue à la date prévue ou les modalités ont été modifiées (report de date ou durée raccourcie). **Près d'un tiers des stagiaires ont affirmé ne pas savoir ce qu'il en était de cette période en entreprise.**

La question même de savoir si la formation était annulée en cas de non-réalisation du stage a mis certains stagiaires en difficulté. L'inquiétude générée par le manque d'information à ce sujet a pu être importante.

*« Au début, j'ai eu peur parce que je n'ai pas trouvé le stage et que, sans le stage, ma session et ma formation aurait été annulées. J'ai parlé directement avec mon formateur. Après, mon formateur a fait la liaison entre nous et le directeur de formation. Ils ont décidé, après, que le stage n'est pas obligatoire pour cette session, à cause du confinement. Et après tout ça, je suis tranquille. »* Abdel, 31 ans, Titre professionnel technicien en logistique d'entreposage

Par ailleurs, les équipes administratives de certains organismes de formation ne comprenaient pas nécessairement la difficulté de réaliser un stage dans certains environnements de travail.

*« Dans l'atelier dans lequel j'étais, c'était un tout petit atelier, et la personne chez qui j'étais n'était pas toute jeune, donc elle ne pouvait pas ... Et puis, c'est un métier manuel, donc pour les outils, c'est compliqué en fait de respecter la distance, la désinfection. C'était impossible, donc je n'ai pas pu reprendre mon stage. [...] L'administration du [prestataire de formation] m'a dit " Essayez de voir avec l'atelier si vous ne pouvez pas faire du télétravail ". Mais pour moi, à partir du moment où j'étais en stage, c'était pour qu'il y ait quelqu'un derrière moi qui me dise si je travaille correctement ou pas, qui me guide quoi. »* Nathalie, 44 ans, CAP tapissier d'ameublement

La période en entreprise prévue pendant le confinement a rarement pu être menée à bien. Interrogés plus tard (juillet 2020), deux cas de figure sont apparus : soit le stage a été reporté, soit il a été annulé<sup>7</sup>. L'annulation a pu concerner plutôt les périodes assez courtes en entreprise. En effet, celles-ci peuvent être nombreuses au cours de la formation (3 fois 2 semaines, par exemple). Dans ce cas, l'une d'entre elles a pu être plus facilement annulée. Les périodes de stage reportées portaient vraisemblablement sur des durées plus longues (plusieurs mois). Elles ont eu lieu alors soit au moment du déconfinement soit pendant l'été repoussant de fait la date de fin de la formation.

Cependant, quelques stagiaires ont pu effectuer leur stage. Certains ont pu se rendre directement dans l'entreprise, d'autres ont alterné travail à distance et travail dans les locaux.

*« J'ai pu continuer tout le mois de mars, là où il y avait le confinement [...] J'ai pu finir mon stage [...] C'était dans un EPHAD [...] Il y en a qui avaient peur, mais vraiment peur ... »* Dieynaba, 36 ans, Titre professionnel Assistant(e) de vie aux familles

<sup>7</sup> Les éléments d'informations récoltés lors des entretiens permettent une meilleure compréhension. Ils ne peuvent être quantifiés.

« J'avais contact avec mon tuteur, deux, trois fois par jour. Il m'a envoyé des plans. Donc, j'ai dessiné des plans de coffrage et je le renvoyais, pour vérification. Voilà. Et à partir du 11 mai, ça a été partiellement. Donc, j'ai été deux, trois fois par semaine, dans le bureau et deux jours ou trois jours, à la maison, pareil, avec le contrôle, par le téléphone ou par WhatsApp. » Tatiana, 42 ans, Titre professionnel Technicienne de bureau d'études

## 4. S'adapter dans l'urgence

### a. La connaissance préalable de l'enseignement à distance a facilité l'adaptation

Globalement, 9 stagiaires sur 10 ont découvert la formation à distance à l'occasion de la crise sanitaire. En effet, la plupart des formations à destination des demandeurs d'emploi se déroulaient en présentiel. Cependant, certaines, notamment en langues, étaient également proposées à distance. Pour celles-ci, le confinement a quand même modifié une partie des modalités pédagogiques. En effet, un regroupement régulier des stagiaires était prévu pour leur permettre d'échanger et de pratiquer l'anglais autour de thématiques générales ou de la vie courante. Celui-ci a dû être annulé au grand dam des stagiaires qui n'ont pas pu échanger autant qu'ils l'auraient souhaité avec leurs homologues.

« Ce que je regrette, c'est que les personnes qui participent, on ne puisse pas échanger entre nous après. On n'avait pas les coordonnées des uns et des autres. Tout passait par le prof. Une fois que le cours était fini, on ne se parlait plus, en fait. C'est dommage, parce qu'entre élèves, on aurait pu échanger. » Gaëlle, 50 ans, Anglais à visée professionnelle

Pour ces formations en langues déjà prévues en distanciel, le reste du programme est inchangé et basé sur des exercices avec leur formateur à distance via une application ou une plate-forme dédiée.

D'autres formations professionnelles intégraient quelques enseignements à distance. Or, certains stagiaires préféraient alors les suivre au sein même des locaux de l'organisme de formation du fait de l'équipement proposé (ordinateurs, connexion à Internet efficace et imprimante à disposition), mais aussi de la présence des autres stagiaires du groupe permettant ainsi de favoriser le lien social et les apprentissages.

« On avait déjà du FOAD [formation ouverte et à distance] compris dans la formation. Mais, c'était si différent, parce que c'est quelques jours et ce n'était pas des cours. C'était des exercices. Je dis "distance". Mais, je suis resté sur le centre. C'était de la distance entre guillemets. On n'avait pas l'obligation de se trouver sur le centre, si vous voulez. Simplement que [là-bas], on a déjà les logiciels qui sont installés, et puis d'autres collègues avec qui pouvoir échanger, en cas de soucis ou d'aide particulière ou quoi que ce soit... Et puis, c'est plus motivant aussi. Comment dire ? C'est motivant de voir d'autres personnes travailler, dans un esprit comme ça. » Pierre, 25 ans, Titre professionnel Technicien supérieur géomètre-topographe

Certains stagiaires avaient également expérimenté la formation à distance peu de temps avant. En effet, de décembre 2019 à janvier 2020, un mouvement social de la SNCF avait fortement perturbé les transports et, par conséquent, l'organisation des formations. En réaction, certains organismes avaient

alors proposé de poursuivre les enseignements à distance. Ainsi, au moment du confinement généralisé, ces stagiaires étaient déjà aguerris à cette nouvelle modalité pédagogique.

*« Il est vrai qu'on avait déjà expérimenté la chose lors de la grève, donc on était déjà rodé par rapport à tout cela. » Céline, 45 ans, Titre professionnel Manager d'unité marchande*

## **b. Une impréparation ressentie par les stagiaires**

Un élément ressort massivement dans les deux enquêtes, c'est l'**impréparation** des organismes de formation. Celle-ci est tout à fait compréhensible puisque la plupart d'entre eux proposaient des actions uniquement en présentiel. Certains stagiaires, qui avaient subi les désagréments des mouvements sociaux de décembre, avaient demandé à leur organisme de formation de travailler à distance à ce moment-là. Il semble que certains organismes, alors, ne se sentaient pas prêts à basculer sur ce mode d'organisation.<sup>8</sup>

*« Moi, j'avais des soucis [au moment des grèves]. Je faisais un peu des cascades dans les transports, je changeais de ligne, changeais de ligne. [L'organisme de formation], non, ils disaient qu'ils n'avaient pas les moyens de faire du télétravail. C'est ce qui a été dit. » Myriam, 22 ans, Dispositif permettant l'élaboration d'un projet professionnel*

Cette impréparation a affecté les stagiaires de manière diverse. Certains se sont sentis fragilisés et ont de fait un ressenti assez négatif sur l'organisme (et souvent également sur la formation suivie).

*« On était là en train d'attendre. On n'avait aucune idée de ce qui se passait avec le directeur puisque lui, bah, on ne savait pas ce qu'il devenait. C'était la secrétaire qui avait pris le relais. Mais bon, à chaque fois les réponses étaient toujours assez floues. Les réponses étaient toujours un petit peu à côté. On n'avait pas de réponses exactes. » Cécile, 35 ans, Titre professionnel secrétaire assistant médico-social*

*« Et du coup on ne savait pas si c'était annulé ou pas, enfin... c'était un peu la galère avec ça. On a eu assez de mal à les avoir au téléphone, le référent de formation elle est partie en arrêt de travail. Donc du coup après on devait parler au directeur et le directeur pour l'avoir, on a été obligé de le harceler par mail et par appel. C'était un peu la misère ... » Tiffany, 21 ans, Négociateur immobilier*

Les deux enquêtes confirment que les stagiaires ont souvent été **accompagnés directement par leurs formateurs** pour la mise en œuvre des nouvelles modalités pédagogiques. Les services techniques et administratifs sont moins souvent cités pour leur aide. Quelques stagiaires ont évoqué la possibilité de bénéficier de matériel de prêt auprès de leur organisme de formation :

*« Au tout début, elle a demandé à tout le monde, un par un : « Est-ce que vous avez des outils pour me contacter. Tout ce qui est ordinateur... » [...] pour les gens qui n'avaient pas de moyens, elle les a vraiment aidés. [...] Du coup, elle leur disait : « Si vous avez besoin, je peux vous ramener ci ou ça. » » Fariza, 19 ans, Dispositif permettant l'élaboration d'un projet professionnel*

<sup>8</sup> Défi métiers a également enquêté sur les organismes de formation. Pour plus d'informations sur leur vécu de la période du confinement : [Les organismes de formation face à la crise sanitaire](#)

« On a galéré pour la première semaine parce qu'ils nous avaient proposé des tablettes sur lesquelles on pouvait avoir nos exercices en ligne. Mais donc la première semaine ils ne l'ont pas envoyé, au second, ils ne l'ont pas envoyé... mais après, vers la troisième semaine ils nous en ont envoyé, ils nous ont expédié les tablettes. Ça nous a arrangé »  
Djibril, 23 ans, Dispositif permettant l'élaboration d'un projet professionnel

### c. Les solutions techniques utilisées par les stagiaires

Très concrètement, dans l'enquête par questionnaire, plus des deux tiers des stagiaires (69%) indiquent que les organismes de formation utilisaient **le courrier électronique** pour assurer la continuité pédagogique. 12% des stagiaires citent uniquement ce mode de communication. Les outils de messagerie instantanée, de visio-conférences et les plateformes d'apprentissage à distance sont respectivement évoqués par un tiers des stagiaires. Plus rarement, les réseaux sociaux et les supports papiers sont cités par les répondants.

Tableau 2 : les moyens de communication que le centre de formation utilise pour assurer la continuité pédagogique par domaines de formation

	Langues vivantes	Domaine de la production	Domaine des services	Compétences transversales	Elaboration du projet professionnel	Ne sait pas	Tous les répondants
Des outils de messagerie (ex : Outlook, Gmail...)	45%	71%	69%	61%	73%	62%	69%
Des outils de messagerie instantanée (ex : WhatsApp, Messenger...)	13%	39%	35%	41%	38%	34%	36%
Des outils de web conférences (ex : Google Hangout, Zoom, Skype,...)	37%	32%	45%	14%	27%	21%	35%
Une plateforme intégrée (ex : plateforme LMS)	31%	34%	40%	30%	28%	24%	35%
Des outils de partage de fichiers (ex : We Transfer, Google Drive, ...)	17%	30%	28%	12%	20%	22%	25%
Des outils collaboratifs (ex : Slack, Microsoft Teams, Klaxoon, ...)	3%	11%	12%	5%	8%	7%	10%
Des outils de réseaux sociaux (ex : Facebook Live, Twitter,...)	0%	4%	4%	4%	5%	4%	4%
Supports papiers (via la Poste ou autre)	0%	2%	3%	2%	3%	3%	3%
Aucun	0%	2%	1%	8%	1%	1%	2%

Ces moyens de communication varient sensiblement d'un domaine de formation à l'autre. Ainsi, pour les stagiaires inscrits dans un parcours « compétences transversales », on observe que les outils de type « partage de fichiers » sont très peu utilisés (cités par 12% contre 25% de l'ensemble des répondants) ; de même que les outils de « web conférence » (14% contre 35% pour tous les répondants) et les « plateformes intégrées » (30% contre 35% pour tous les répondants). En revanche, ils sont plus nombreux à ne citer aucun moyen de communication.

De la même manière, les formations visant l'« Elaboration du projet professionnel » sont marquées par un usage plus important du mail que dans l'ensemble des autres formations (73% de citation contre 69% pour tous les répondants), mais là aussi un usage moindre des visio-conférences, des plateformes intégrées ou encore des plateformes d'apprentissage à distance.

On peut supposer que l'usage des technologies de communication professionnelles n'est pas nécessairement répandu pour une partie du public en parcours d'insertion. Par ailleurs, certaines personnes relèvent de l'illectronisme c'est-à-dire en situation de difficultés ou d'incapacités à utiliser les outils numériques et informatiques (absence de matériel adapté, manque d'habitude, etc.). Enfin, ceux-ci sont peut-être moins équipés de tablette ou ordinateur. Nous verrons plus loin que le smartphone, largement utilisé par les stagiaires n'était pas non plus adapté pour tous les usages.

*« Moi, je ne sais même pas comment rentrer sur internet. » Hissa, 37 ans, Français  
langue étrangère*

Les stagiaires des formations des services citent le plus les outils de web conférences (45% contre 35% tous répondants) et les plateformes intégrées (40% contre 35% tous répondants). Les stagiaires des formations de la production se distinguent par un usage plus important des outils de partage de fichier (30% contre 25% tous répondants).

Face au confinement, les centres de formation et les formateurs ont dû s'adapter très rapidement et composer avec une situation qu'ils n'avaient pas pu prévoir. De même, la soudaineté de l'évènement a pu prendre de court certains formateurs qui pouvaient ne pas être équipés ou ne pas connaître les avantages et inconvénients des différents outils et moyens de communication. Ainsi, certains formateurs n'ont pu utiliser que des outils de communication très classiques, c'est-à-dire téléphone et courrier électronique.

#### **d. L'usage d'outils moins conventionnels**

Malgré la disponibilité, dans certains centres de formation de taille importante, d'une plateforme d'échanges de contenus, les 2 enquêtes ont montré que les stagiaires et leurs formateurs ne les utilisaient pas nécessairement. On peut poser plusieurs hypothèses quant aux raisons : un manque de formation des formateurs aux outils digitaux proposés par l'organisme de formation ou un manque de souplesse de ces plateformes quant aux multiples usages nécessaires.

*« Le [centre de formation] attendait que la [plate-forme digitale] soit opérationnelle, mais bon, ça a pris du temps et puis c'était trop compliqué [...] Le problème, c'est qu'avec [la plate-forme digitale], vu que c'est une machine lourde, ça allait prendre du temps. Quand ils nous ont ouvert le truc en ligne, c'était trop tard, parce qu'on avait déjà l'habitude de travailler sur le CNED » Thierry, 55 ans, Bac pro Métiers de l'électricité et de ses environnements connectés (MELEC)*

En revanche, un outil comme « Discord » qui est, à l'origine, une plateforme de discussion pour joueurs de jeux vidéo, se retrouve cité par de nombreux stagiaires comme outil de communication. Il en va de même d'autres outils de communication issus de la vie courante, comme « WhatsApp », cité fréquemment.

Les outils de messagerie instantanée comme WhatsApp et des outils de web conférences (comme Zoom, Skype, ou Discord) sont cités par un tiers environ des répondants du questionnaire de même

que les outils de « *learning management system* » (LMS), c'est à dire les plateformes intégrées, dédiées spécifiquement à l'apprentissage à distance (des systèmes comme Métis, O'Clock, Educlever, etc.).

La diversité des moyens de communication et leurs utilisations reflètent l'adaptation dont ont dû faire preuve les organismes de formation et les formateurs. L'usage de tel ou tel outil de communication souligne aussi les différences d'aisance dans la maîtrise de ces outils, aussi bien des formateurs que des stagiaires. L'usage de ces outils est aussi lié au niveau d'équipement des individus (possession d'un Smartphone ou non, puissance de l'ordinateur, etc.) comme nous le verrons plus loin.

*« Chaque prof avait des outils différents. Pour certains c'était Skype qui était utilisé, pour d'autres c'était... [...] Je vous donne le nom des sites sur lesquelles on a continué des formations parce que c'est vraiment des sites particuliers. [...] Alors, on avait "BB collaborate", un autre prof a utilisé : "cisco web activity" donc on a eu plusieurs outils différents. En fait chaque prof, ils avaient tous un outil différent. Eh bien c'était bien parce qu'il y avait un partage de documents. On pouvait voir l'écran, on pouvait voir le prof et on pouvait connecter la caméra, discuter sur le chat et puis ça se passait bien. »*  
Dorra, 40 ans, Diplôme de Comptabilité et Gestion

On a pu observer lors des entretiens deux types de profils : les stagiaires à l'aise avec l'environnement numérique et ceux avec un profil plus débutant. Les premiers, même si les outils proposés leur étaient inconnus, ont pu s'adapter plus ou moins rapidement à ces outils. Pour les seconds, cette adaptation a été vécue plus difficilement.

Enfin, on peut noter l'usage, par une partie des stagiaires de leur **smartphone**, comme **unique support de communication et de travail**<sup>9</sup>. Pour eux, la difficulté était renforcée du fait de la non-compatibilité de certains logiciels ou plateformes avec leurs téléphones. Par exemple, les formateurs devaient systématiquement créer des documents sous différents formats pour qu'ils puissent être ouverts sur tous les smartphones.

*« Je n'ai pas pu continuer la formation en ligne parce que [la plateforme] n'ouvre pas sur les téléphones. C'est un truc délicat. Il n'ouvre que sur les PC. »* Mickaël, 43 ans Titre professionnel Agent magasinier

*« Mais j'avais un petit souci parce que je n'ai pas d'ordinateur. Je le faisais à partir de mon téléphone et c'est très difficile. Quand même, j'étais obligé de suivre le cours. [...] puis je n'ai pas aussi de connexion, à la veille ou après, j'ai dit : pour l'autre fois, je n'étais pas connecté parce que je n'avais pas la connexion. Parce que là, on a un wifi de mon ami. Des fois, il me dit qu'il n'a pas payé, on a coupé la connexion, bon voilà. »* Bruno, 34 ans, CAP Peintre applicateur de revêtements

L'usage du smartphone a ainsi été important. Il faut souligner les difficultés que cela peut représenter de suivre plusieurs semaines de cours par ce biais. Par ailleurs, pour ces stagiaires, encore plus que pour ceux équipés d'un ordinateur, la « débrouille » a été quotidienne. Ainsi, pour renvoyer leurs travaux ou exercices, les stagiaires devaient souvent prendre des photos avec leur smartphone avant de les envoyer à leur formateur.

*« Il donnait des cours aux autres [en visioconférence]. Mais pas à moi, puisque je n'avais pas de PC. [...] Moi, tous les jours il y avait 3 à 4 feuilles [d'exercices]. Il fallait envoyer,*

---

<sup>9</sup> Les organismes de formation ont également rapporté cet usage prépondérant du smartphone à la fois comme outil de communication, mais aussi outil pédagogique. Cf. [Les organismes de formation face à la crise sanitaire](#) p.20

*faire des photos et envoyer à notre formateur » Kader, 25 ans, CAP Agent d'entreposage et de messagerie*

## 5. Des situations particulières ont demandé une adaptation spécifique

### a. Les stagiaires en Français langue étrangère

Certains stagiaires étaient engagés dans des formations pour leur permettre d'acquérir les bases en langue française. Or, si la continuité pédagogique a pu être mise en œuvre dans la plupart des autres formations, celles-ci ont été souvent reportées sans que cela ait été, d'ailleurs, bien compris par les stagiaires eux-mêmes. En effet, plusieurs éléments pouvaient freiner les apprentissages en distanciel : l'équipement des stagiaires et leur niveau de compréhension des consignes de connexion, les modalités pédagogiques, etc. Les formations ont été maintenues pour les personnes pour lesquelles la situation le permettait.

### b. Les stagiaires en initiation bureautique

Les stagiaires en parcours d'insertion ou en formation sur les compétences de base devaient se familiariser avec l'outil bureautique, voire passer des certifications comme Cléa Numérique. Or, le début du parcours était parfois trop récent pour que les stagiaires aient bénéficié de suffisamment d'enseignement pour pouvoir les mettre en application pendant le confinement.

*« Si j'avais fait un mois de formation en classe, si ... J'aurais maîtrisé l'outil... Après, c'était possible. Mais, dans mon cas, quatre jours, en classe, non. Ce n'était pas possible. [...] En plus, à distance, c'était encore pire. En plus de ça, c'est que j'ai... Word, il faut acheter Word ! Moi, je n'ai pas Word, sur mon PC. [...] Déjà, c'était vraiment galère. Et puis, faire des cours à distance, moi, comme débutante, c'était impossible de m'y mettre, de continuer. [...] Moi, maintenant, il faut que je refasse la formation. » Yasmina, 52 ans, Dispositif permettant de renforcer les compétences de base*

Cette stagiaire a indiqué avoir abandonné le parcours pendant le confinement. En accord avec sa conseillère de Pôle emploi, elle a commencé une autre formation en bureautique pendant l'été.

### c. Les personnes handicapées

Parmi les stagiaires interrogés par questionnaire dont la formation a été maintenue en distanciel, 5% indiquent avoir un handicap qui nécessitait une adaptation de leur espace de travail ou un accompagnement spécifique avant le confinement (soit l'équivalent de plus de 900 stagiaires). Plus d'un quart de ces stagiaires handicapés (27%, soit l'équivalent de 250 personnes) déclarent, au moment de l'enquête, que l'organisme de formation n'a pas mis en place les outils adaptés à leur handicap<sup>10</sup>.

---

<sup>10</sup> Nous ne savons pas ici si l'organisme de formation était informé du handicap de la personne.

Certaines situations de handicap nécessitent une adaptation de l'espace de travail hors de la période de confinement. Avec le confinement, d'autres situations problématiques pour les stagiaires en situation de handicap peuvent apparaître. C'est le cas notamment des personnes ayant un déficit d'audition dans les cas où le suivi pédagogique se ferait uniquement par téléphone ou visioconférence par exemple. De même les personnes ayant des troubles visuels doivent pouvoir avoir du matériel adapté à leur situation.

**« Par rapport à ma surdité, c'est difficile de suivre les visioconférences »**

*« Je suis reconnu travailleur handicapé par la MDPH mais mon organisme de formation refuse les aménagements pour faciliter mon apprentissage et me permettre de suivre les cours à distance. On me répond : "Nous savons que c'est dur mais c'est dur également pour vos formateurs. Il faut vous accrocher". »* Homme ayant répondu par questionnaire uniquement, 41 ans, Titre professionnel Gestionnaire de paie

Pour autant, les personnes contactées qui avaient mentionné un handicap n'avaient pas besoin d'adaptation particulière. Du fait de la situation exceptionnelle, les formateurs, avertis du handicap, étaient le plus souvent très vigilants et suffisamment présents pour les stagiaires concernés.

Par ailleurs, certains stagiaires ont apprécié de pouvoir suivre leur formation à domicile, car ils ont pu bénéficier de leur propre matériel adapté à leur situation.

*« J'ai acheté des assises exprès pour protéger mon dos et mes jambes. Et c'est vrai qu'en cours il n'y avait pas forcément le matériel, donc moi ça m'arrangeait un petit peu de faire les cours de chez moi. »* Dorra, 40 ans, Diplôme de Comptabilité et Gestion

Notons toutefois qu'un certain nombre de stagiaires n'a pas compris le terme « handicap » au sens où nous l'entendions, par exemple handicap auditif ou visuel, cognitif ou moteur. Lors des entretiens téléphoniques, ils ont parfois dit avoir un handicap, le plus souvent en lien avec le manque de matériel informatique. Il est donc possible que le nombre de personnes porteuses d'un handicap ait été surestimé.

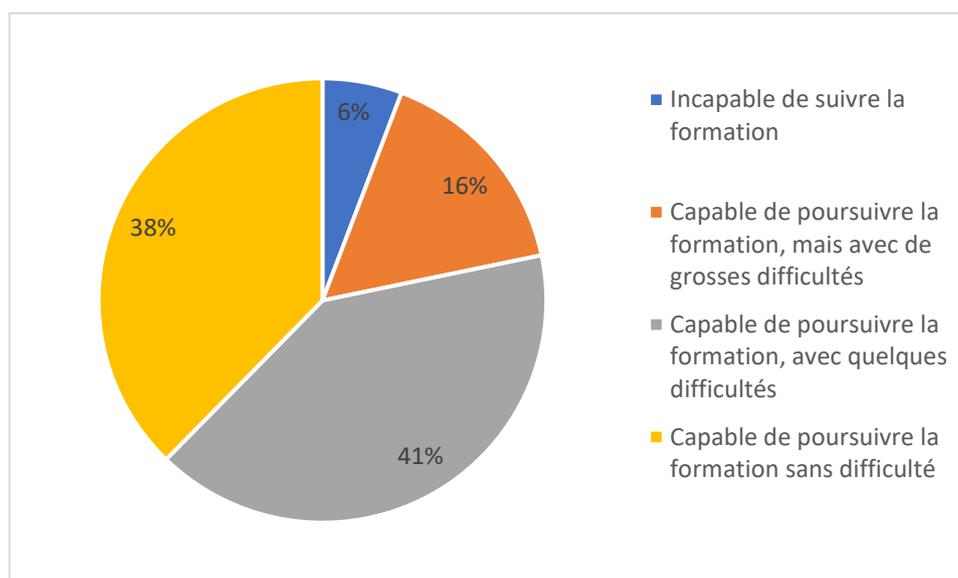
*« Je n'ai pas ce genre de problèmes. Ma première difficulté, c'est dans la machine, parce que je n'ai pas de machine pour travailler »* Salim, 19 ans, CAP Monteur en installations sanitaires

## Chapitre III. Se former malgré tout

### 1. La situation de confinement accentue les difficultés sociales

Dans le questionnaire en ligne, les deux tiers des stagiaires ont exprimé des difficultés à suivre leur formation à des degrés divers : **16% déclarent rencontrer de grosses difficultés et 6% ne se sentent pas capables de poursuivre leur formation.**

Figure 1 : Concrètement, aujourd'hui, vous sentez-vous capable de poursuivre votre formation ?



Les difficultés auxquelles ont été confrontés les stagiaires sont de nature et d'intensité très variables. Parmi les difficultés rencontrées par les stagiaires, certaines sont plus fréquentes. Ainsi, la **situation personnelle difficile** revient dans un tiers des réponses des stagiaires ayant exprimé des difficultés. Les stagiaires évoquent ainsi des difficultés liées au logement, mais également des difficultés financières, des problèmes de santé, des problèmes familiaux, etc.

#### a. Les freins périphériques à la formation

Les freins périphériques à la formation ont été analysés par Défi métiers en 2018<sup>11</sup>. Ils ne sont pas nouveaux, mais semblent avoir été renforcés par le confinement. L'un des principaux freins à la formation professionnelle est le logement. En effet, les **problèmes de logement** sont fréquents chez les publics en parcours d'insertion. Par ailleurs, la rapidité entre l'annonce du confinement et sa mise en œuvre a pu laisser certains stagiaires sans solution. La poursuite d'une formation dans les conditions du confinement a été une véritable gageure pour nombre de stagiaires

« **Je suis sans abris** »

« **Problèmes de cohabitation car je suis hébergé** »

<sup>11</sup> MOUSSET Itto, PARDINI Béatrice. [Diagnostic préalable sur les publics "fragiles" : accès, freins et leviers à la formation professionnelle](#). Rapport d'études, septembre 2018

(suroccupation, absence de logement). Souvent, pour ces personnes, seule la possession d'un smartphone les a reliés au centre de formation. Or, un téléphone n'est pas un équipement suffisant pour mener à bien sa formation d'autant plus que les forfaits associés ne sont pas toujours adéquats. La promiscuité dans le logement est également un problème fréquemment indiqué.

*« En fait, le plus compliqué pour moi, c'était quand j'ai déménagé. C'était plutôt ça. Pendant le confinement. C'est-à-dire que, normalement, j'étais chez un ami. Donc, en fait, du jour au lendemain, il a décidé que je devais partir. A la base, je devais partir après le confinement et c'est tombé comme ça. J'ai été quelques jours à l'hôtel et finalement ben, j'ai pu être logé par de... alors, oui, techniquement, c'est de la famille. Oui, on va dire ça comme ça. »* Urbain, 24 ans, Dispositif permettant l'élaboration d'un projet professionnel

*« En fait comme il n'y a qu'une pièce, le tout était de trouver des stratégies, comme par exemple mettre l'ordinateur sur ses genoux, ou encore quand les cours ont repris, il y avait un besoin de « conversations », il était nécessaire d'aller aux toilettes pour avoir du calme pour ne pas trop embêter l'autre avec la voix. C'est vrai que c'était tout de même assez acrobatique. »* Nicolas, 43 ans, Titre Professionnel Développeur Web et Web Mobile

Pendant le confinement, un certain nombre de stagiaires se sont retrouvés seuls dans leur logement. Pour ceux-ci, la situation a été parfois difficile à vivre du fait de l'**isolement**. En effet, en plus de la solitude, ils ont dû faire face au découragement et à la baisse de motivation pendant cette période.

*« Je devenais fou, moi. Tout seul, dans 15 mètres carrés, à ne pas sortir. C'était un peu difficile pour moi. Mais, ça s'est fait. On s'en est sorti. »* Franck, 31 ans, CAPA Jardinier paysagiste

Par ailleurs, une stagiaire en cuisine, vivant dans un foyer, n'avait que rarement accès à la cuisine, à la fois pour se nourrir mais également pour réaliser des préparations demandées par le formateur, car la présence d'une malade du Covid au sein du foyer ne l'incitait pas à se rendre dans les espaces communs.

*« Il y avait aussi une fille, qui habitait avec moi, qui était porteuse du COVID. Et ça m'a traumatisée. On m'a dit de rester dans la chambre, ne pas sortir. Et elle, déjà, allait dans la cuisine, seulement, dans la nuit, quand tout le monde dormait. Et jusque-là, j'avais toujours peur. »* Frédérique, 34 ans, Titre professionnel Cuisinier

Certains stagiaires ont également indiqué devoir s'occuper de leur **parents âgés ou dépendants** en plus de la formation.

*« Je ne suis pas seul. Je suis en famille, avec maman et mon oncle, parce que je n'ai pas un domicile fixe. Donc, souvent, j'ai passé des petites périodes difficiles. Chaque période chez quelqu'un. J'ai passé la période de confinement, avec mon oncle et maman, parce que maman avait eu une petite opération de relevé de reins. Donc, je ne peux pas laisser maman seule. J'étais obligé de la soigner, etc. Entre parenthèses, maman est handicapée. [...] J'avais des responsabilités à propos de maman. »* Abdel, 31 ans, Titre professionnel Technicien en logistique d'entreposage

En parallèle des problèmes de logements, plusieurs stagiaires ont indiqué également avoir des **problèmes financiers**. Ces problèmes pouvaient préexister au confinement, mais ils ont été parfois exacerbés.

*« Donc, de temps en temps, je me fâchais, je les appelais parce que là, la rémunération ne venait pas. Ce qui fait que je ne peux pas payer ma connexion Internet sur le téléphone. » Bruno, 34 ans, CAP Peintre applicateur de revêtements*

*« Par rapport à l'argent, c'était dur, moi je travaille donc j'ai quelques économies, j'ai pu puiser un peu sur le compte à ma fille, j'ai aussi emprunté de l'argent, donc dans l'ensemble, c'était assez dur concernant l'argent. » Benoit, 38 ans, CAP Coffreur bancheur*

Fréquemment, certains stagiaires ont **cumulé les difficultés** : ne pas avoir de lieux pour travailler, ne pas avoir d'ordinateur, devoir s'occuper de tiers, etc. Ainsi, une telle situation est rapportée par une stagiaire :

*« J'ai une collègue, qui est en HLM, c'est-à-dire qu'elle est dans une chambre d'hôtel, avec cinq enfants. Et ces cinq enfants, des cinq, il y a quatre qui ont besoin de l'ordinateur. Elle n'a pas d'ordinateur. Donc, elle travaillait sur mon téléphone portable. [...] Donc, pour elle, c'était très dur. » Fanny, 27 ans, Titre professionnel Assistant(e) de vie aux familles*

Enfin, la **qualité du réseau Internet** a parfois rendu difficile le travail des stagiaires et probablement également des formateurs. Lors des premières semaines du confinement, les réseaux de télécommunications ont en effet souffert de lenteur due à la présence massive d'utilisateurs en journée. De plus, si les locaux professionnels des organismes de formation sont la plupart du temps bien équipés (fibre, wifi), les résidences des particuliers ne le sont pas toujours, ce qui a également perturbé les communications.

*« Bon, je pense comme tout le monde, comme beaucoup à cette période-là, la connexion internet, qui n'était pas toujours simple, surtout, voilà, moi, j'ai cinq enfants, donc avec cinq autres qui travaillent en même temps, qui ont des visio, voilà, ça, c'était compliqué, parfois. Et puis, des profs aussi, parfois qui eux, de leur côté avaient des soucis de connexion, donc ce n'était pas toujours très fluide. » Nathalie, 44 ans, CAP tapissier d'ameublement*

Le **matériel informatique** est souvent un problème pour les stagiaires qui ne sont pas toujours équipés d'ordinateur ou de tablette. D'après leur déclaration, quand ils sont équipés, la vétusté de leur matériel ou l'absence de logiciels spécifiques les pénalisent. Enfin, le fait de devoir partager cet équipement avec les autres membres du foyer est également préjudiciable. Par ailleurs, certains stagiaires ont déploré le manque de prise en compte de leur moyen matériel par les formateurs, notamment en ce qui concerne les **consommables** (papier, encre pour l'imprimante, etc.). En plus de l'ordinateur, certains stagiaires se plaignent de la quantité d'impressions à réaliser.

*« C'est qu'on n'est pas une infrastructure, comme un collège et un lycée. Donc, tout ce qui était cartouche, papier, imprimante et tout et bien c'était une grosse galère pour nous. Moi, d'ailleurs, je me suis vue en panne de cartouche et avec le COVID, rupture de stock, etc. Donc, pas pu suivre les cours correctement, en papier [...] Donc, là, effectivement, j'ai mis le signal d'alarme. J'ai dit : " Là, vous nous en demandez un petit peu beaucoup. Donc, je sais que ce n'est pas de votre faute. Mais, à un moment donné, il faut comprendre que les stagiaires ce sont des gens qui viennent du chômage, qui viennent de ceci, qui n'ont pas forcément les moyens de... Déjà, on est puni de ne pas faire les cours comme on doit le faire. Et deuxièmement, il faut payer des cartouches, il*

*faut payer ceci, il faut payer cela.»* » Annie, 50 ans, CAP Esthétique cosmétique parfumerie

*« Et en plus, je vais vous dire, honnêtement, moi, ça m'a coûté un budget, parce qu'à force d'imprimer des choses à la maison, j'ai acheté pratiquement trois toners pour l'imprimante, j'ai acheté des livres, j'ai acheté des ramettes de papier. Il y a des gens qui ne pouvaient pas faire ça. Il y a des gens qui n'avaient pas assez d'argent. L'organisme de formation, il aurait pu quand même fournir ces choses. »* Thierry, 55 ans, Bac pro Métiers de l'électricité et de ses environnements connectés (MELEC)

Enfin, le « moral » a également beaucoup joué pour bon nombre de stagiaires et tout particulièrement quand un membre de l'entourage est **touché par le Covid**.

*« C'était compliqué d'être sur un bureau, pas toute seule, dans l'appartement, dans un petit appartement. Mais, la deuxième semaine, ... avec mes deux belles-sœurs qui sont tombées malades du COVID, dont une qui était à l'hôpital, avec de l'oxygène, etc. Donc, c'était très compliqué émotionnellement. Moi, je ne pouvais pas travailler. [...] J'avais toujours ma belle-sœur à l'hôpital, puisque ça a duré trois semaines... Déjà, on est tous stressés. Moi, déjà, je suis asthmatique et j'ai un emphysème. Donc, je fais partie des personnes à risque. Du coup, moi, j'étais déjà extrêmement angoissée. »* Adeline, 42 ans, Anglais à visée professionnelle

#### **b. Les femmes davantage confrontées à des difficultés personnelles**

Dans leurs réponses au questionnaire, les hommes mentionnent des difficultés le plus souvent d'ordre matériel : accès à internet insuffisant, matériel inadapté, difficulté d'utilisation de certains outils. Quant aux **femmes, elles expriment très nettement davantage de difficultés liées à leur situation personnelle** (maladie, enfants ou parents à charge, violences conjugales, ...). Ces difficultés sont citées par 40% des femmes qui ont déclaré qu'elles rencontraient des difficultés à poursuivre la formation, contre 25% pour les hommes.

**« Avoir cours sur un iPhone 5 en faisant cours à ma fille me fait passer pour une mauvaise mère [vis à vis de l'école primaire] et une pleurnicheuse vis à vis du centre de formation »**

L'**aide aux devoirs** des enfants, de même que le partage du matériel informatique entre les différents membres de la famille sont souvent indiqués. Plusieurs études ou sondages (IFOP, Harris Interactive) ont analysé le poids des contraintes familiales avant et pendant le confinement. Les résultats montrent une répartition inégale des tâches ménagères, de l'éducation et du soin aux enfants<sup>12</sup>. Par ailleurs, ces éléments ne prennent pas en compte la charge mentale domestique<sup>13</sup> portée le plus souvent par les femmes.

*« C'était vraiment très compliqué de s'organiser. Donc, j'ai dû passer au mode travail 24 h. Donc, la journée, j'ai travaillé avec ma famille, mes enfants. Et j'ai suivi, s'il y a*

<sup>12</sup> Selon l'enquête réalisée par Harris Interactive en ligne les 8 et 9 avril 2020, par exemple, la répartition des tâches ménagères et éducatives au sein des foyers apparaît comme déséquilibrée, plus particulièrement pour les personnes vivant en couple avec enfants.

<sup>13</sup> Le principe de la charge mentale domestique est introduit par Monique Haicault en 1984 dans son article [La Gestion ordinaire de la vie en deux](#). Elle y décrit comment, chez une femme en couple qui travaille, son esprit demeure préoccupé par les tâches ménagères et la gestion du foyer, charge cognitive importante, constituant l'articulation de la « double journée » que mène celle-ci.

visioconférence. Donc, je me connectais pour suivre vraiment le cours. Sinon, tous les devoirs à faire, tout le travail, tous les projets, parce qu'on avait quand même un grand projet [...] à réaliser. Tout ça, c'était la nuit. » Tatiana, 42 ans, Titre professionnel Technicienne de bureau d'études

La **garde des enfants** a été aussi souvent mentionnée. Tout d'abord, cela a pu perturber la concentration des femmes qui devaient dans le même temps travailler sur leur parcours professionnel ou assister à des cours et également s'occuper d'enfants en bas âge. Par ailleurs, bien souvent, il s'avère difficile pour les femmes de s'investir dans une formation alors qu'elles n'ont pas trouvé de solution de garde qui pourrait correspondre à leurs revenus et leurs contraintes<sup>14</sup>.

« Je ne me sentais pas bien, de m'occuper des enfants, de travailler à côté. Tout ça, c'est trop difficile. [...] Le voisin n'arrêtait pas de se plaindre, il pouvait venir 5 fois ou 6 fois dans la journée pour dire que les enfants, ils font du bruit. [...] Il me harcelait. Ce jour-là, j'ai même pleuré parce qu'il est venu le matin à 7h pour toquer à la porte pour dire que les enfants, il fait du bruit. » Sabrina, 25 ans, Ecole de la deuxième chance

« C'était vraiment pas facile parce que beaucoup enfin, plus de la moitié, les trois quarts, on est, enfin, que des femmes. Il y a pas d'homme et ce sont quasiment que des mères, des mères de famille. En visio, c'est pas possible. On entend les dessins animés, les enfants qui crient, c'est juste... c'est impossible. » Cécile, 35 ans, Titre professionnel secrétaire assistant médico-social

## 2. L'importance de l'implication des équipes pédagogiques

### a. La fréquence des contacts avec les prestataires de formation

Dans l'enquête par questionnaire, les stagiaires ont été interrogés sur la fréquence des contacts avec l'organisme de formation. Leurs réponses indiquaient des **variations selon le type de parcours ou le domaine de formation**. Pour autant, les entretiens réalisés plus tard n'ont pas expliqué clairement les raisons de ces différences. Il est néanmoins possible que la fréquence des contacts dépende plutôt de l'avancement de leur action de formation au moment du confinement. Ainsi, des stagiaires en fin de parcours auraient eu des relations plus espacées avec leurs formateurs parce qu'ils arrivaient au bout des heures de formation à effectuer. A l'inverse, les stagiaires en début ou au milieu de leur parcours étaient suivis avec plus de proximité.

« A la fin du confinement, la période de formation s'est réduite, même à distance. Je pense qu'il y avait un certain nombre d'heures à faire [...]. Quelques jours avant les épreuves de la semaine dernière, on a eu une semaine un peu free, de vacances. Mais avant ça, c'était juste la matinée, pendant une ou deux semaines. Et puis encore avant ces deux semaines, c'était toute la journée. » Fabien, 25 ans, Titre professionnel Technicien d'assistance en informatique

<sup>14</sup> Ces difficultés se retrouvent également lors la projection dans le futur. Les femmes anticipent un retour à l'emploi empêché par le manque de solution de garde pour leur(s) enfant(s).

## **b. Les formateurs, un des facteurs de réussite**

Le vécu de cette période de confinement en formation a résulté de plusieurs facteurs listés précédemment, comme le matériel à disposition, le cadre de vie et l'entourage. **La disponibilité ou l'implication des formateurs a également impacté le ressenti des stagiaires sur la situation.** La plupart des stagiaires contactés pour un entretien complémentaire ont indiqué une assez grande disponibilité de leur formateur.

*« Si j'avais envie, je pouvais l'appeler à tout moment, à n'importe quelle heure. D'ailleurs, on a la chance d'avoir une très bonne responsable parce qu'elle, même quand ça dépasse les horaires de son travail, elle nous répondait, pour enlever nos doutes et tout. »* Fanny, 27 ans, Titre professionnel Assistant(e) de vie aux familles

Ils étaient disponibles directement lors des visioconférences, ou en différé par mail ou au téléphone. Par ailleurs, si certains stagiaires valorisent leur propre force de caractère, d'autres reconnaissent l'importance de leurs formateurs ou le soutien de leurs collègues stagiaires pour expliquer le maintien de leur motivation pendant cette situation de confinement.

*« Vraiment, ils [les formateurs] étaient tout le temps derrière moi et ils ne m'ont jamais lâché. Ils nous ont super bien accompagnés, franchement c'est... cette formation je ne la regrette pas de l'avoir fait. »* Chloé, 25 ans, Dispositif Avenir jeunes

*« La chose qui m'a le plus aidé. C'est, sans vous mentir, la disponibilité des professeurs. »* Youssef, 35 ans, Titre professionnel Canalisateur

Les formateurs ont eu une place importante dans le dispositif mis en œuvre par l'organisme de formation. Ainsi, très souvent, les stagiaires ont indiqué ne pas avoir de relations avec les services administratifs, et ceux-ci communiquaient uniquement avec leur formateur qui servait alors de relais avec la structure de formation.

*« J'ai parlé directement avec mon formateur. Après, mon formateur a fait la liaison entre nous et le Directeur de formation. »* Abdel, 31 ans, Titre professionnel technicien en logistique d'entreposage

A l'inverse, plusieurs stagiaires ont indiqué qu'ils sentaient leurs formateurs peu disponibles. Certaines personnes qui devaient s'occuper par ailleurs de tiers au sein du foyer ont exprimé un manque d'adaptation des formateurs aux différentes contraintes et responsabilités familiales des stagiaires, ce qui a engendré une pression supplémentaire.

La plupart des personnes qui pensait **interrompre leur formation** lors de la passation de l'enquête en ligne et que nous avons contactées ultérieurement par téléphone, n'ont finalement pas abandonné. Celles-ci ont pu trouver en eux ou dans leur entourage les ressources nécessaires pour aller au bout de leur formation. Cependant, quelques personnes ont effectivement arrêté. Pour ces personnes, on observe souvent un ou plusieurs facteurs entravant la bonne réalisation de la formation, souvent indépendants de la mise en œuvre technique ou pédagogique du distanciel : une mauvaise entente avec le formateur, des conditions matérielles (financières et/ou sociales) de réalisations vraiment difficiles, etc.

*« Au début, j'ai essayé, pendant les deux premières semaines. Et après, honnêtement, non. J'ai... Je ne vais pas dire que... Enfin, ce n'est même pas... Voilà. C'est venu comme ça, voilà, spontanément. C'était un état psychique et physique un peu... Voilà. On va dire :*

*au fur et à mesure, malheureusement, j'ai laissé tomber. C'était ça. Voilà. C'était là... Je n'avais pas de motivation, après. » Mona, 31 ans, Anglais à visée professionnelle*

La **baisse de motivation** est souvent associée à d'autres problématiques vécues par le stagiaire. Le manque de motivation peut concerner tous les stagiaires. Ceux qui disent le moins souffrir de démotivation sont les stagiaires inscrits dans une formation de la production. Lors des entretiens, nous avons également rencontré des personnes dont l'**orientation** initiale en formation était **subie**. Comment alors s'impliquer pour suivre une formation dans de telles circonstances ?

*« Normalement, ce n'est pas ce que je voulais. Mais, c'est ce qu'on me proposait. C'est ce qu'il y avait à l'instant T. [...] C'est pas forcément ça qui m'intéressait. » Mickaël, 43 ans, Titre professionnel Agent magasinier*

*« Je suis allée sur un forum de recherche d'emploi. Après, moi, je voulais faire... En fait, rien à voir. Il m'a mise sur une formation qui n'était pas vraiment... Parce que réceptionniste, il faut que je sois honnête avec moi-même, dans tous les cas, ce n'est pas un métier que je pourrais faire, parce que j'ai vu ce que c'était. Les horaires, c'est incompatible avec ma vie avec mon enfant. Ce n'est pas possible. Parce que, quand on vient de commencer, on fait n'importe quelle heure. On fait soit équipe du matin ou du soir, et cet horaire, ce n'est pas souple. Et ça, je le lui avais précisé [au conseiller de Pôle emploi]. Mais lui m'a dit qu'avec ça, ça pouvait déboucher sur des emplois d'accueil. Parce que moi, à la base, je voulais faire une formation d'hôtesse. » Olivia, 30 ans, Titre professionnel Réceptionniste en hôtellerie*

### 3. Entre entraide et débrouille

#### a. Solidarité entre stagiaire

Pour surmonter ce « traumatisme » qu'a été le confinement pour un certain nombre de personnes, **des stratégies compensatoires** se sont mises en place. Au-delà de l'entraide classique entre stagiaires de la formation professionnelle, une **réelle solidarité** s'est développée dans la plupart des groupes de stagiaires confrontés au confinement.

*« On a essayé de s'entraider. Moi, j'ai un collègue, le responsable de classe, il a fait son travail. Mais, il a quand même fait le travail de deux personnes, qui n'avaient pas d'ordinateur aussi, puisqu'elles travaillaient à l'écrit et lui passait tout sur l'ordinateur. Et ensuite il envoyait à la responsable. » Fanny, 27 ans, Titre professionnel Assistant(e) de vie aux familles*

*« Moi, j'étais délégué. Donc, je devais appeler tout le monde pour leur dire qu'il fallait faire les exercices. Deux fois par semaine, voire plus. » Kader, 25 ans, CAP Agent d'entreposage et de messagerie*

Les stagiaires engagés dans des parcours ayant débuté plusieurs semaines avant le confinement ont eu la chance de pouvoir créer des liens entre eux en amont. Ainsi, quand le confinement a commencé ceux qui avaient des liens suffisamment forts ont pu s'entraider, se soutenir. Cette **cohésion de groupe**, renforcée par la présence continue d'un formateur, a aidé certains stagiaires dans les moments difficiles.

« *Grosso modo, on a des collègues, mais on est plus ou moins une équipe de foot, parce qu'on travaillait toujours ensemble. [...] On aide les autres. Tu vois ? Quand j'ai besoin d'une chose, mon collègue m'aide. Quand mon collègue a besoin d'une chose, on aide. On échange, on partage, on échange, on partage les informations, on partage tout.* »  
Abdel, 31 ans, Titre professionnel technicien en logistique d'entreposage

Les groupes créés sur WhatsApp avant le confinement pour prévenir d'un retard, d'un changement d'emploi du temps, etc. ont été conservés et très souvent utilisés par les stagiaires pour communiquer entre eux.

Les stagiaires en langues ont été pénalisés de ce point de vue là car ils ne travaillaient pas en groupe pour la plupart, mais individuellement. Il est possible que le manque de soutien, de dialogue avec les « pairs » ait pu affecter leur vision de la formation<sup>15</sup>.

### **b. La débrouille pour compenser le manque de pratique**

Le temps passé dans les ateliers a particulièrement manqué aux stagiaires pendant le confinement. Toutefois, nous verrons plus loin qu'il a souvent été rattrapé à la sortie du confinement. Les stagiaires auraient aimé pouvoir mettre en pratique ce qu'ils voyaient de manière théorique. **Le manque de pratique a pu, dans certains cas, être surmonté par les stagiaires.** C'est le cas dans les formations de cuisine ou d'esthétique quand les conditions étaient réunies. Dans plusieurs formations, les formateurs ont ainsi essayé de **pallier le manque de pratique** par la sélection puis l'envoi de vidéos mettant en scène des gestes métiers, notamment en cuisine. Les formateurs demandaient aux stagiaires de cuisiner des plats en leur fournissant une liste d'ingrédients et les instructions.

« *Ils nous faisaient des vidéos, nous passaient des vidéos, en expliquant... ils les avaient aussi mises à notre disposition pour qu'on puisse mieux regarder et comprendre et en même temps, ils nous donnaient des tests repas à faire par derrière. [...] C'était cher, mais bon, après, on se dit, c'est important. [...] C'est pour la bonne cause et après, c'est le repas qu'on mange nous-mêmes.* » Aminata, 44 ans, Titre professionnel Cuisinier

Pour les formations en cuisine qui ont été maintenues pendant le confinement, la question du **coût des ingrédients** a été mentionnée plusieurs fois. Sans être totalement prohibitifs, les achats ont constitué une dépense imprévue pour les stagiaires.

« *Après, au vu du coût de la vie pendant le confinement aussi, ça a été un peu compliqué. Sincèrement. Il fallait acheter beaucoup de choses pour pouvoir faire les gâteaux, les préparations... Donc, c'est sûr que ça revenait un peu cher. Si on était sur place dans le centre de formation là, on n'a pas pensé à tous ces coûts-là.* » Juliette, 37 ans, Titre professionnel Cuisinier

En formation d'esthétique, cette stagiaire, regrettant le manque de pratique pendant le confinement, a trouvé des ressources au sein de sa propre famille :

« *J'ai des filles. Donc, j'ai pu faire ça [pratiquer des soins esthétiques] sur mes filles. Et à savoir que, de toute façon, on avait quand même déjà les bases. Avant le COVID, avant le confinement, on avait des bases sur ce qu'étaient épilation, massage et soin du visage. Donc, après, on pourrait suivre. Ce n'est pas ça le problème. Mais, après, c'est vrai que :*

<sup>15</sup> Les stagiaires en langues sont ceux qui sont le plus souvent mécontents de leur formation. Ils jugent l'accompagnement et le suivi pédagogiques insuffisants.

*c'est plus on pratique, plus on devient doué. [...] Alors, l'aspect pratique, moi, je me suis basée sur mes filles. » Annie, 50 ans, CAP Esthétique cosmétique parfumerie*

Par ailleurs, certaines formations nécessitent des **logiciels** ou du **matériel spécifique**, c'est le cas par exemple pour la formation de géomètre-topographe pour laquelle un logiciel assez onéreux est nécessaire.

*« On a pris des versions " étudiant ", mais qui, du coup, ne sont pas complètes. Donc, on ne pouvait pas tout faire, non plus. » Pierre, 25 ans, Titre professionnel Technicien supérieur géomètre-topographe*

Autre exemple, la formation de secrétaire médico-social nécessite l'usage d'un pédalier. Ce pédalier associé au casque permet de piloter au pied la réécoute des fichiers audios provenant des enregistreurs numériques.

*« On est là pour taper des comptes rendus, normalement, on a un pédalier. C'est spécifique pour pouvoir taper plus vite et si on l'avait pas, c'était 2 heures pour taper un compte-rendu qu'on tapait en 30 minutes, quoi. » Cécile, 35 ans, Titre professionnel Secrétaire assistant médico-social*

Comme nous le verrons plus loin, lors du déconfinement, certains stagiaires ont pu reprendre la route des ateliers pour suivre selon un calendrier adapté les modules pratiques de leur formation.

Les formateurs aussi se sont « débrouillés » dans cette période exceptionnelle. Les modalités mises en place sont détaillées dans l'étude sur la continuité de l'activité de formation durant le confinement en Ile-de-France<sup>16</sup>. Notons toutefois, cette initiative d'un formateur qui s'est adapté aux contraintes de ses stagiaires en proposant d'enregistrer les cours dispensés en vidéo pour pouvoir les transmettre à ceux qui ne pouvaient les suivre « en direct ».

*« J'ai pu prendre le matériel de mon frère. Mais... On se partageait un peu, parce que, lui aussi, vu qu'il est à l'école... En fait, le matin et l'après-midi, je laissais mon frère faire ce qu'il a à faire. Et après, moi, c'était plus, on va dire, de 15h à 20h. [...] Les cours étaient enregistrés. Donc, on pouvait ne pas être présent. Mais, tant qu'on suivait le cours, ça va. » James, 23 ans, Titre professionnel Technicien helpdesk*

---

<sup>16</sup> Chuvin G., Gonnard S., Lemaire F. et Okouo P., Pardini B. (dir.). « Les organismes de formation face à la crise sanitaire : quand le distanciel s'est imposé à eux ». Défi métiers, Rapport d'études, septembre 2020 [\[En ligne\]](#)

## Chapitre IV. L'après confinement, quel bilan ?

### 1. Une découverte forcée de l'enseignement à distance

La plupart des stagiaires interrogés (88%) ont indiqué **qu'ils découvraient la formation à distance à l'occasion de ce confinement**. Expérimentation particulière puisque réalisée dans des conditions exceptionnelles. La plupart des stagiaires se sont ainsi fait un avis sur cette modalité de formation au travers de cette unique expérience. A l'issue de cette expérimentation improvisée, ceux-ci ont pu généralement trouver le principe intéressant, mais préfèrent cependant se former dans les locaux de l'organisme de formation.

*« Oui, c'est bien, c'est bien. Non, c'est bien, quoi. Mais, ça serait mieux de se rendre en classe, quoi. Voilà. »* Bruno, 34 ans, CAP Peintre applicateur de revêtements

*« Moi, je ne suis pas trop pour la formation à distance, en vérité. Moi, j'aime bien quand je suis en face à face de mon formateur, et peut-être par rapport à mon âge, je ne sais pas, je préfère être face à face à mon formateur et qu'il m'explique les choses quand je n'ai pas compris [...] Quand on n'a pas compris un module ou un truc ou un mot ou... donc, on demande à notre formateur. Et lui, il va nous donner la technique comment faire, ou bien pour chercher, ou bien il nous explique et il nous donne... il nous facilite les choses pour mieux comprendre le sens. Voilà, moi, je suis quelqu'un qui aime bien le face-à-face et d'être directement avec les formateurs. »* Faïza, 39 ans, Technicien en pharmacie et cosmétique industrielle

*« Moi, je pars du principe, si c'est une formation où c'est basé sur beaucoup de théories et peu de pratiques, c'est pratique de le faire à distance et ponctuellement, du présentiel. Mais, comme pour nous, c'était beaucoup de pratique, il y avait des choses à mémoriser donc, c'était un peu plus compliqué. C'est un peu plus compliqué. À la longue, je pense que si ça avait dépassé... si on avait fait 4 mois de confinement et que sur la formation, les 6 mois, on aurait fait que deux mois, là, ça aurait été difficile d'obtenir son diplôme. »* Juliette, 37 ans, Titre professionnel Cuisinier

Toutefois, les stagiaires ont découvert des éléments positifs dans cette modalité ainsi imposée.

### 2. La découverte d'aspects positifs

Quelques stagiaires ont véritablement apprécié cette modalité. Ceux-ci sont néanmoins souvent conscients que la formation à distance ne convient pas à tous les types de formation ou tous les publics. Beaucoup se disent ainsi prêts à poursuivre des enseignements à distance pour des formations courtes, sur des logiciels ou savoir-faire précis.

Parmi les aspects positifs de la formation à distance, les stagiaires ont surtout évoqué des questions d'ordre pratique et très concrètes, assez éloignées des considérations pédagogiques. Notamment le fait de rester à leur domicile et ainsi de **faire des économies** en évitant des frais de cantine, ou de transport.

Par ailleurs, plusieurs stagiaires ont mentionné leur satisfaction de **ne pas prendre les transports en commun** pour suivre leur formation, pour des raisons de gain de temps ou de santé liées ou non au Covid.

*« Comme j’habite à Cergy et ma formation se déroulait à Paris, je faisais une heure et demie de trajet par jour, là avec la formation à distance, j’étais plus reposée, je me réveillais plus tard vers 8 ou 9 heures du matin. Il y avait donc un avantage sur l’heure qui n’était pas comme d’habitude, car normalement le réveil se fait à 6 heures du matin, les enfants se préparent pour l’école à 7 heures du matin, après je me rendais au centre de formation en faisant mon trajet habituel. »* Dounia, 30 ans, Titre professionnel Agent de restauration

*« Ça nous empêche de nous déplacer pour aller... et de dépenser des sous aussi. [...] Je pense que quand on va à la formation, ce n’est pas gratuit, on ne nous donne pas des tickets de train ni de la carte de cantine. On paye ça, on paye tout ça. »* Jocelyne, 60 ans, Anglais à visée professionnelle

De nombreux stagiaires interrogés par téléphone ont mentionné un autre point positif : celui d’**être occupé** pendant le confinement. Les activités prévues par leurs formateurs leur permettaient à la fois de structurer le temps de la journée ou de la semaine, de conserver un rythme de travail, mais aussi d’occuper leurs journées en travaillant.

*« Le fait d’avoir des cours à distance, ça m’a arrangé. J’étais tout le temps occupé. Heureusement qu’il y avait les cours à distance, parce qu’enfermé toute la journée à la maison, ce n’est pas forcément ... »* Thierry, 55 ans, Bac pro Métiers de l’électricité et de ses environnements connectés (MELEC)

*« Heureusement que j’avais la formation à distance qui m’a permis de m’occuper, sinon j’aurais trouvé le temps beaucoup plus long »* Driss, 51 ans, Titre professionnel Agent magasinier

Ce point positif a cependant été mentionné plutôt par des personnes célibataires ou sans enfant ou des jeunes qui étaient confinés en famille chez leurs parents. Cela fait écho à la charge mentale portée par les stagiaires – plus souvent des femmes – qui avaient en responsabilité leur famille (courses, planification et préparation des repas, aide aux devoirs, garde des enfants, etc.).

Enfin, l’organisation de la journée comme ils le souhaitaient a aussi fait partie des retours sur les aspects positifs de la formation à distance.

### 3. Les limites du distanciel

#### a. Un suivi moins intense

Le **manque d’accompagnement** a parfois été remonté par les stagiaires. Les réponses au questionnaire en ligne nous apprennent que les stagiaires en formation de langues sont ceux à avoir eu le plus souvent ce sentiment de manque d’accompagnement. Plus globalement, interrogés au téléphone, les stagiaires parlent de « *contenus plus flous* », de « *formateur peu conciliant* » et plus fréquemment, de **pédagogie qui n’a pas été adaptée au nouveau format à distance**. Ainsi, les stagiaires manquaient

parfois d'explications supplémentaires ou souhaitaient pouvoir contacter le formateur, ce qui ne semblait pas toujours possible.

*« Et notre formatrice référente, qui s'occupait de nous, elle faisait juste l'appel. Elle nous donnait des devoirs, il fallait les rendre à la fin de la journée, qu'ils soient complets ou pas. On n'apprenait rien quoi. On faisait juste des devoirs pour faire des devoirs, pour répondre présent et voilà. Ça a été comme ça pendant tout le confinement. [...] Elle aurait juste dû être plus présente en fait. La journée en confinement, revenir plus peut-être vers nous. Mais, après, je ne sais pas combien de classes elle avait en même temps. Je sais qu'elle en avait plusieurs. Donc, ce n'est peut-être pas forcément de sa faute aussi. »* Cyrielle, 23 ans, Technicienne en pharmacie et cosmétique industrielle

*« On considérait que [les formateurs] n'étaient pas disponibles. Parce que le formateur, en question, nous avait dit qu'il allait nous rappeler plus tard. On avait rendez-vous avec lui à 18h. À 18h, il n'était pas là. Il est arrivé sous les coups de 20h, si je ne me trompe pas. À 20h, c'est compliqué : tout le monde est là, toute la famille est là et puis... [...] On ne peut pas accorder la même attention que si, voilà, on est seul devant l'ordi et tout. Après, malheureusement, il y a, certaines fois, on posait des questions, il nous disait qu'on allait voir ça après. Mais, on ne revoyait jamais les choses. »* Chloé, 25 ans, Dispositif Avenir jeunes

Il est possible également que les stagiaires se soient auto-censurés lors de visio-conférences. En effet, les outils ne proposent pas tous des messageries adossées à une vidéo-conférence qui permettent de poser des questions par exemple. D'autres systèmes proposent de « lever la main », ce qui rend possible la répartition de la parole, quand l'option est utilisée.

*« Lorsqu'on est sur Skype, tout le monde veut poser une question en même temps. Au final, plus personne n'ose parler. Tous ces petits inconvénients peuvent être fatigants. Je pense que c'est quand même plus facile de suivre une formation en présentiel qu'à distance. »* Nicolas, 43 ans, Titre Professionnel Développeur Web et Web Mobile

#### **b. L'importance du « centre de formation » comme lieu physique d'apprentissage**

A l'issue de cette expérience, nombreux sont les stagiaires qui ne souhaitent pas suivre à nouveau une formation totalement à distance. En effet, au-delà de l'isolement qu'ils ont subi, beaucoup préfèrent simplement « **aller au centre** ». De nombreux stagiaires, réalisant des formations à visée manuelle, indiquent ainsi mieux comprendre par la pratique que par la théorie, ce que le confinement n'a pas pu permettre.

*« Pour moi, je préfère sur place qu'à distance. Sur place, tu comprends mieux par rapport à distance. Pour moi. Je ne sais pas pour les autres. Le formateur doit bien expliquer pour comprendre. Parce que l'explication à distance, c'est un peu difficile par rapport au centre. Au centre, tu demandes des questions, tu comprends bien. Mais à distance, des fois... Je ne sais pas, c'est un peu difficile. »* Christelle, 35 ans, Formation Agent de service hospitalier

*« Eh bien, non. Comment dire ? Un peu à regret, parce que je pensais que ça me plairait, ce genre de chose là, un peu à distance, virtuel. Mais, ce n'est pas ce qu'on peut penser. Ce n'est pas la liberté. Ce n'est pas plus flexible. Tout ça, c'est plus compliqué, pour ma part, en tout cas. »* Pierre, 25 ans, Titre professionnel de technicien supérieur géomètre-topographe

L'une des critiques de la formation à distance est **la gestion des temps** et des questionnements. En effet, la distance – avec ou sans visio-conférence – ne permettait pas des échanges fluides. Ainsi, les questions que se posaient les stagiaires étaient souvent posées en différé, ce qui a impliqué des apprentissages menés à un rythme irrégulier, plus saccadé. Par ailleurs, les stagiaires ne travaillaient pas tous au même moment, certains devant s'occuper de leur famille. Ainsi, ils pouvaient se retrouver en difficulté seuls à une heure à laquelle ils ne pouvaient solliciter aucune aide extérieure. Bien entendu, cette organisation était propre à cette période confinée. En temps normal, les stagiaires n'ont pas à gérer leur famille quand ils sont en formation.

Par ailleurs, certains stagiaires ont aussi rapporté que la modalité distancielle ne favorisait pas **les échanges avec les formateurs**. Ceux-ci se sentaient moins bien suivis qu'en présentiel et ont parfois perdu leur motivation.

*« C'était pas pareil. Je trouve ça quand même différent d'être en cours à distance et en cours physique. Enfin, je sais pas comment expliquer. Ben moi, je préfère plus les cours, en fait, physiques, vraiment dans une salle de classe avec des gens autour, après, la personne, elle répondait. Enfin, c'était juste direct donc, la personne, elle répondait directement. Mais, je préfère quand même le physique. » Laurence, 25 ans, Titre professionnel Assistant ressources humaines*

*« Mais, après, c'est vrai que c'était assez compliqué, les cours, parce qu'avoir les explications par les formateurs, par écran interposé, ce n'est pas évident. Ce n'est pas pareil que quand on a la personne en face de soi, où on a des questions, on a les réponses. Ce n'est vraiment pas pareil. Du coup, on a le cours, soit. Mais, les exercices qu'on a à faire, après, ne sont pas forcément aussi simples que dans le cours. » Françoise, 42 ans, Titre d'Assistant de Comptabilité et d'Administration (ASCA)*

*« S'il y avait un programme, un logiciel, sur lequel elle pouvait donner les cours, ne serait-ce qu'une heure par jour, pendant les formations à distance, ça, ça nous aurait beaucoup aidés, je pense. [...] ça aurait quand même pu nous aider et aussi permettre aux gens, qui avaient des doutes et tout, de lui poser directement la question, comme on fait en cours ! Des fois, on pose une question. Et puis, l'autre n'y pensait pas, forcément. Mais, c'est aussi sa question. Et finalement, tout le monde révise, ainsi de suite. Et d'avoir un cours vidéo. Je sais que c'est possible, parce qu'il y a plusieurs moyens. Il y a Zoom... Mais, ce n'est pas tout le monde qui a utilisé. Mais, voilà, si on avait pu faire ça, j'avoue que ça aurait été beaucoup mieux, même pour la motivation, pour continuer. » Fanny, 27 ans, Titre professionnel Assistant(e) de vie aux familles*

La **socialisation** est importante pour la plupart d'entre eux. Voir et parler avec d'autres stagiaires, partager les expériences, travailler en groupe, de nombreuses situations de ce type leur a manqué lors de cette expérience.

*« [La formation à distance], c'est bien, mais je préfère que ça se passe au lycée. Le fait de se voir. C'est vrai que derrière l'ordinateur, pendant quatre à cinq heures par jour, ce n'est pas très, très bon. Peut-être le contact, le fait de se voir, peut-être manger un petit peu à midi ensemble, tout ça, ça change... » Thierry, 55 ans, Bac pro Métiers de l'électricité et de ses environnements connectés (MELEC)*

Le fait d'être à domicile, sans garde-fou, a favorisé les **distractions** pour un certain nombre de stagiaires. Sans une organisation stricte, certains ont pu se laisser aller à d'autres activités, délaissant ainsi leur formation.

« Je n'aimais pas, en fait, la formation à distance. Je n'aimais pas. Ça ne me motivait pas à faire les devoirs, parce que j'avais beaucoup de distractions. Donc, je n'aimais pas trop. » Anderson, 23 ans, Dispositif permettant l'élaboration d'un projet professionnel

« C'est l'endroit. Quand on est dans un centre de formation, on est dans un endroit professionnel. On est encadré par les formateurs. On ne peut pas... être hors sujet, on va dire, mais quand on est chez soi, on met le téléphone, on écoute, on écrit quelques trucs, on comprend, mais ce n'est pas professionnel comme sur place. » Fariza, 19 ans, Dispositif permettant l'élaboration d'un projet professionnel

### c. Un sentiment de manque de légitimité

Par ailleurs, du fait de l'annulation de leur stage et malgré la validation de leur formation (certification obtenue), **certain stagiaires se sentent fragilisés** par leur manque de pratique<sup>17</sup>. Certains ne se sentent **pas légitimes** dans leur recherche d'emploi. On peut craindre qu'ils ne s'auto-censurent et restent en retrait du marché de l'emploi.

« Avec ce manque de pratique qu'on n'a malheureusement pas pu avoir, dû au confinement, ça nous pénalise quelque part. Voilà, je ne me vois pas me présenter avec un CV, dans un salon, en disant : " Oui, ça y est ! C'est bon ! Je suis esthéticienne." Non, non. » Annie, 50 ans, CAP Esthétique cosmétique parfumerie

Lors d'une formation, les moments passés en entreprise ont plusieurs fonctions. Ils peuvent servir à découvrir l'environnement professionnel, c'est-à-dire l'apprentissage des codes de l'entreprise (ponctualité, respect des personnes et du matériel, etc.), ce qui fait parfois défaut auprès de public assez jeune ou très éloigné de l'emploi. Par ailleurs, ces périodes permettent de voir ou de réaliser les activités d'un métier au sein d'une structure particulière. Il s'agit alors pour le stagiaire, soit de découverte, soit de confrontation à la réalité qui permettra de consolider un projet professionnel. Les périodes en entreprises peuvent aussi servir à mettre en pratique les savoirs acquis lors de la formation pour pouvoir « valider » ces connaissances. Le stagiaire pourra ensuite se prévaloir de cette expérience dans le cadre de sa recherche d'emploi. Or, la suppression d'une période en entreprise peut également pénaliser les personnes dont le projet professionnel est fragile.

« C'est une formation, qu'on a beaucoup de chance d'avoir, du fait qu'elle nous envoie vers deux directions différentes, selon le choix de la personne et dans le cas où elle se sent le plus à l'aise. Moi, je suis très bien avec les personnes âgées. Mais, je pense que j'aurais été très bien aussi avec les enfants. Donc, je me suis dit : il a manqué quand même ce petit stage [dans une structure de la petite enfance], pour être sûre qu'on fait le bon choix du métier ». Fanny, 27 ans, Titre professionnel Assistant(e) de vie aux familles

De plus, cette période en entreprise facilite aussi l'insertion professionnelle car elle permet l'élargissement du réseau de connaissances (parmi les collègues ou auprès des personnels de direction).

---

<sup>17</sup> Ce sentiment de manque de légitimité existe aussi en sortie de formation présentielle de manière plus ou moins accentuée. Dans les circonstances que nous décrivons ici, il a pu être exacerbé pour certains stagiaires.

#### d. Les propositions des stagiaires pour améliorer la formation à distance

Lors de l'enquête téléphonique, les stagiaires ont été interrogés sur les éléments qui avaient facilité ou qui auraient pu faciliter leur apprentissage dans le cadre d'une formation à distance.

- **Disposer du matériel informatique** (ordinateur ou tablette) et d'une bonne **connexion** à Internet. Ce facteur a été mentionné par la quasi-totalité des stagiaires, même par ceux qui en étaient pourvus.

*« Déjà, avoir du matériel et une bonne connexion internet et puis forfait téléphone, que je n'ai pas eus. Et comme je vous ai dit, c'est grâce à mes amis que j'ai pu avoir une partie de cette connexion. Et donc, ça, c'était pénible de mon côté. »* Piotr, 43 ans, Diplôme d'État de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport

- **Former les formateurs** à la formation à distance, à la fois sur les outils et sur l'adaptation de la transmission des contenus. En effet, hormis dans ce contexte de crise sanitaire, la formation à distance ne s'improvise pas. Les stagiaires ont ainsi rapporté l'importance de la maîtrise de la modalité distancielle et des outils par leurs formateurs.
- Produire / utiliser des **contenus adaptés à la formation à distance**, par exemple les vidéos. Les stagiaires ont parfois noté le fait que les contenus n'étaient pas adaptés à la formation à distance. Ils souhaitent ainsi de l'apport de contenus adaptés et non simplement la transposition des contenus habituellement délivrés en « salle ». Par ailleurs, certains outils n'étaient pas disponibles sur tous les smartphones, il est donc nécessaire d'**adapter les supports aux smartphones** devenu un outil pédagogique à part entière.

*« Peut-être d'avoir pensé à des outils auparavant. Parce que là, c'était une formation qui était clairement pas du tout faite pour être à distance. Elle a été pensée que pour le présentiel donc, ça a posé des problèmes derrière. »* Cécile, 35 ans, Titre professionnel Secrétaire assistant médico-social

- Proposer plus régulièrement des **visio-conférences** pour améliorer l'implication des stagiaires et leur motivation à travailler. Cette méthode permet aussi plus facilement les interactions entre stagiaires et avec le formateur, si des règles de prise de parole ont été précisées en amont. Les stagiaires qui ont eu des visio-conférences n'en sont pas tous pleinement satisfaits. Ils regrettent les plages horaires pas forcément adaptées à la vie de famille, les défauts de qualité du son et de l'image, la cacophonie parfois. Cependant, le lien visuel avec les autres stagiaires et le formateur a ainsi pu être conservé. Les stagiaires n'ayant pas eu de visio-conférences, ont été particulièrement frustrés. Pour eux, sans en connaître la réalité, ce support de communication aurait permis d'assurer une meilleure continuité de la formation. Ils vantent la possibilité d'une meilleure communication avec le formateur, la possibilité de poser des questions et d'avoir les réponses instantanément. Ils pensent que de voir leur formateur permettrait une plus grande implication dans la formation.

*« Déjà, fais des cours visio. Quand on voit la personne, on se sent impliqué, on va dire. On se sent obligé d'écouter, tout ça. On lui donne le respect de l'écouter, par exemple. Juste ça. On se dit que s'il nous parle juste par message, on ne voit pas sa tête et en gros : " Il veut quoi, lui ? "* Romain, 22 ans, Titre professionnel Technicien supérieur systèmes et réseaux

- **Diversifier les sources et méthodes de travail.** Mêler visio-conférences, support de cours en vidéo, supports papier, etc. permet de conserver l'attention des stagiaires. De même les modes synchrones et asynchrones permettent chacun de développer des capacités particulières : esprit de groupe et résolution de problèmes pour l'un, autonomie et souplesse de l'organisation pour l'autre. Par ailleurs, de nombreux stagiaires privilégieraient, s'ils en avaient le choix, des formations mixtes – également appelées *Blended learning*, mêlant formation numérique à distance et des sessions « classiques » en salle.
- Avoir **plus de formateurs**. Certains stagiaires se sont rendu compte de la charge de travail imposée par le confinement à leurs formateurs. Avoir plus d'un seul formateur par classe (le cas échéant) permettrait donc de mieux suivre les stagiaires et d'individualiser voire personnaliser la progression pédagogique.

*« Lorsque le formateur est seul, c'est beaucoup trop, il y a une forte masse de travail considérable, comme il faut que tout le monde avance, il est dans l'obligation de récupérer ceux qui peuvent être à la traîne. [...] Si ça se reproduit, il faut en prendre un deuxième qui pourra ainsi l'aider et permettre au premier formateur d'avoir plus de temps et d'avancer sur des nouvelles notions. »* Céline, 45 ans, Titre professionnel Manager d'unité marchande

- **Adapter la charge de travail** selon les situations des personnes. Cette adaptation de la charge ne vaut que pour des situations exceptionnelles où les apprenants sont aussi en responsabilité familiale. Ce point rejoint la proposition précédente dans la mesure où il s'agit bien de personnalisation de l'action de formation, ce qui est difficilement réalisable par les formateurs et nécessite une autre approche pédagogique. Pourtant, lors de ce confinement, les stagiaires étaient inégaux pour poursuivre leurs apprentissages en raison de leur situation personnelle.
- Prévoir de **mettre à disposition en amont le matériel ou les logiciels** nécessaires à la formation. La rapidité de mise en œuvre des mesures de confinement n'ont pas nécessairement permis aux organismes de formation et aux stagiaires de s'organiser pour que chacun dispose du matériel adapté à la poursuite de la formation et d'un usage aisé. Il est donc pertinent de s'interroger sur les capacités des organismes de formation à proposer ce type de services pour les stagiaires qui en auraient besoin.

*« Pour faciliter, il faut que tout le monde ait le matériel adéquat, déjà. Juste pour commencer. Juste le matériel, ça va changer pas mal de chose, on va dire. »* Romain, 22 ans, Titre professionnel Technicien supérieur systèmes et réseaux

## 4. La formation, et après ? ...

### a. Le retour au centre de formation

Le déconfinement a aussi nécessité des adaptations de la part des organismes de formation pour accueillir à nouveau les stagiaires dans les locaux. Groupes de stagiaires restreints, mesures barrières, etc. ont été mis en place pour assurer la sécurité des stagiaires et des personnels des structures de formation lors du retour dans les locaux.

« Après le déconfinement, tout de suite, ils ont dit : “Il faut revenir au lycée, faire les ateliers”, parce qu’il nous manquait des heures d’atelier. Ils ont respecté les règles d’hygiène avec gel et puis masque et tout ça. On n’était pas nombreux. Ils ont divisé en deux groupes. On va deux fois par semaine à l’école. » Thierry, 55 ans, Bac pro Métiers de l’électricité et de ses environnements connectés (MELEC)

« Après le confinement, on a suivi la formation avec un rythme soutenu pour rattraper notre retard, car en plus de cela nous n’avions pas fait le stage, on a plus fait des TP dans la cuisine du centre de formation. Il y avait pour cela deux groupes, un groupe du matin et l’autre de l’après-midi, par exemple le matin, un groupe préparait son dossier professionnel, tandis que l’autre groupe travaillait en cuisine, et inversement. Tout ceci dans le but d’éviter qu’il y ait trop de stagiaires dans une seule pièce (la cuisine ou la salle informatique) et respecter ainsi les règles sanitaires : la distance, par exemple, le poste informatique à côté de moi était libre. » Dounia, 30 ans, Titre professionnel Agent de restauration

Mais qu’en est-il de la vision de l’avenir de ces personnes touchées en pleine mise en œuvre de leur projet de formation ou d’insertion ?

#### **b. Quel avenir pour les stagiaires ?**

La plupart des personnes ayant répondu à l’enquête qualitative n’ont pas modifié leur programme en raison du Coronavirus. Ainsi, elles se concentrent sur l’obtention de leur certification pour celles pour lesquelles l’examen est à venir. Dès la fin de leur formation et parfois en amont, elles comptent **rechercher un emploi** dans leur nouveau domaine professionnel. Toutes veulent retrouver un emploi au plus vite. Elles sont prêtes à saisir les opportunités qui se présenteront même si elles ne sont pas en ligne avec la formation. L’urgence à retrouver un emploi n’est pas forcément liée à la situation de confinement.

« Donc il faut que je trouve un boulot, il faut que je travaille d’abord. Pour avoir un peu de sous parce que je suis hébergé par quelqu’un comme vous le savez. Et je n’ai pas beaucoup de moyens aussi. » Salim, 19 ans, CAP Monteur en installations sanitaires

« Écoutez, moi, de toute façon, il me faut un travail tout de suite derrière. J’ai déjà commencé à postuler. Je n’ai pas attendu. J’ai eu quelques retours et je dois passer des entretiens normalement. » Océane, 32 ans, Titre d’Assistant de Comptabilité et d’Administration (ASCA)

Certains stagiaires ont pris **goût à la formation**. Ils envisagent donc de poursuivre et de postuler dans une nouvelle formation pour acquérir une certification de niveau supérieur ou pour développer des connaissances et savoir-faire complémentaires.

« Alors, je suis en attente de réponse pour deux écoles, pour continuer mes études, dans ce milieu, faire un brevet professionnel agricole en aménagement paysager. Donc, j’attends une réponse pour les écoles et ce serait pour faire en contrat de professionnalisation. Pour approfondir mes connaissances et ma pratique aussi. Si je ne suis pas pris, je compte aller en intérim. Voilà. En intérim, pour faire jardinier. » Franck, 31 ans, CAPA Jardinier paysagiste

« J’ai clairement envie de continuer vers le Master DSCG. Et je ne sais pas comment je vais le continuer, est-ce que ce sera en cours du soir, prendre 2-3 jours et essayer de les passer. Ou de reprendre avec un organisme de formation. Pour l’instant je ne sais pas

*trop, j'hésite encore. [...] Je suis ravie de la formation. C'est pour ça que je ne sais pas encore comment ou de quelle manière mais je vais continuer vers le DSCG. » Dorra, 40 ans, Diplôme de Comptabilité et Gestion*

Très peu de stagiaires nous ont fait remonter un stress ou une angoisse quant à l'**impact du Covid sur leur avenir professionnel**. Ils n'anticipaient pas de difficultés pour s'insérer en emploi. En effet, ils semblaient se positionner à ce moment-là dans un projet ponctué de jalons, le 1<sup>er</sup> d'entre eux étant l'obtention de leur certification ou la fin de leur formation. Peu d'entre eux s'étaient réellement confrontés au marché du travail particulièrement tendu dans certains secteurs. Quelques rares stagiaires en restauration ont montré une inquiétude sur leurs perspectives de recrutement. En effet, au moment des entretiens téléphoniques (fin juin - début juillet 2020), les restaurants venaient à peine de réouvrir.<sup>18</sup>

*« J'ai fait aussi un tour ici, j'ai déposé mon CV dans une entreprise, mais à cause du coronavirus, la restauration n'embauche pas comme d'habitude. D'ailleurs, beaucoup de personnes qui travaillent dans la restauration sont au chômage, ça a un peu changé. Ils nous ont dit que peut-être ça ira mieux pendant le mois de septembre, les activités vont reprendre petit à petit, mais maintenant, il y a peu de personnes travaillant en restaurant, ils ont enlevé le plus de personnes possibles, ils ont diminué les salariés au maximum, par exemple sur huit, il n'en reste que deux dans une entreprise de restauration. Tout ceci est en raison du coronavirus, ce n'est pas comme d'habitude le service sur place et à emporter. » Dounia, 30 ans, Titre professionnel Agent de restauration*

D'autres stagiaires sont parfaitement au fait des perspectives d'emploi dans leur domaine d'activité et sont tous à fait optimistes sur leur avenir après la formation.

*« Il y a du travail en ce moment avec le projet du Grand Paris, de toute façon dans le béton il y a toujours du travail ». Benoit, 38 ans, CAP Coffreur bancheur*

---

<sup>18</sup> A la date du 2 juin 2020, les cafés, bars et restaurants pouvaient ouvrir uniquement en terrasse pour les zones orange comme l'Ile-de-France. La réouverture totale a été autorisée à partir du 15 juin en respectant toutefois les mesures barrières.

## Conclusion

Le confinement a été une épreuve pour bon nombre de personnes. Les activités professionnelles, la gestion quotidienne des enfants ou des proches, la vie quotidienne ont été fortement bouleversées. Les stagiaires engagés dans une formation professionnelle n'ont pas échappé à cette crise. Lors de la première phase d'enquête, les trois quarts des stagiaires affirment que leur formation se poursuit partiellement ou en totalité. Une petite partie des stagiaires est restée sans nouvelle de leur organisme de formation. Ceux dont le lien n'a pas été rompu ont toutefois déploré un délai d'une à trois semaines entre l'annonce du confinement et la mise en place de la continuité pédagogique. Par ailleurs, 40% des stagiaires interrogés par questionnaire ayant une période en entreprise ont vu cette période annulée. Cette tendance a été largement confirmée dans les entretiens téléphoniques.

Cette étude a montré à quel point l'expérience de ce confinement a été ressentie de façon très différente en fonction du type de parcours dans lequel les stagiaires étaient engagés et des conditions de vie matérielles.

En effet, la continuité pédagogique ne s'est pas faite sans difficulté. Des éléments ont entravé le déroulement de la formation, comme le manque de matériel, la qualité de la connexion, les conditions de logement et les responsabilités vis-à-vis de l'entourage. Malgré ces obstacles, une bonne partie des stagiaires, dont la formation a pu continuer en partie ou en totalité à distance, ont pu aller au bout de leur formation. En avril, ils étaient 86% à déclarer qu'ils ne pensaient pas abandonner.

Parmi les éléments qui ont permis cette poursuite, le matériel est un élément clé. C'est pourquoi, le fait que pour beaucoup, le smartphone ait été utilisé comme seul outil de communication et outil pédagogique a demandé un effort d'adaptation supplémentaire aussi bien pour les stagiaires que pour les formateurs. L'implication et la disponibilité de ces derniers ont également permis de maintenir les stagiaires dans une dynamique propice aux apprentissages. En avril, la plupart d'entre eux (7 sur 10) semblait satisfait du suivi pédagogique réalisé par leurs formateurs.

Le point de vue des stagiaires sur la formation à distance, montée en urgence, ne vaut que pour cette situation exceptionnelle de confinement. Pour autant, même s'ils sont nombreux à préférer le présentiel, beaucoup ont apprécié le fait de pouvoir travailler à leur rythme, de gagner le temps de déplacement ou d'éviter certains frais (transport, restauration).

Alors que la grande majorité des stagiaires (88%) découvraient la formation à distance pour la 1<sup>ère</sup> fois, ils semblent désormais prêts à tester le *blended learning* (formations qui mixent le distanciel et le présentiel) en conditions « normales », c'est-à-dire sans la promiscuité ou au contraire l'isolement imposés par le confinement, et avec des approches pédagogiques et des contenus adaptés en amont. Reste à savoir si les organismes de formation seront prêts également à sauter le pas vers des formations plus souvent à distance ou mixtes.

Le gouvernement semble vouloir accélérer cette digitalisation. En effet, lors de la première réunion du groupe technique paritaire sur le suivi du volet social du plan de relance, le ministère du Travail a indiqué qu'« une obligation d'équipement d'une plateforme de formation à distance pour 100 % des organismes de formation et CFA » devrait être mise en œuvre « à horizon 2021 ». La certification qualité Qualiopi devrait, par ailleurs, être adossée au respect de cette mise en œuvre<sup>19</sup>.

---

<sup>19</sup> Source : Christophe Marty, Dépêche AEF n°637269, Publiée le 07/10/2020

## Annexe 1 - Questionnaire envoyé aux stagiaires

**Questionnaire à destination des stagiaires de la formation professionnelle bénéficiant d'un financement de la Région Ile-de-France. L'objectif de ce questionnaire est de savoir si les stagiaires ont la possibilité de poursuivre leur formation, si non pour quelles raisons, et si oui dans quelles conditions.**

Texte d'introduction au mail / SMS :

Madame, Monsieur,

Depuis le 16 mars 2020, les organismes de formation ne peuvent plus accueillir de public. A cette date, vous étiez inscrits dans une formation prise en charge par la Région Ile-de-France. Nous aimerions savoir comment, dans ces circonstances exceptionnelles, vous poursuivez ou non cette formation afin de permettre à la Région d'en améliorer les conditions.

### 1 - Quelques informations sur vous.

#### 1a. Vous êtes :

- un homme  une femme

#### 1b. Quel âge avez-vous ? (menu déroulant)

#### 1c. Où habitez-vous actuellement ? (Une seule réponse possible)

- Paris (75)  
 Seine-et-Marne (77)  
 Yvelines (78)  
 Essonne (91)  
 Hauts-de-Seine (92)  
 Seine-Saint-Denis (93)  
 Val-de-Marne (94)  
 Val-d'Oise (95)  
 Autre région et Outre-mer  
 Etranger

### Quelques informations sur votre formation.

#### 1d. Quel est le niveau de votre formation ? (Une seule réponse possible)

- Sans niveau spécifique  
 Niveau CAP ou BEP ou diplôme d'Etat de niveau 3 (ex : Aide-soignant, Accompagnant éducatif et social, ...)  
 Niveau Bac  
 Niveau BTS ou Bac +2  
 Niveau Licence et plus  
 Je ne sais pas

#### 1e. Quel est le domaine de votre formation ? (Une seule réponse possible)

- Mathématiques et sciences  
 Sciences humaines et droit  
 Lettres et arts

- Agriculture, pêche, forêt et espaces verts
- Transformations (cuisine, agro-alimentaire, chimie, métallurgie, ...)
- Génie civil, construction et bois (routes, bâtiment, travail du bois, ...)
- Matériaux souples (textile, cuir)
- Mécanique, électricité, électronique (maintenance, ...)
- Echanges et gestion (commerce, banque, immobilier, transport, logistique, comptabilité, ...)
- Communication et information (journalisme, édition, techniques de l'image et du son, secrétariat, informatique, et réseaux, ...)
- Services aux personnes (santé, social, formation, coiffure, esthétique, animation culturelle, ...)
- Services à la collectivité (nettoyage, sécurité, assainissement, protection des personnes, ...)
- Capacités individuelles et sociales (orientation, insertion sociale et professionnelle, ...)
- Je ne sais pas

**1f. Quel est l'intitulé de la formation suivie ou du parcours suivi (ex : CAP boulanger, Ecole de la 2<sup>ème</sup> chance, CACES, etc.) : (texte libre)**

.....

**1g - Dans quel département se déroulait le plus souvent cette formation (hors lieux en entreprise) :**  
(Une seule réponse possible)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Paris (75)          | <input type="checkbox"/> Seine-et-Marne (77)    |
| <input type="checkbox"/> Les Yvelines (78)   | <input type="checkbox"/> Essonne (91)           |
| <input type="checkbox"/> Hauts-de-Seine (92) | <input type="checkbox"/> Seine-Saint-Denis (93) |
| <input type="checkbox"/> Val-de-Marne (94)   | <input type="checkbox"/> Val-d'Oise (95)        |

**2 - Au moment du confinement, vous étiez inscrit en formation. Pourriez-vous nous préciser votre statut ? Je suis (Une seule réponse possible) :**

- Demandeur d'emploi
- Salarié ou travailleur indépendant
- Autre, précisez : .....

**3 - Avant que le confinement ne soit décidé, comment devait se dérouler la formation entre le 16 mars et le 4 avril 2020 ? (Une seule réponse possible)**

- J'avais déjà arrêté la formation avant le 16 mars 2020 ou celle-ci avait été arrêtée pour d'autres raisons que le confinement → Allez en fin
- Uniquement en centre de formation → Allez en 5
- Uniquement à distance → Allez en 5
- Uniquement en entreprise → Allez en 4
- En centre de formation + enseignement à distance → Allez en 5
- En centre de formation + période en entreprise → Allez en 4bis
- En centre de formation + enseignement à distance + période en entreprise Allez en 4bis

**4 - Vous aviez une période en entreprise, est-elle maintenue ? (Une seule réponse possible)**

- oui, la période en entreprise est maintenue → Allez en fin
- oui, la période en entreprise est maintenue mais décalée dans le temps ou raccourcie → Allez en 5
- non, la période en entreprise n'est pas maintenue → Allez en 5
- je ne sais pas → Allez en 5

**4 bis - Vous aviez une période en entreprise, est-elle maintenue ? (Une seule réponse possible)**

- oui, la période en entreprise est maintenue
- oui, la période en entreprise est maintenue mais décalée dans le temps ou raccourcie
- non, la période en entreprise n'est pas maintenue

je ne sais pas

**5 - Concernant la décision de fermer les centres de formation, quelles modalités ont été prises par votre organisme de formation ? (Une seule réponse possible)**

- toute la formation continue à distance.
- une partie de la formation continue à distance.
- la formation est reportée jusqu'à la fin du confinement → *Allez directement à la fin*
- la formation est reportée jusqu'à ce qu'une autre organisation soit possible → *Allez directement à la fin*
- je n'ai pas de nouvelles de mon centre de formation. → *Allez directement à la fin*
- autre situation : \_\_\_\_\_

**6 - Avez-vous des contacts réguliers avec un membre de l'organisme de formation ?**

- Oui, tous les jours
- Oui, plusieurs fois par semaine
- Oui, au moins 1 fois par semaine
- Oui, moins d'une fois par semaine
- Non

**7 – L'organisme de formation vous a-t-il accompagné au niveau technique dans la mise en place du nouveau fonctionnement ? (Une seule réponse possible)**

- Oui, tout à fait
- Oui, plutôt
- Oui, mais pas suffisamment
- Non, pas du tout

**8 - Est-ce la première fois que vous suivez une formation à distance ?**

- oui
- non

**9 - Quels sont les moyens de communication que le centre de formation utilise pour assurer la continuité pédagogique ? (Plusieurs réponses possibles)**

- Une plateforme intégrée (ex : plateforme LMS) permettant de diffuser des contenus pédagogiques et d'organiser des échanges entre stagiaires et formateurs
- Des outils de partage de fichiers (ex : We Transfer, Google Drive, ...)
- Des outils collaboratifs (ex : Slack, Microsoft Teams, Klaxoon, ...)
- Des outils de web conférences (ex : Google Hangout, Zoom, Skype,...)
- Des outils de réseaux sociaux (ex : Facebook Live, Twitter,...)
- Des outils de messagerie instantanée (ex : WhatsApp, Messenger...)
- Des outils de messagerie (ex : Outlook, Gmail...)
- Supports papiers (via la Poste)
- Autres outils, précisez : .....

**10 - Concrètement, aujourd'hui, vous sentez-vous capable de poursuivre votre formation ? (Une seule réponse possible)**

- Oui, facilement → *Allez en 11*
- Oui, avec quelques difficultés mais je m'en sors.
- Oui, mais j'ai de grosses difficultés.
- Non, pas du tout

**10 bis – Pouvez-vous préciser le type de difficultés que vous rencontrez ? (Plusieurs réponses possibles)**

- Je n'ai pas de matériel informatique
- Je n'ai pas d'accès à Internet ou pas de forfait suffisant
- Je ne sais pas utiliser certains outils
- Ma situation personnelle rend difficile le suivi de la formation (maladie, enfants ou parents à charge).
- je n'ai pas assez d'accompagnement
- je n'arrive pas à me motiver
- Autre, précisez : .....

**10 ter – Envisagez-vous d'abandonner la formation à cause des nouvelles modalités liées au confinement ? (Une seule réponse possible)**

- Non
- Oui, peut-être
- Oui, certainement
- Oui. J'ai abandonné après le 16 mars 2020

**11 – Quelles sont vos impressions sur cette « nouvelle » manière de vous former et d'apprendre pendant le confinement ? (Plusieurs réponses possibles)**

- ça ne change rien
- c'est finalement mieux (j'apprends plus ou mieux ou différemment, plus facilement, à mon rythme, etc.)
- je préfère venir sur le lieu de la formation
- Autre, précisez : .....

**12 – Estimez-vous être suffisamment bien suivi au niveau pédagogique pendant cette période de confinement par vos formateurs ? (Une seule réponse possible)**

- Oui, tout à fait
- Oui, plutôt
- Non, pas suffisamment
- Non, pas du tout

**13 – Les équipements collectifs qui étaient à disposition dans votre centre de formation avant la période de confinement vous manquent-ils dans la poursuite de votre formation ? (Plateaux techniques, matériels pédagogiques adaptés à votre formation, ...) (Une seule réponse possible)**

- Non, ma formation ne nécessite pas de matériels spécifiques
- Non, du matériel m'a été prêté pour l'occasion
- Non, les enseignements nécessitant du matériel spécifique ont été reportés
- Non, les enseignements nécessitant du matériel spécifique ont été adaptés
- Oui, le manque de matériel spécifique à ma formation est problématique
- Autre situation, préciser : .....

**14 – Avez-vous un handicap qui nécessitait une adaptation de votre espace de travail ou un accompagnement spécifique avant le confinement ? (Une seule réponse possible)**

- Oui
- Non → Allez en 15

**15 – Votre organisme de formation a-t-il mis en place des outils adaptés à votre handicap pour la poursuite de votre formation à domicile ?**

- Oui, tout à fait
- Oui, mais pas suffisamment
- Non
- Non, mais je n'ai pas besoin d'outil spécifique

**16 – Depuis le confinement, avez-vous des contacts avec d'autres stagiaires ? (Une seule réponse possible)**

oui  non → Allez en 17

**16 bis – Si oui, à quels propos contactez-vous les autres stagiaires : (Plusieurs réponses possibles)**

- pour discuter, prendre des nouvelles
- pour faire des travaux de groupe
- entraide par rapport à la formation
- je sers de relais à un stagiaire qui n'a pas d'accès à Internet
- un autre stagiaire sert de relais pour moi auprès du centre de formation

**17 – Pour améliorer le service rendu par les organismes de formation, nous avons besoin d'approfondir certains résultats. Accepteriez-vous d'être recontacté de manière individuelle lors d'un entretien téléphonique ? Vos coordonnées ne seront pas conservées à l'issue de cette enquête.**

oui :  non → Allez en fin

**17 bis – Nous vous remercions pour votre participation à cette enquête. Pour pouvoir vous recontacter, pourriez-vous nous indiquer votre prénom et un numéro de téléphone auquel vous joindre. (texte libre)**

.....

**FIN**

Merci de votre participation. Vos réponses vont permettre d'aider les organismes de formation à mieux vous accompagner. N'oubliez pas de cliquer sur "Envoyer" pour enregistrer vos réponses.

## Annexe 2 - Tableau de suivi des stagiaires contactés

Ci-dessous se trouve le tableau réalisé pour le suivi des stagiaires. Ceux-ci étaient classés en 9 groupes selon les spécificités repérées dans les questionnaires. Les différents groupes ont fait l'objet d'objectifs d'entretiens précis en fonction du poids respectif de ces groupes. L'un des critères est le domaine de formation : langues, production, services ou insertion. Selon leur réponse à la question 10 du questionnaire, ils ont été classés selon un positionnement « fragile » ou « confiant ». Pour chacun de ces groupes, des catégories ont été ajoutées selon l'âge et le degré de satisfaction des stagiaires.

Groupe	Satisfaits / non satisfait	Tranche d'âge	REALISE			
			Homme	Femme	Dont stagiaire en situation de handicap	Nombre d'entretiens réalisés
Groupe 1 : Langue	Satisfaits	- de 25				4
		25 et +		2		
	Non satisfaits	- de 25				
		25 et +		2		
Groupe 2 : Production / fragile	Satisfaits	- de 25				8
		25 et +		2		
	Non satisfaits	- de 25	1	1		
		25 et +	2	2		
Groupe 3 : Production / Confiant	Satisfaits	- de 25	1			13
		25 et +	5	2		
	Non satisfaits	- de 25	1			
		25 et +	3	1		
Groupe 4 : Service / Confiant	Satisfaits	- de 25		1		13
		25 et +	5	2	1	
	Non satisfaits	- de 25			1	
		25 et +	1	3		
Groupe 5 : Service / fragile	Satisfaits	- de 25	1	1		10
		25 et +	1	1		
	Non satisfaits	- de 25				
		25 et +	2	4		
Groupe 6 : Insertion / fragile	Satisfaits	- de 25	1	1		7
		25 et +		1	1	

Groupe	Satisfaits / non satisfait	Tranche d'âge	REALISE			
			Homme	Femme	Dont stagiaire en situation de handicap	Nombre d'entretiens réalisés
	Non satisfaits	- de 25	1	1		
		25 et +	1	1		
Groupe 7 : Insertion / Confiant	Satisfaits	- de 25	1	1		6
		25 et +		1	1	
	Non satisfaits	- de 25		1		
		25 et +		2		
Groupe 8 : Ne sait pas	Satisfaits	- de 25	1	1		13
		25 et +	2	4		
	Non satisfaits	- de 25	2	1	1	
		25 et +	1	1		
Groupe 9 : Sans nouvelle de l'OF et sans contact au moment de l'enquête en ligne	Satisfaits	- de 25	1			8
		25 et +	1	2	1	
	Non satisfaits	- de 25	1	1	1	
		25 et +	1	1		
Total			37	45	6	82

## Annexe 3 - Liste et caractéristiques des stagiaires cités en « verbatim »

Référence DM	Prénom*	Sexe	Tranche d'âge	Domaine de formation	Positionnement	Formation
gr4_612	<b>Abdel</b>	H	25 ans et plus	Service	Confiant	Titre professionnel technicien en logistique d'entreposage
gr1_1592	<b>Adeline</b>	F	25 ans et plus	Langue	-	Anglais à visée professionnelle
gr3_3158	<b>Aminata</b>	F	25 ans et plus	Production	Confiant	Titre professionnel Cuisinier
gr8_1160	<b>Anderson</b>	H	Moins de 25 ans	Ne sait pas		Dispositif permettant l'élaboration d'un projet professionnel
gr5_3854	<b>Annie</b>	F	25 ans et plus	Service	Fragile	CAP Esthétique cosmétique parfumerie
gr3_2528	<b>Bakari</b>	H	Moins de 25 ans	Production	Confiant	CAP Froid et Climatisation
gr3_885	<b>Benoit</b>	H	25 ans et plus	Production	Confiant	CAP Coffreur bancheur
gr3_566	<b>Brice</b>	H	25 ans et plus	Production	Confiant	Titre professionnel agent d'entretien du bâtiment
gr3_2592	<b>Bruno</b>	H	25 ans et plus	Production	Confiant	CAP Peintre applicateur de revêtements
gr5_1086	<b>Cécile</b>	F	25 ans et plus	Service	Fragile	Titre professionnel secrétaire assistant médico-social
gr5_174	<b>Céline</b>	F	25 ans et plus	Service	Fragile	Titre professionnel Manager d'unité marchande
gr7_2064	<b>Chloé</b>	F	25 ans et plus	Insertion	Confiant	Dispositif Avenir jeunes
gr4_1516	<b>Christelle</b>	F	25 ans et plus	Service	Confiant	Formation Agent de service hospitalier
gr2_214	<b>Cyrielle</b>	F	Moins de 25 ans	Production	Fragile	Technicien en pharmacie et cosmétique industrielle
gr4_3168	<b>Dieynaba</b>	F	25 ans et plus	Service	Confiant	Titre professionnel Assistant(e) de vie aux familles
gr6_586	<b>Djibril</b>	H	Moins de 25 ans	Insertion	Fragile	Dispositif permettant l'élaboration d'un projet professionnel
gr4_124	<b>Dorra</b>	F	25 ans et plus	Service	Confiant	Diplôme de Comptabilité et Gestion
gr9_1435	<b>Dounia</b>	F	25 ans et plus	Sans nouvelle de l'OF	-	Titre professionnel Agent de restauration
gr4_1089	<b>Driss</b>	H	25 ans et plus	Service	Confiant	Titre professionnel Agent magasinier
gr4_3883	<b>Fabien</b>	H	25 ans et plus	Service	Confiant	Titre professionnel Technicien d'assistance en informatique
gr8_2575	<b>Faïza</b>	F	25 ans et plus	Ne sait pas	-	Technicien en pharmacie et cosmétique industrielle
gr8_2786	<b>Fanny</b>	F	25 ans et plus	Ne sait pas	-	Titre professionnel Assistant(e) de vie aux familles

gr7_3828	<b>Fariza</b>	F	Moins de 25 ans	Insertion	Confiant	Dispositif permettant l'élaboration d'un projet professionnel
gr3_2092	<b>Franck</b>	H	25 ans et plus	Production	Confiant	CAPA Jardinier paysagiste
gr5_689	<b>Françoise</b>	F	25 ans et plus	Service	Fragile	Titre d'Assistant de Comptabilité et d'Administration (ASCA)
gr2_2526	<b>Frédérique</b>	F	25 ans et plus	Production	Fragile	Titre professionnel Cuisinier
gr1_284	<b>Gaëlle</b>	F	25 ans et plus	Langue	-	Anglais à visée professionnelle
gr8_3100	<b>Hissa</b>	F	25 ans et plus	Ne sait pas	-	Français langue étrangère
gr6_999	<b>Inès</b>	F	Moins de 25 ans	Insertion	Fragile	Dispositif Avenir jeunes
Gr5_3959	<b>James</b>	H	Moins de 25 ans	Service	Fragile	Titre professionnel Technicien helpdesk
gr9_2698	<b>Jessica</b>	F	25 ans et plus	Sans nouvelle de l'OF	-	CAP Accompagnant éducatif petite enfance
gr8_2100	<b>Jocelyne</b>	F	25 ans et plus	Ne sait pas	-	Anglais à visée professionnelle
gr2_4136	<b>Juliette</b>	F	25 ans et plus	Production	Fragile	Titre professionnel Cuisinier
gr4_1036	<b>Kader</b>	H	25 ans et plus	Service	Confiant	CAP Agent d'entreposage et de messagerie
gr4_613	<b>Laurence</b>	F	25 ans et plus	Service	Confiant	Titre professionnel Assistant ressources humaines
gr4_2219	<b>Mickaël</b>	H	25 ans et plus	Service	Confiant	Titre professionnel Agent magasinier
gr1_3749	<b>Mona</b>	F	25 ans et plus	Langue	-	Anglais à visée professionnelle
gr7_266	<b>Myriam</b>	F	Moins de 25 ans	Insertion	Confiant	Dispositif permettant l'élaboration d'un projet professionnel
gr3_2514	<b>Nathalie</b>	F	25 ans et plus	Production	Confiant	CAP tapissier d'ameublement
gr9_1202	<b>Nicolas</b>	H	25 ans et plus	Sans nouvelle de l'OF	-	Titre Professionnel Développeur Web et Web Mobile
gr4_588	<b>Océane</b>	F	25 ans et plus	Service	Confiant	Titre d'Assistant de Comptabilité et d'Administration (ASCA)
gr5_171	<b>Olivia</b>	F	25 ans et plus	Service	Fragile	Titre professionnel Réceptionniste en hôtellerie
gr8_2512	<b>Patrice</b>	H	25 ans et plus	Ne sait pas	-	Titre professionnel Coffreur bancheur
gr2_2481	<b>Pierre</b>	H	25 ans et plus	Production	Fragile	Titre professionnel de technicien supérieur géomètre-topographe
gr4_3779	<b>Piotr</b>	H	25 ans et plus	Service	Confiant	Diplôme d'État de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport
gr2_1262	<b>Romain</b>	H	Moins de 25 ans	Production	Fragile	Titre professionnel Technicien supérieur systèmes et réseaux
gr7_1120	<b>Sabrina</b>	F	25 ans et plus	Insertion	Confiant	Ecole de la deuxième chance

gr3_832	<b>Salim</b>	H	Moins de 25 ans	Production	Confiant	CAP Monteur en installations sanitaires
gr9_778	<b>Sylvie</b>	F	25 ans et plus	Sans nouvelle de l'OF	-	Titre professionnel Assistance de vie aux familles
gr2_577	<b>Tatiana</b>	F	25 ans et plus	Production	Fragile	Titre professionnel Technicienne de bureau d'études
gr3_2634	<b>Thierry</b>	H	25 ans et plus	Production	Confiant	Bac pro Métiers de l'électricité et de ses environnements connectés (MELEC)
gr4_313	<b>Tifany</b>	F	Moins de 25 ans	Service	Confiant	Négociateur immobilier
gr7_2081	<b>Urbain</b>	H	Moins de 25 ans	Insertion	Confiant	Dispositif permettant l'élaboration d'un projet professionnel
gr8_408	<b>Yasmina</b>	F	25 ans et plus	Ne sait pas	-	Dispositif permettant de renforcer les compétences de base
gr3_1056	<b>Youssef</b>	H	25 ans et plus	Production	Confiant	Titre professionnel Canalisateur

\* Les prénoms ont été modifiés.

## Annexe 4 : Grille d'entretien pour les entretiens téléphoniques

Thème #1 : Formation suivie		Questions directes
Questions à poser	Relances possibles	Objectifs / ce qu'on veut savoir
1) Est-ce que vous pouvez me rappeler quel était l'intitulé de la formation ?	Si intitulé pas clair : Quel était le niveau de la formation ? (CAP/BEP, BAC, BAC+2, etc.) / Cette formation devait elle vous permettre d'obtenir un diplôme ou une certification professionnelle ? Laquelle ?	Détails sur la formation suivie : intitulé, niveau de formation, formation certifiante ou non. Certaines infos sont disponibles dans les réponses au questionnaire mais parfois incomplètes ou incohérentes.
2) Sur quelle durée se déroulait cette formation ?	-	Durée de la formation
3) Est-ce que vous pouvez m'indiquer les dates de début et de fin de la formation	A quel moment de la formation est arrivé le confinement ? Il restait encore beaucoup de temps avant la fin de la formation normalement ?	A quel moment de la formation on était lors du confinement. Au début, à la fin ? Il restait un stage ou pas ?
4) Était-il prévu une période en entreprise au cours de cette formation ?	-	Période de stage

- Si pas de période en entreprise, passer au thème 3

Thème #2 : Stage / période en entreprise		Questions directes
Questions à poser	Relances possibles	Objectifs / ce qu'on veut savoir
1) Comment s'est passé votre stage ?	<p>A quel moment devait-il avoir lieu (pendant le confinement ou après le 11 mai) ?</p> <p>Vous souvenez-vous des dates ?</p> <p>Avez-vous eu des contacts avec l'entreprise pour gérer cette période ?</p> <p>Est-ce que le stage a pu avoir lieu ?</p>	<i>Détail période de stage</i>

Thème #3 : Situation antérieure au confinement		Questions ouvertes
Questions à poser	Relances possibles	Objectifs / ce qu'on veut savoir
1) Est-ce que vous pouvez me parler un peu de votre parcours avant l'entrée en formation ?	<p>Que faisiez-vous avant votre entrée en formation ?</p> <p>Si chômage : depuis combien de temps ?</p> <p>Si emploi : Vous avez voulu changer d'orientation professionnelle ?</p> <p>Avant cela, avez-vous suivi une autre formation ?</p> <p><b>Comment vous êtes-vous inscrit dans cette formation ?</b></p> <p>Est-ce que la formation a été conseillée et par qui ?</p> <p>Est-ce une initiative personnelle ? Comment avez-vous trouvé la formation ?</p> <p>Vous aviez besoin de faire cette formation ?</p> <p>Pourquoi ?</p>	<p><i>La situation antérieure</i></p> <p><i>Éléments sur le parcours</i></p> <p><i>Processus de choix de formation</i></p> <p><i>Projection ou non dans un emploi</i></p> <p><i>Éléments sur le parcours</i></p> <p><i>Si d'autres acteurs étaient susceptibles d'accompagner pendant le confinement (autres que les professionnels de l'emploi formation habituels : éducateurs par exemple)</i></p>

Questions à poser	Relances possibles	Objectifs / ce qu'on veut savoir
<p><b>1) Au niveau de la formation, comment ça s'est passé le 16 mars (au début du confinement) ?</b></p>	<p>Est-ce que l'organisme de formation vous a contacté avant le 16 mars pour vous dire comment ça allait se passer pendant le confinement ?</p> <p>Comment s'est passée la prise de contact pour prévenir du confinement et de l'organisation de la formation ?</p> <p>Est-ce que le centre de formation a tout de suite réagi ?</p> <p>Qu'est-ce qui a été proposé par le centre de formation comme organisation ?</p> <p>A l'annonce par le centre de formation, comment avez-vous réagi ?</p>	<p><i>Délai de réaction de l'OF : communication et mise en œuvre des nouvelles modalités</i></p> <p><i>Adaptation et procédures de l'OF</i></p> <p><i>Réaction du stagiaire</i></p>
<p><b>2) Est-ce que vous avez eu besoin de contacter le centre de formation pour des raisons administratives et comment ça s'est passé ?</b></p>	<p>Et au début du confinement vous avez eu besoin de contacter le centre de formation ?</p> <p>Et à d'autres moments du confinement vous eu besoin de contacter le centre de formation ?</p> <p>Quels étaient les moyens de communication avec l'administration de l'organisme de formation ?</p> <p>Est-ce que vous avez eu des difficultés à contacter le service admin de l'OF ?</p> <p>Est-ce que c'était facile ?</p> <p>Est-ce que vous avez eu les réponses que vous attendiez ?</p>	<p><i>Condition des contacts avec l'administration</i></p>

Thème #5 : Conditions de confinement		Questions ouvertes
Questions à poser	Relances possibles	Objectifs / ce qu'on veut savoir
1) De manière générale comment s'est passé le confinement pour vous ?	Vous étiez en famille ou seul ? Comment avez-vous vécu cette période ?	<i>Conditions du confinement / environnement familial. Pas trop sur la formation, mais le confinement.</i>
2) Pendant la formation à distance, pouvez-vous me raconter une journée type ?	A quel moment de la journée vous travailliez ? Quel était votre rythme (nb d'heures par jour) ? Avez-vous autres choses à gérer en même temps ? Est-ce que vous aviez un espace dédié pour travailler, comme un bureau par exemple ? Ça se passait comment ?	<i>Organisation personnelle</i>
3) Avez-vous eu des contacts avec les formateurs ?  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si non : Pourquoi ?</li> <li>• Si oui : Comment se passait les contacts avec eux, les formateurs ?</li> <li>• En matière de communication, comment ça se passait avec les formateurs ?</li> </ul>	Est-ce que vous les sollicitiez ou est-ce eux ? Comment les formateurs étaient disponibles ? Toute la journée ? à des horaires particuliers ?  Vous ne vouliez pas avoir de contact ou vous ne pouviez pas ?  Pourquoi est-ce que vous les contactiez ? Comment vous faisiez pour les contacter ?  Est-ce que chaque formateur avait son propre moyen de communication ou est-ce que tout le monde utilisait la même chose ? Quels étaient ces outils ? Avez-vous eu des difficultés dans l'utilisation de ces outils ?	<i>Suivi de la structure et suivi pédagogique. Détail des contacts, sentiment d'accompagnement ou de solitude face au travail.  Moyens mis en œuvre, aisance avec ces moyens (des stagiaires et des formateurs)</i>

4) Est-ce que vous avez eu besoin d'aide pendant la formation ?	Vous aviez besoin d'aide à quel sujet ? de quel type ?  Qui a pu vous aider ?	<i>Quel type d'aide ? matérielle ou contenu de cours ?           Par qui ? par des proches, de la famille, des amis ou par d'autres structures ?</i>
---	---	--

- Thème 6 : Uniquement si la personne a indiqué être en situation de handicap

Thème #6 : Handicap		Question ouverte
Questions à poser	Relances possibles	Objectifs / ce qu'on veut savoir
1) Quelle a été la prise en compte de votre handicap pendant le confinement ?	Est-ce que vous en avez informé votre organisme de formation ? Et de quel type d'aide avez-vous pu bénéficier ? En quoi cela a été problématique ? En quoi cela vous a aidé ? De quoi auriez-vous eu besoin ?	<i>Y a-t-il eu des aides spécifiques pdt le confinement logiciel,            Aides matérielles ? Décrochage / risque de décrochage ?</i>

## Thème #7 : Avis sur la formation à distance

## Questions ouvertes

Questions à poser	Relances possibles	Objectifs / ce qu'on veut savoir
1) Quelles ont été les difficultés que vous avez pu avoir lors du suivi de cette formation à distance ?	Avez-vous pu signaler que vous aviez des difficultés ? Est-ce que vous aviez du matériel adapté ? Est-ce que vous avez été suffisamment suivi par votre organisme de formation, par les formateurs ?	<i>Les difficultés, matérielles ou d'organisation des stagiaires</i>
2) Quels ont été les éléments qui ont permis de faciliter la formation à distance ?	Qu'est-ce qui a fait que votre formation s'est bien passée ? Cela vous a-t-il aidé ? En quoi / pourquoi ? Et les rapports avec les autres stagiaires, est-ce que cela a pu vous aider ?	<i>Ce qui a été facilitant, en termes d'outils ? de logiciels ?</i>
3) Qu'est ce qui, selon vous, permettrait d'améliorer les formations à distance, si une telle situation devait se reproduire ?	-	<i>Prolonger les réflexions précédentes / qu'est ce qui pourrait faciliter, qu'est ce qui a manqué, etc.</i>
4) Que pensez-vous de la formation à distance de manière générale, et en dehors de la situation de confinement ?	Est-ce que vous aviez déjà suivi une formation à distance auparavant ? Est-ce que vous referiez une formation uniquement proposée à distance ?	<i>Sentiment général vis-à-vis de la formation à distance</i>

## Thème #8 : Et aujourd'hui ?

## Questions ouvertes

Questions à poser	Relances possibles	Objectifs / ce qu'on veut savoir
1) Est-ce que vous avez terminé votre formation ?	<p>Si abandon : Pourquoi avez-vous abandonné / pourquoi n'avez-vous pas terminé la formation ?</p> <p>Si stage prévu : Vous avez pu terminer votre stage ?</p> <p>Est-ce que vous avez pu passer votre examen final ?</p> <p>Comment ça s'est terminé ?</p>	<p><i>Est-ce qu'il a terminé la formation / Certification en attente ? stage en attente ? / Abandon ou non...</i></p>
2) Quelle est votre situation actuelle ?	<p>Est-ce que vous travaillez ou est-ce que vous êtes à la recherche d'un emploi ou d'une autre formation ?</p> <p>Quelle formation ?</p> <p>Quel type d'emploi ?</p>	<p><i>Situation actuelle de la personne</i></p>
3) Comment vous projetez vous dans le futur ?	<p>Que pensez-vous faire dans les prochains mois ? En septembre ?</p> <p>Pensez-vous que la formation vous a aidé ou vous aidera par la suite ?</p> <p>Qu'est-ce que vous pensez que la formation vous a apporté ?</p>	<p><i>Le futur</i></p> <p><i>Est-ce que la formation l'a aidée dans son projet, quels sont ses projets par la suite.</i></p>

La présente publication a été réalisée par Défi métiers

Groupement d'intérêt public

● 8 Boulevard Victor Hugo ● 93400 Saint-Ouen-Sur-Seine

Tél. 01 56 53 32 32 ● [www.defi-metiers.fr](http://www.defi-metiers.fr)

Siret 187 512 637 00021 - NAF 8412 Z

