



## **Formation à distance et crise sanitaire**

Quelles pratiques à destination des  
personnes en situation de handicap ?

JUILLET 2020

## Qu'est-ce que la formation à distance ?

La formation ou l'enseignement à distance désigne l'ensemble des dispositifs de formation à distance, que cela soit les cours par correspondance, les MOOC (Massive Open Online Courses) ou les formations en ligne. Elle s'applique tant à la formation continue qu'à la formation initiale, tant de manière individuelle que collective. Ces formations utilisent de plus en plus les outils numériques et les moyens de l'Internet.

## Contexte et objectifs

Le 16 mars dernier, le Ministère du Travail a mis à disposition des CFA et des organismes de formation des outils et des contenus pédagogiques à distance permettant de garantir la continuité de l'activité de formation alors que la crise sanitaire conduisait au confinement et à l'interruption de formation en présentiel.

Une transformation digitale accélérée de l'offre de formation auprès des organismes de formation et des CFA s'est ainsi opérée, provoquant un changement des pratiques professionnelles et des organisations. Serait-elle mise en place ? à titre temporaire ou durable ?

Le Ministère du travail a réalisé une enquête sur l'usage et la pratique de ces outils et ressources pédagogiques<sup>1</sup>. En complément et en articulation avec les services de l'Etat, l'Agefiph a lancé un questionnaire national en ligne à destination des organismes de formation et CFA avec pour objectif d'apporter un regard quantitatif et qualitatif sur :

- La connaissance et les usages des outils techniques et des ressources pédagogiques par les organismes de formation et les CFA,
- L'identification des principaux freins pour les personnes en situation de handicap,
- Les conditions de déploiement de la formation à distance pour cette cible.

Par ailleurs, l'enquête a permis de recueillir de nombreux témoignages et de cas concrets.

## Méthodologie

L'enquête nationale, dont les résultats sont présentés ci-dessous, a été réalisée par questionnaire auto-administré en ligne, du 13 mai au 8 juin 2020. Ce sont au total 269 réponses qui ont pu être exploitées, issues en majorité d'organismes de formation et de CFA. Les grandes écoles, les universités ou encore les acteurs du service public de l'emploi sont également représentés de façon plus marginale.

---

<sup>1</sup>[https://public.tableau.com/profile/r.seau.des.carif.oref.rco.#!/vizhome/RCO\\_TDBEnqueteFOAD/T  
ableaubord?publish=yes](https://public.tableau.com/profile/r.seau.des.carif.oref.rco.#!/vizhome/RCO_TDBEnqueteFOAD/Tableaubord?publish=yes)

## Les outils mis à disposition par l'Etat : l'accessibilité et l'adaptation aux différents handicaps à développer

Si 30 % des structures interrogées ne connaissent pas les outils mis à disposition par l'Etat, 50% les utilisent, qu'il s'agisse de moyens techniques ou de ressources pédagogiques.

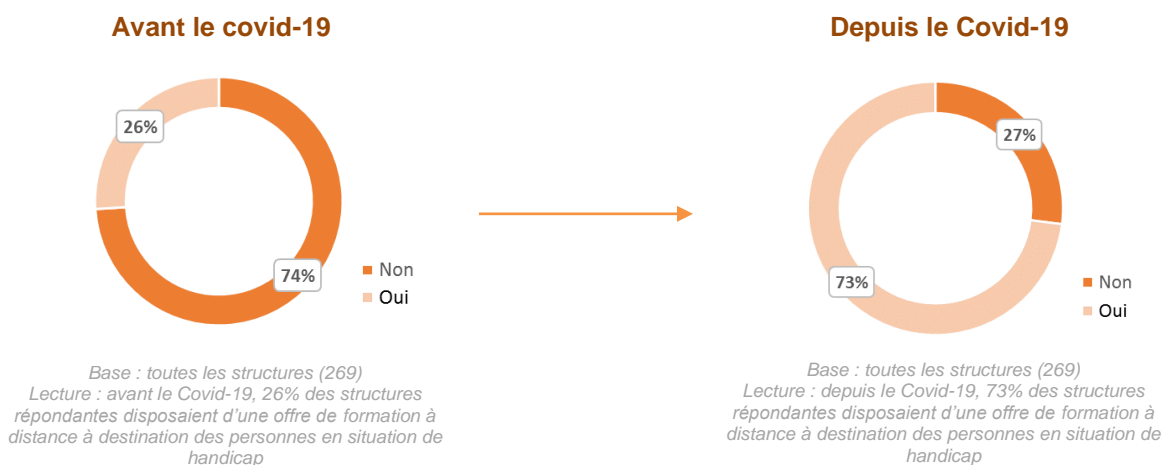
Les répondants à l'enquête identifient des **besoins d'adaptation pour les personnes en situation de handicap** :

- **Pour les outils techniques**, l'accessibilité est à renforcer (sous-titrage, format, contenus, sigles, audiodescription). Les *compétences techniques nécessaires à la maîtrise de ces outils* et les *équipements informatiques* qu'ils supposent sont également cités. Se pose ensuite la question de l'adaptation aux différents types de handicap.
- **Pour les ressources pédagogiques**, l'adaptation aux handicaps et leur pertinence selon la typologie de formation (formations qualifiantes, certifiantes ou d'insertion sociale ou professionnelle), sa nature (individuelle, collective ou mixte), son rythme et l'alternance dominant. Le sujet de l'accessibilité vient ensuite.

## Formation à distance : de nouvelles pratiques développées pendant la crise au bénéfice des personnes en situation de handicap

Le contexte de crise sanitaire et l'impossibilité d'exercer en présentiel a été l'occasion pour les structures interrogées de développer de nouvelles pratiques de formations à distance.

*Proposez-vous, au sein de votre organisme, des modalités de formations à distance à destination des personnes en situation de handicap ?*



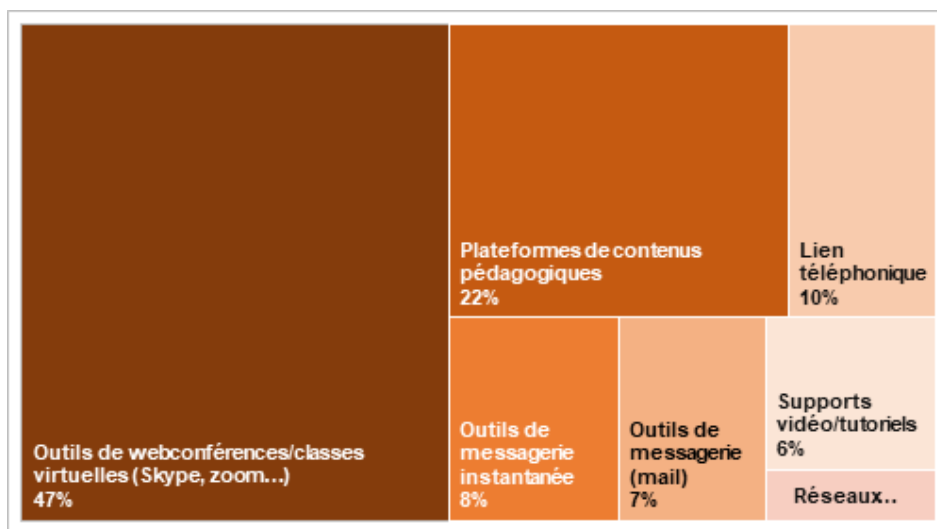
Près de la moitié des structures répondantes (126, soit 46 %) a mis en œuvre de nouvelles modalités de formation sous des formats en distanciel, à rapprocher du besoin fort de maintenir l'activité économique et de conserver le lien avec les stagiaires.

## Une multitude d'outils utilisés pour favoriser les interactions avec les apprenants en situation de handicap

De nombreux exemples d'actions de formation sont citées par les structures répondantes. Elles démontrent que la crise sanitaire est l'occasion d'aller plus loin dans la digitalisation des formations.

Ainsi, de nombreuses pratiques ont été mises en œuvre par les structures interrogées, afin de conserver *le lien humain* indispensable à la progression dans un parcours de formation et à la motivation des apprenants.

*Pouvez-vous citer des exemples de modalités de formations à distance mises en place à destination de personnes en situation de handicap ?*



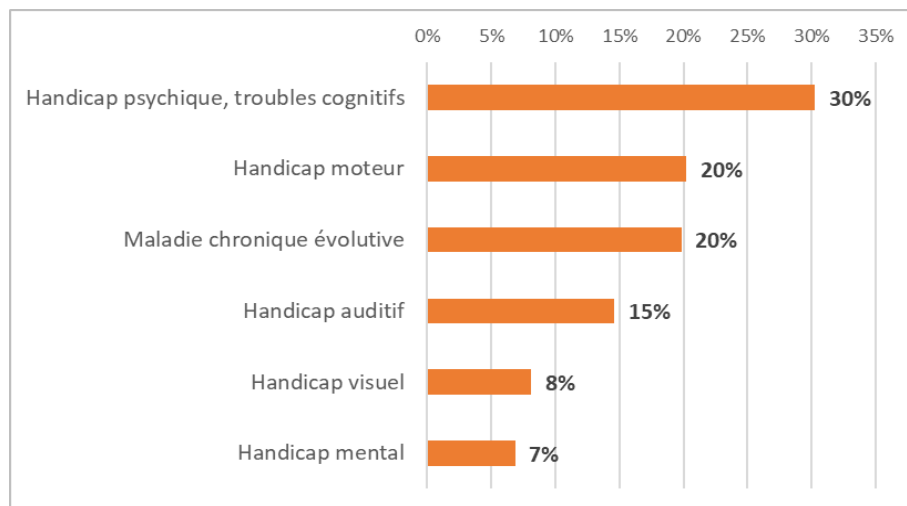
Plus qu'un ou deux outils dédiés, les réponses illustrent **l'importance d'un usage complémentaire de plusieurs outils et canaux** afin de maintenir les apprentissages et la dynamique de groupe. Parfois les actions mises en œuvre apparaissent relativement simples et s'appuient sur des outils « grand public » : transmission des supports par mail, échanges téléphoniques ou messagerie instantanée (whatsapp par exemple). La mise en place dans l'urgence de modalités adaptées a pu induire ces usages.

L'appui de l'ensemble de ces outils vient en complément d'actions d'accompagnement, de suivi individuel et d'adaptations sur le rythme et le format de la formation.

« Nous explorons la possibilité de multiplier des classes virtuelles si le taux d'équipement des personnes progresse en les formant en amont à l'utilisation. Nous avons élaboré des outils d'évaluation à distance et les entretiens à distance peuvent être une bonne solution face à certaines situations. Dans tous les cas nous n'envisageons pas pour autant de passer au 100 % à distance, du fait des freins présentés par les publics et de leurs besoins de contact. Cela peut constituer un complément ou une alternative dans certaines situations avec certaines personnes. Cela doit être étudié au cas par cas » témoigne un organisme de formation.

## Les types de handicap inégalement concernés par les actions de formation à distance

Quel(s) type(s) de handicap est concerné par la mise en œuvre de ces formations à distance ?



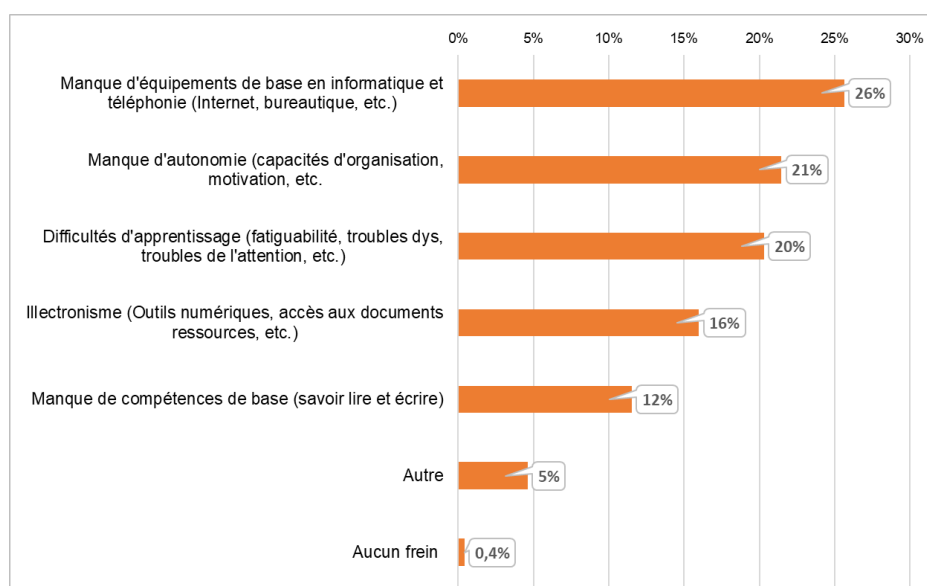
Base : Structures ayant des modalités de formations à distance à destination des personnes en situation de handicap avant ou depuis la crise du Covid-19 (196/269), plusieurs réponses possibles (total : 475).

Lecture : Le handicap moteur représente 20% de l'ensemble des handicaps cités.

Si tous les types de handicaps sont concernés par les formations à distance, l'adaptation et le développement apparaissent plus complexes pour certaines typologies de handicap, en particulier les handicaps visuels et mentaux.

## Les freins au développement de la formation à distance

Avez-vous identifié des freins pour la mise en œuvre de formations à distance, en matière de :



Base : Toutes les structures (269) ; plusieurs réponses possibles.

Lecture : Parmi les 269 structures répondantes, 26 % ont identifié le manque d'équipements de base en informatique et téléphonie comme un frein pour la mise en œuvre de formations à distance auprès d'un public handicapé.

Les principaux freins identifiés sont le manque d'équipements informatiques de base, le manque d'autonomie ainsi que l'illectronisme. Ces difficultés sont proches de celles rencontrées par d'autres apprenants non handicapés. Cependant les répondants ont identifié des particularités notamment liées aux difficultés d'apprentissage spécifiques à certaines situations de handicap.

## Quel avenir pour la formation à distance après la crise ?

« Handicap ou pas, la mise en œuvre d'une formation à distance exige des pratiques pédagogiques adaptées. S'il s'agit d'une simple translation du présentiel au distanciel, une personne sans handicap particulier pourra à la rigueur compenser tandis qu'une personne en situation de handicap risque de s'adapter difficilement. Ceci dit pour les personnes en situation de handicap il faut porter une attention et un soutien plus importants pour maintenir l'engagement des élèves et apprenants sur la longue période et être à l'écoute des difficultés rencontrées chemin faisant pour adapter les modes de compensation qui s'imposent ».

83 % des structures disposant d'une offre de formation à distance considèrent qu'elles vont pouvoir poursuivre et/ou développer leur offre en direction des personnes en situation de handicap, à l'issue de la période actuelle.

### Des conditions de réussite

Les conditions principales pour développer les actions de formation à distance initiées durant la période rejoignent les freins précédemment identifiés. Il s'agit principalement :

Du côté des organismes :

- Un investissement matériel, humain et pédagogique (achat de matériel et d'outils, formation des formateurs sur les outils techniques, réécriture du scénario pédagogique, réactualisation des supports etc.),
- La mise en place d'actions préparatoires et d'accompagnement individuel renforcé en amont, pendant et après la formation à distance,
- Une ouverture des financeurs et une adaptation de leurs financements,
- Une communication sur l'offre de formation à distance.

Du côté des personnes :

- Un taux d'équipement suffisant et un bon accès à internet,
- Une préparation à la formation à distance : l'autonomie et la motivation sont nécessaires,
- Une bonne connaissance des outils techniques et des consignes,
- La diversité des modalités pédagogiques (à distance, en présentiel, mixte).

L'Agefiph a également mené, pendant la même période, une enquête en région dans le cadre de ses marchés actuels pour s'assurer de la continuité pédagogique, identifier les besoins en formation et en compensation pour les personnes et proposer des mesures pour développer à court terme la formation à distance pour ce public.

Dans la majorité des cas, les formations en cours, lorsqu'elles étaient individuelles ou centrées sur des actions informatiques et bureautiques, ont continué. Les formations collectives ou celles intégrant une immersion en entreprise ont été plus difficiles à maintenir. Quelle que soit la nature de la formation, le maintien du lien individuel avec la personne a été primordial (coaching, soutien psychologique, accompagnement à caractère social par mail, téléphone, visio, parfois par des visites à domicile). Les freins liés à l'illectronisme, à l'acquisition de matériel, à l'autonomie, à la préparation en amont de la personne dominent. Des difficultés plus importantes ont été signalées pour les personnes sourdes et malentendantes.

La formation maintenue à distance a convaincu les personnes et les organismes de formation.

## **En conclusion**

Cette période extrême a conduit dans l'urgence à réinventer des modalités favorisant l'accessibilité et la continuité pédagogique à distance. Ces nouvelles solutions permettent d'envisager des modes de réponse enrichis qui doivent permettre à davantage de personnes en situation de handicap d'accéder à la formation. Des mesures permettant de lutter contre la fracture numérique, de familiariser les apprenants à l'usage des outils distanciels, de soutenir la diversification et la démultiplication des supports pédagogiques et des modes d'accès à la connaissance quel que soit le handicap doivent pouvoir être explorées. Tel est le chemin qu'ensemble nous traçons avec nos partenaires pour une société plus inclusive.



# OBSERVATOIRE DE L'EMPLOI ET DU HANDICAP

ÉTUDES ET  
STATISTIQUES



Retrouvez les publications  
de l'Observatoire de l'emploi et du handicap  
sur [agefiph.fr/centre-de-ressources](http://agefiph.fr/centre-de-ressources)

Direction de la publication : Didier Eyssartier

Rédaction : Direction Innovation Évaluation Stratégie / Direction Sécurisation des Parcours

Conception : Direction Innovation Évaluation Stratégie

Crédits photo : Getty images