



Tables d'échanges techno-pédagogiques en formation à distance

**** ÉDITION 2011-2012 ****

RÉUNION DU 1^{er} DÉCEMBRE 2011

Compte rendu

Présentateur : Monsieur Bernard Michaud (TÉLUQ)

-Maîtrise en Andragogie, Université de Montréal

-À la TÉLUQ depuis 28 ans.

-Coordonnateur à l'encadrement : accueil, conseil et suivi des étudiants, reconnaissance des acquis, développement de plans de formation personnalisés; participation à la conception et à l'animation d'activités d'encadrement programme et de rencontres des personnes tutrices; mentorat auprès des collègues nouvellement embauchés; mise en place d'une communauté de pratique des personnes coordonnatrices à l'encadrement de la TÉLUQ en collaboration avec des collègues.

-Homme d'action qui a une préoccupation fondamentale soit celle d'aménager pour les étudiants les meilleures conditions possibles d'étude.

Sites participants:

Équipes de:

- Caroll-Ann Keating, Christiane Le Clech et Alice Martin (TÉLUQ Québec et Montréal)

- Éric Martel (Université Laval)

- Jocelyn Nadeau (Campus d'Edmundston de l'Université de Moncton)

- Carolle Roy (Université de Saint-Boniface)

- Kathleen Raymond (Commission scolaire de Montréal)

- Olivier Chartrand, (Campus de Moncton de l'Université de Moncton)

- Bernard Manzerolle et LuzAhumada-Lillo (Ministère de l'Éducation du N.-B.)

- Jean Loisier (Consultant en éducation et agent de projets pour le REFAD)

- Martine Chomienne (Cégep@distance)

- Michelle Provencher (Université du Québec en Abitibi-Temiscamingue)

Formation des intervenant(e)s en FAD: quand, comment, pourquoi ?

Introduction

Pour l'édition 2011-2012 de ses tables d'échanges techno-pédagogiques, le REFAD est heureux de répondre à votre suggestion de privilégier la formule du partage, en mode discussion. L'intention avouée est de catalyser le développement d'une culture de réseau, afin que chacun puisse vraiment en tirer profit. Chaque participant inscrit est donc invité à intervenir plus activement afin de partager, entre pairs, sa vision, son expertise et ses points de vue. Le REFAD étant un réseau, nous allons ainsi mieux alimenter notre culture de réseau.

Le thème de notre seconde rencontre va nous permettre de mieux cerner ce qui doit être considéré pour que les différents acteurs de la FAD puissent s'engager de la meilleure façon possible. Ce qui apparaît grandement intéressant pour cette table, c'est l'exploration des compétences professionnelles qui sont utiles et pertinentes, notamment aux yeux des premiers concernés, les apprenants. On sait qu'au sein d'une équipe pédagogique, le travail de chaque intervenant peut avoir une portée cognitive, affective ou motivationnelle. On sait aussi que l'approche collaborative est de plus en plus retenue. Que peut-on faire et que doit-on faire pour favoriser le développement des compétences individuelles ? Également comment assurer, pour tous, une meilleure compréhension du domaine ?

Afin de guider la réflexion et faciliter notre préparation pour les échanges du 1^{er} décembre, nous vous proposons trois courtes questions d'orientation. Ces questions sont susceptibles d'agir à la fois comme balises et comme tremplins à la discussion.

- 1- Pourquoi former des intervenant(e)s spécifiques à la FAD ?
- 2- Quand doit-on former ces intervenants ?
- 3- Comment peut-on bien les former ?

La formation est plus qu'un transfert d'informations. Il faut considérer le savoir-faire et le savoir-être. En général, la formation des intervenants se fait plutôt de façon informelle car on prend pour acquis que les gens qui sont en place savent et connaissent. On s'attend à ce qu'il y ait plus d'interactions en formation à distance, tout cela dans un contexte où les TICs font de plus en plus partie du paysage.

Présentation de Bernard Michaud :

Avant d'entrer dans le vif du sujet touchant l'importance de la formation des intervenants en formation à distance, il semble important de se poser trois questions préalables :

- 1- De quoi parlons-nous, dans notre établissement, dans notre département et dans notre équipe de travail, quand nous parlons de FAD ?
Enseignement à distance, formation multimédia, formation ouverte à distance, formation sur mesure, e-learning, e-formation, télé-enseignement, téléformation, formation hybride etc.?

Il faut distinguer la description du dispositif technologique en place (distance pure, bimodal, multimodes, etc) du processus d'enseignement-apprentissage proposé par l'établissement. Il faut s'entendre sur ce dont on parle quand on parle de formation à distance.

Il y a une définition officielle de la formation à distance à l'Université Laval qui est la suivante : « Système de formation qui permet à un étudiant d'apprendre seul ou en situation de collaboration, avec du matériel didactique approprié, avec différents moyens de communication et avec le soutien à distance de personnes-ressources. Cette formation se fait avec un minimum de contraintes d'horaire ou de déplacement, à l'exception des contraintes requises pour les évaluations sommatives des apprentissages ».

Pour une petite équipe de la TÉLUQ, la formation à distance c'est un processus, c'est une pratique éducative qui permet de rapprocher le savoir de l'étudiant. Tout le reste c'est pour favoriser cela.

Une autre définition de la FAD faite par le CLIFAD (Comité de liaison interordres en formation à distance) se lit comme suit : « La formation à distance est une formation individualisée qui permet à un élève d'apprendre par lui-même, à son rythme, avec des contraintes minimales d'horaire et de déplacement, à l'aide de matériel didactique autosuffisant offert par différents moyens de communication et le soutien à distance de personnes-ressources. Les activités de formation sont le plus souvent asynchrones. La formation à distance peut être diffusée par différents médias : documents imprimés, cédéroms, cassettes audio et vidéo, acheminés par la poste, Internet, cours télévisés, ou une combinaison de ces moyens. »¹

- 2- Parlons-nous de la même chose?

- Y a-t-il une réflexion partagée et un certain consensus entre nous sur ce qu'est la FAD sur laquelle on veut former nos gens ?

¹Ministère de l'Éducation, *Rapport du Groupe de travail intersectoriel sur la formation à distance*, Québec, mai 2003, p. 7. Cette définition est inspirée d'un texte de l'Université Laval.

- Sommes-nous au clair avec la filière FAD dans laquelle nous jouons notre rôle?
 - Sommes-nous au clair avec les différents acteurs et avec la distribution de leurs rôles?
 - Sommes-nous au clair avec les outils mis à notre disposition pour former des intervenants en FAD?
- 3- Est-il nécessaire de répondre aux questions précédentes avant de former les intervenants en FAD ? NON, car on ne ferait pas de FAD s'il fallait qu'on réponde à toutes ces questions. Pourtant, nous y avons répondu en partie. Il s'agit d'un processus en évolution constante et les réponses à ces questions doivent être adaptées par rapport à où on en est rendus dans l'évolution de notre réflexion et de notre institution.

Pourquoi former les intervenants en FAD ?

- Pour que chacun acquiert et développe les compétences propres au rôle qu'il a à jouer.
- Pour partager une compréhension commune de ce qu'est la FAD par tous les partenaires impliqués et parler un langage commun et maîtrisé. Qu'y a-t-il derrière tous ces mots (e-learning, formation à distance, formation multimédia, etc.). Quel lien fait-on entre ce qu'il y a derrière ces mots et le rapprochement du savoir aux étudiants?

Pour qui former les intervenants en FAD?

- Pour les étudiants
- Essentiellement pour faciliter leur processus d'apprentissage.
- Avec les moyens qu'on a pour le faire.

Quand former les intervenants en FAD?

Tout le temps car c'est un processus continu d'enrichissement et de motivation

Comment faire?

- Avec des outils disponibles et familiers à ceux à qui on s'adresse.
- Avec des personnes familières avec le contenu à partager et mais des personnes compétentes pour transmettre le contenu.
- Dans un contexte institutionnel qui favorise la formation continue des intervenants. Exemple : la TÉLUQ est à mettre en place une communauté de pratiques des coordonnateurs à l'encadrement.
- Avec, si possible, un plan à plusieurs facettes sur plusieurs années. On ne peut pas tout faire en même temps.
- En osant inventer ou essayer de nouvelles façons de faire (forums, wikis, communautés de pratiques), et pourquoi ne pas utiliser certains de nos cours de la TÉLUQ, et pourquoi pas ceux de nos concurrents qui s'y connaissent, et certainement le REFAD).
- Le REFAD joue ce rôle essentiel de formation d'intervenants en FAD.

DISCUSSION

Pour bien lancer la discussion, il est important de connaître l'intérêt du sujet dans chacun des milieux et comment cela se concrétise sur le terrain?

Une précision est apportée à savoir qu'à l'Université Laval, une Politique de la formation à distance a été adoptée le premier novembre 2011 dans laquelle on retrouve la définition de la FAD.

www.ulaval.ca/sg/reg/Politiques/Politique_de_la_formation_a_distance.pdf

À l'**Université Laval**, l'intérêt de la formation des intervenants en FAD se situe à trois niveaux :

- 1- Pour les enseignants et les personnes qui assument l'encadrement des cours à distance, il y a trois ateliers par année avant le début des sessions pour l'encadrement à distance. C'est un partage de bonnes pratiques.
- 2- Pour les conseillers en formation qui font partie d'une Table des praticiens où il y a un partage aussi de bonnes pratiques entre les différentes facultés. Les rencontres se font 5 fois par année.
- 3- Pour les responsables facultaires des études de chaque Faculté, il y a un Comité conseil de la FAD. Il y a environ 4-5 rencontres par année.

Au Cégep@distance, pour la formation des intervenants, il y a un modèle plus semblable à celui de la TÉLUQ car c'est une institution dédiée entièrement à la FAD. Il y a un intérêt pour le développement professionnel des tuteurs. Des sondages sur différentes fonctions des tuteurs ont été réalisés auprès des tuteurs. Cela a permis d'élaborer un guide des meilleures pratiques qui va servir entre autre d'auto-évaluation des tuteurs. Il y a eu la mise en place d'un forum pour favoriser plus d'interactions entre pairs chez les tuteurs, afin d'améliorer aussi le soutien institutionnel aux tuteurs. Pour les nouveaux tuteurs, il y a une formation courte à la plateforme de diffusion des cours, au système d'évaluation des apprentissages. C'est une formation à distance avec visioconférence.

À l'**Université de Saint-Boniface**, il n'y a pas ce genre d'activités. Il n'y a aucune formation pour la FAD et c'est déplorable. Il y a une unité technique. Il faut s'assurer que l'équipe technique ait un certain niveau de connaissance pour effectuer le travail. Puisque la formation à distance est relativement récente à l'institution, l'administration ne semble pas consciente des besoins de formation. Les gens qui s'en occupent ont appris par eux-mêmes et cela fonctionne. Alors la mise en place de formations n'a pas encore été envisagée. Cependant, comme il commence à y avoir plus de cours, il y aura une prise de conscience à faire.

À la TÉLUQ, il y a une formation systématique pour les tuteurs et les chargés d'encadrement par l'équipe pédagogique, chapeauté par les professeurs, pour les former sur le contenu et sur les intentions et attentes de l'enseignant par rapport au rôle du tuteur dans son cours. Si c'est un nouveau tuteur, il y a une formation sur l'environnement technique et administratif et une formation sur l'utilisation des outils à la disposition des tuteurs (portail pour entrer les notes des étudiants, etc.).

Mais, il n'y a pas de formation systématique sur d'autres aspects du travail des tuteurs comme la rétroaction des travaux, l'évaluation uniforme des travaux d'un tuteur à l'autre. Par contre, les tuteurs se sont donné une Table pédagogique à travers laquelle ils répondent à leurs préoccupations d'être de meilleurs tuteurs. Dans certains programmes, il y a des rencontres des tuteurs une à deux fois par année pendant lesquelles on répond à certains besoins de formation des tuteurs. Les coordonnateurs à l'encadrement et les spécialistes en sciences de l'éducation se sont donné une communauté de pratique pour devenir plus compétents en FAD, chacun dans son rôle.

Depuis 2004, il y a des activités de formation organisées pour les tuteurs de la TÉLUQ mais ce sont toujours les mêmes qui participent. Plusieurs personnes pensent que les capacités pour le soutien à l'apprentissage sont innées alors qu'il leur serait utile de parfaire leurs connaissances dans le domaine. Ceux qui participent en demandent et en redemandent. On devrait travailler à trouver des approches plus novatrices pour attirer ceux qui ne participent pas aux ateliers. Il faut susciter la motivation pour les formations.

En général, les ateliers de formation sont concentrés sur les bonnes pratiques. Mais il y a une lacune importante car la formation à distance c'est fait par une équipe pédagogique et souvent ces gens-là ne savent pas ce que les autres font. Il est important de comprendre comment l'ensemble fonctionne.

À qui s'adresse la formation?

À tous les intervenants et il y en a plus qu'on pense

- Les professeurs
- Les personnes tutrices et chargées d'encadrement
- Les personnes coordonnatrices à l'encadrement
- Les spécialistes en sciences de l'éducation
- Les spécialistes en communication écrite
- Les spécialistes en médiatisation
- Les préposés au service d'accueil et de renseignement
- Le personnel de soutien en contact avec les étudiants (secrétaires dans départements, etc.)
- Tout le personnel, si on est dans une institution unimodale.

Il faut que les uns sachent ce que les autres font. Il faut se mettre au service les uns des autres pour offrir un meilleur service aux étudiants.

Sur quoi se former ?

- Sur tous les éléments contenus ou sous-entendus dans notre définition de la FAD
- Sur les compétences à acquérir, à développer, à enrichir pour bien jouer son rôle dans la filière de la FAD.

Comment assurer pour TOUS une meilleure compréhension du domaine de la FAD?

Cela semble fondamental. Il faut communiquer et garder contact. Il faut partager les connaissances du point de vue institutionnel. On peut utiliser l'encadrement par les pairs, le mentorat, les communautés de pratiques.

Un étudiant à distance ne devrait jamais être seul et un enseignant à distance non plus.

Il faut revoir les pratiques car il y a encore du monde qui travaille en silo et cela ne nous sert pas. Il n'y a pas de passerelles entre les tuteurs et les enseignants pour parler de pédagogie, du contenu de cours.

La formation des intervenants devrait se faire par la convergence et se faire sur le focus de l'apprentissage, c'est-à-dire que tout le monde se préoccupe du mécanisme qui fait que l'étudiant acquiert son savoir. Il faut travailler sur le processus de motivation qui semble plus difficile à distance.

La place de l'étudiant doit être centrale pour avoir un processus d'apprentissage qui soit le plus efficace possible. Il faut former les étudiants à la FAD, en leur expliquant les caractéristiques de la FAD, les rôles des personnes tutrices, l'impact que cela a sur eux, le déplacement du rôle de l'enseignant. Cela pourrait aider les étudiants à mieux comprendre et à mieux fonctionner avec tous les intervenants en FAD. Ils doivent connaître toutes les ressources qui leur sont offertes pour se placer dans une certaine zone de confort. Il faut se préoccuper du point de vue de l'étudiant. Par exemple, on peut faire les activités demandées à l'étudiant pour vérifier si tout est compréhensible, pour voir si l'étudiant peut comprendre ce qu'on attend de lui, comprendre son rôle.

L'idée d'un genre de la table de concertation de l'ensemble des intervenants pourrait aider ou améliorer la situation.

Pour la relève, quelles seraient les meilleures approches et stratégies à privilégier pour former les nouvelles personnes intervenantes en FAD ?

La reconnaissance des compétences des gens en place serait importante pour leur permettre de pouvoir progresser, au lieu de considérer seulement les années d'ancienneté.

Il faut transmettre les meilleures pratiques via une Table pédagogique. À la TÉLUQ, il existe un Plan d'accueil sur plusieurs semaines pour que les nouveaux rencontrent les membres de tous les services. Il y a aussi du mentorat, un ancien accueille un nouveau pendant un petit bout de temps. Le personnel a droit à du perfectionnement, remboursé par l'institution. Il faut être bon par rapport aux technologies et en ce sens, il y a du travail à faire pour penser à une formation sur les nouvelles technologies.

Il faut travailler en équipes multidisciplinaires.

Citation d'André-Jacques Deschênes de la TÉLUQ : « *Malgré ce que disent nombre de personnes, ce n'est pas l'objet à apprendre qui est au cœur des enjeux d'apprentissage : c'est le processus. Dans les faits, ce processus se déroule dans la tête de l'apprenant. C'est donc lui qui est au centre de l'apprentissage, parce que ce sont ses dispositions à construire une conception viable sur un objet donné, dispositions qui se traduisent en termes de motivation et d'autonomie, qu'il importe de soutenir...* »²

Voilà qui nous donne des pistes de réflexion et des solutions à appliquer dans chacun de nos milieux.

²Deschênes, André-Jacques et Maltais Martin, *Formation à distance et accessibilité*, p. 13; sous licence *creativecommons* : <http://aris.telug.quebec.ca/Portals/691/docs/pdf/Deschenes.pdf>