



Tables d'échanges techno-pédagogiques en formation à distance
**** ÉDITION 2012-2013 ****

RÉUNION DU 18 OCTOBRE 2012

La crédibilité et l'accessibilité de la formation à distance à ce jour

Présentateur : - M. Jean Loisier

M. Loisier a une formation initiale (Bac et maîtrise) en philosophie de l'Université de Grenoble en France, une maîtrise en communication et un Ph.D en éducation de l'Université de Montréal.

Il a été professeur de philosophie (coopérant français) à l'École Normale de Hull durant 4 ans, fondateur et responsable du centre Médias au collège Stanislas de Montréal durant 16 ans, professeur au Département de Communication de l'Université d'Ottawa durant 8 ans, et professeur-chercheur à la Faculté des sciences de l'éducation de l'Université de Montréal pendant 12 ans.

Cofondateur, avec Louise Marchand, du GRAVTI (Groupe de Recherche sur l'Apprentissage à Vie par les Technologies de l'Information) en 1996, il a participé à de nombreuses recherches en formations bimodales et à distance. En retraite des universités depuis 2009, il continue d'intervenir, à titre d'expert en communication organisationnelle et en formation, dans diverses entreprises publiques et privées. Il collabore avec le REFAD depuis environ 15 ans en tant que chercheur expert en communication et en formation et agent de recherche.

Sites participants : Équipes de:

- Wendy Lowe (La Cité collégiale)
- Caroll-Ann Keating, Alice Martin et Christiane Le Clech (TÉLUQ)
- Éric Martel (Université Laval)
- Kathleen Raymond (Commission scolaire de Montréal)
- Carolle Roy (Université de Saint-Boniface)
- Marcelle Parr (SOFAD)
- Boriana Panayotova (Université Laurentienne)
- Suzanne Huot (Collège Boréal)
- Evelyne Abran / Maryna Kalachova (Cégep@distance)
- Hélène Lalancette (École virtuelle; Conseil scolaire francophone de la Colombie-Britannique)

*** Rappel : Le texte qui suit fait état de réflexions et de pistes de solutions qui proviennent d'échanges où étaient invités des intervenant(e)s du milieu. Il s'agit d'un compte-rendu d'une audioconférence proposée par le REFAD à l'automne 2012.**

Thème : La crédibilité et l'accessibilité de la formation à distance à ce jour

Questions d'orientation pour les sites participants :

- Pour quelles raisons les cours et programmes à distance ne seraient toujours pas reconnus comme valables par des étudiants et des entreprises en 2012-2013 ?
- Que peut-on faire pour améliorer la crédibilité de la FAD au sein d'une institution bimodale où les professeurs qui offrent des cours à distance sont moins reconnus par leurs collègues qui ne font que du présentiel ?
- Pourquoi un cours à distance supporté par de nombreuses technologies d'avant-garde pourrait-il nuire à l'accessibilité aux études plus qu'un bon vieux cours à distance papier par correspondance ?
- Comment assurer une bonne accessibilité aux cours à distance en fonction de l'offre de cours disponibles à chaque session, surtout dans les établissements bimodaux où on protège la fréquentation des cours en présentiel ?
- Quelles seraient les pistes à privilégier pour que distance et présentiel cohabitent pleinement et sereinement au sein d'une même institution ?

Après le mot de bienvenue du directeur général du REFAD, Alain Langlois et celui de l'animateur, Michel Richer, la table est mise par M. Loisier.

Présentation de M. Loisier

À partir d'une recherche faite pour le REFAD lors des deux dernières années, quelques éléments de réponses ont été trouvés aux questions posées quant à la crédibilité et à l'accessibilité de la formation à distance.

Voici quelques opinions courantes qu'on entend soit dans les médias ou dans les milieux d'enseignement :

- Les cours en FAD sont-ils toujours reconnus par les autres universités?
- Le choix de programmes d'études est-il toujours plus limité en FAD!
- En FAD les modes de contrôle des connaissances-compétences sont-ils fiables ? Comment arriver à contrôler que les connaissances sont bien évaluées et par les bons étudiants?

- Les étudiants en FAD ne « baignent pas dans un milieu de savoir » (proximité des profs et des autres étudiants, bibliothèques, centres de recherche, etc.). Une recherche d'il y a une dizaine d'années dans des institutions au Québec révélait que certains étudiants préféreraient se déplacer pour rencontrer les professeurs et baigner dans une atmosphère de culture universitaire.

Vision des professeurs sur la crédibilité de la FAD

(Suite à une enquête faite auprès des professeurs en FAD en 2011)

80% des professeurs en FAD enseignent ou ont également enseigné en présence. Alors l'opposition que l'on fait entre les deux types de professeurs (FAD et en présence) n'est pas nécessairement valable car bien souvent les professeurs FAD ont aussi enseigné en présentiel. 20% n'ont jamais enseigné en présence. Il ressort de cela une certaine dévalorisation implicite des professeurs qui n'ont pas de contact direct avec les étudiants car avoir des contacts avec les étudiants cela veut dire mieux saisir les difficultés qu'ils peuvent avoir à comprendre la matière. Le plus difficile dans l'enseignement, en classe ou à distance, est de comprendre ce que l'étudiant ne comprend pas.

Variables académiques	1 Très supérieur en FAD	2 Un peu supérieur en FAD	3 Pas de différence	4 Un peu supérieur en présence	5- Très supérieur en présence
Niveau de formation à l'admission	8%	11%	72%	6%	3%
Niveau de performances	9%	32%	47%	11%	1%
Taux de réussite	10%	26%	44%	20%	0%
Volume d'activités pédagogiques	14%	30%	41%	12%	3%
Volume de travaux demandés	13%	21%	44%	20%	2%
Normes d'évaluation	9%	7%	68%	12%	4%
Niveau de motivation	14%	34%	33%	18%	1%
Confiance en leur capacité de réussir	9%	20%	44%	27%	0%
Engagement dans l'apprentissage	19%	36%	29%	16%	0%
Capacité d'organisation	11%	46%	35%	4%	4%

Sentiment de compétition avec les autres	11%	0% non ressentie en FAD	33%	28%	28%
Respect des échéances	5%	25%	52%	15%	3%

Suite aux résultats de cette enquête, les critiques qu'on peut faire à la FAD ne sont peut-être pas entièrement justifiées.

Quelques commentaires de professeurs:

« La FAD est un enseignement à rabais mais qui fonctionne assez bien. C'est un peu comme assister à une représentation d'un opéra new-yorkais présenté sur grand écran au Cinéplex du coin. »

« Je crois que les étudiants à distance sont de plus en plus des étudiants standards. Par le passé, il y avait plus d'étudiants qui travaillaient à temps plein (normalement plus matures) et qui ne prenaient qu'un cours. » (Ce qui laisse sous-entendre que les étudiants prennent maintenant plus qu'un cours à distance).

« Mon expérience m'amène à conclure qu'en moyenne les résultats sont un peu plus faibles à distance, cependant l'écart-type est beaucoup plus fort en FAD qu'en classe. Les étudiants à distance qui réussissent sont souvent beaucoup plus forts que les étudiants en classe. De la même façon, il y a beaucoup plus d'abandons et d'échecs à distance qu'en classe. »

Accessibilité en FAD

Vision globale

La formation à distance est de plus en plus accessible grâce aux technologies. Les technologies nous permettent vraiment une communication beaucoup plus facile.

Le choix est accru en raison de la concurrence larvée entre les institutions dédiées à la FAD et les institutions classiques qui offrent des programmes en FAD ou de la formation permanente en FAD.

Il y a aussi une confusion croissante chez les étudiants entre FAD et formation hybride. Ces deux types de modalités de formation devraient se préciser dans l'avenir car les étudiants vont jouer sur ces deux types de modalités à la fois sur le campus mais avec présence restreinte.

Vision des étudiants

Orientation avant admission et inscription:

À partir d'un rapport de 2012 sur les services offerts en formation à distance aux étudiants, généralement ces derniers se disent assez satisfaits. Cependant, il y a de la

confusion parfois dans certaines institutions quant aux personnes habilitées à les orienter: orienteurs professionnels ou agents administratifs des départements ou chefs de départements ou profs.

Il y aurait une réflexion à faire sur l'orientation des étudiants.

Admission et inscription:

Généralement les procédures se font en ligne (66%) et/ou envoi de documents par la poste (62%) envoi par fax (20%).

La satisfaction est généralement bonne, même s'il y a de petits problèmes techniques et que le personnel n'est pas toujours courtois.

Équipements pour la FAD:

La plupart des étudiants possèdent les équipements technologiques (90%).

Certaines institutions prêtent des équipements (40% de 10% qui n'en possèdent pas).

Parmi ceux qui n'en possèdent pas, certains ont recours à ceux de leur milieu de travail (24%), d'un organisme public ou communautaire (23%).

Les autres doivent les acheter.

Soutien technique à distance:

Les étudiants sont généralement familiers avec les TIC utilisées dans leur cours (84%)

Pour le soutien technique, ils consultent les informations (ou « FAQ ») en ligne (54%), les vidéos en ligne (30%).

Pour un soutien personnalisé, ils s'adressent directement au service technique (57%) mais aussi au professeur (31%).

Ils sont en général assez satisfaits!

Ressources documentaires:

La plupart des ressources à distance sont fournies par l'institution (91%).

Si «non», recherche sur internet (44%) et recherche en bibliothèques à proximité (23%).

Les étudiants sur le campus fréquentent davantage les bibliothèques à leur disposition.

Matériel de travaux pratiques:

Le matériel est généralement fourni par l'institution (96%) parmi les 4% restant, la plupart (60%) l'achètent.

Vision globale de la perception de la FAD

Côté institutions:

Il y a une dizaine d'années, la formation à distance était perçue au niveau administratif comme un moyen rentable de compenser certaines formations déficitaires. Et la formation à distance a été vue comme une forme d'industrialisation et de commercialisation de la formation et rentable, ce qui a abouti à la standardisation des

contenus. On cherche à accroître la clientèle en faisant concurrence entre les universités et aussi à l'international.

Il y a diminution des coûts de main d'œuvre (réduction des professeurs et accroissement des tuteurs) même si la production d'un nouveau cours à distance est plus coûteuse qu'un cours en classe car le cours à distance est réutilisé.

Côté étudiants (usagers, clients!) :

Les étudiants ressentent une instrumentalisation et une consommation de la formation.

Le diplôme est considéré comme le passage obligé pour une «job» ou une promotion.

Il n'y a pas l'attrait du savoir comme il y avait auparavant dans les universités.

Il y a une recherche de compétences plus que de connaissances.

Les étudiants font le calcul du rapport «coûts/bénéfices»: temps à consacrer, énergie à consacrer en fonction du diplôme qu'ils cherchent à avoir.

Conclusion :

Dans un tel contexte, doit-on envisager de promouvoir la FAD par des techniques de marketing :

- utiliser des techniques publicitaires pour revaloriser le savoir accessible à distance
- mettre de l'avant des personnalités-modèles, qui ont une formation à distance, qui auraient diplômé à distance
- faire la promotion des réussites et organiser des concours, faire la promotion des finissants qui se sont bien placés après leur parcours à distance ?

DISCUSSION

Lorsqu'on parle de crédibilité ou de la valeur de la formation à distance dans les différentes institutions, de quoi parle-t-on? Est-ce qu'on parle de la qualité des apprentissages, des processus d'apprentissage ?

À l'Université Laval, la vision de la formation à distance est assez positive. Dans son discours de la rentrée, le recteur a encore rappelé l'importance de la FAD. 13% des crédits étudiants sont en FAD et toutes les facultés offrent des cours à distance. Il y a encore des poches de résistance chez certains enseignants mais la crédibilité au sein de l'institution est bonne.

Pour ce qui est de la crédibilité externe, l'adoption d'une Politique de la formation à distance, spécifiant l'exigence d'un minimum d'une évaluation sommative sous surveillance avec contrôle d'identité pour tous les cours à distance, a permis de raffermir l'importance accordée à la qualité des évaluations. Cela a un effet positif sur la crédibilité de la FAD.

Mais la FAD doit continuellement se justifier alors que pour un cours en classe, la crédibilité semble acquise. Il faut se justifier, plus à l'externe qu'à l'interne, en répétant le message qu'un cours FAD n'est pas un cours à rabais.

Au Collège Boréal, même si cela fait des années que les cours à distance sont dispensés à cause d'un immense territoire à couvrir, la crédibilité de la FAD n'est pas pour autant gagnée. Il faut se battre pour vendre la valeur des cours à distance. Les cours à distance sont souvent liés aux technologies utilisées. Alors, aussitôt qu'il y a un petit problème technique, les utilisateurs ont tendance à moins croire en ce mode de formation.

Depuis quelques temps, pour vendre la crédibilité des cours en ligne, la direction offre aux professeurs la chance de vivre une formation à distance. L'objectif de la formation est de leur faire comprendre que l'atelier suivi est aussi valable que s'ils l'avaient suivi en présentiel.

La FAD est encore parfois moins bien vue que la formation en présentiel beaucoup plus à cause d'un manque d'expérience et de connaissances qu'à cause de la compétence des acteurs ou du produit fini.

La plupart des contenus ont été développés par des professeurs à temps plein, ont été validés par des équipes et sont très solides. Les professeurs qui les enseignent reçoivent une formation au niveau de l'encadrement, de l'appui, du soutien des étudiants. Cependant, même si ça fait plusieurs années qu'il se fait de la formation à distance, pour certaines personnes, c'est encore nouveau alors il y a une dimension de méconnaissance encore aujourd'hui.

À l'Université de Saint-Boniface, les administrateurs sont convaincus que l'éducation à distance en ligne a vraiment sa place. Mais ils prennent pour acquis que cela doit se faire facilement, sans le soutien d'équipes qui doivent travailler 9 à 12 mois là-dessus. Certains croient qu'on a juste à filmer le professeur qui donne son cours en classe et que le tour est joué. Cette perception est encore persistante. Les moyens techniques sont alors plus difficiles à obtenir pour avoir quelque chose d'efficace. Il n'y a cependant pas de problème face à la crédibilité.

Les professeurs qui n'ont pas d'expérience ont la crainte de ne pas pouvoir voir leurs étudiants et ils ont l'impression de ne pas pouvoir « être en contrôle ». Ils ont peur de ne pas pouvoir transférer ce qu'il faut, transmette le savoir à leurs étudiants. Les équipes de conception pédagogique doivent donc encore travailler à rassurer les professeurs sur le fait que leur passion pour la matière sera dans le cours de toutes sortes de façons différentes.

Il y a quelque chose de fondamental entre le paradigme de l'apprentissage où l'étudiant fait beaucoup plus de recherches par lui-même, échange avec ses collègues et où l'enseignant est un guide et le paradigme de l'enseignement où le professeur est fournisseur d'informations. La perception du rôle de l'enseignant, que ce soit à distance ou en présentiel, est encore un défi à relever.

Les cours en ligne font partie des cours normaux dans le programme. Aucune différence au niveau de l'émission du diplôme. Donc c'est reconnu et les employeurs sont très satisfaits. De plus, différents cours sont disponibles, soit en FAD, soit hybride, soit en présentiel. Pour l'apprenant, il n'y a pas de différence. Un problème peut survenir lorsqu'on retrouve en ligne des cours très vieux. Cela peut changer la donne. Avec le mélange des deux modes et la poussée des technologies, la formation à distance n'a pas de visage unique.

À la TÉLUQ, tout le monde croit à la formation à distance depuis 40 ans et on a l'impression de détenir un modèle assez extraordinaire pour les étudiants, modèle axé sur l'apprentissage plus que sur l'enseignement.

Mais quand il y a eu un rattachement entre la TÉLUQ et l'UQAM, des difficultés ont fait surface. Les professeurs qui enseignent à distance n'ont pas le même rôle que lorsqu'ils enseignent en présentiel en classe. Quelques partenariats se font actuellement entre les deux universités mais il y a encore de la méconnaissance et des préjugés face à la formation à distance. Certains professeurs ne croient pas à la FAD. Pourtant, au départ du rattachement, il y avait eu beaucoup de rencontres entre les professeurs de l'UQAM et les équipes pédagogiques de la TÉLUQ pour expliquer ce qui se faisait en FAD et pourquoi c'était fait. Mais quand le volet distance n'est pas reconnu dans la tâche d'un professeur, c'est plus difficile d'amener les professeurs à développer et à croire à la FAD.

Par rapport au rattachement des deux universités, des questions administratives et structurelles n'ont pas été assez bien posées. Il semble y avoir eu confusion dans le projet d'université bimodale. Pour plus d'information, consulter le site suivant :

<https://sites.google.com/site/versluqambimodale/Home>

Il y a quelque temps, une douzaine d'universités québécoises a participé à une étude portant sur la perception et l'utilisation des technologies de l'information et de la communication. Il s'avère que les questions posées sur les préférences des étudiants relatives à la formation à distance ont reçu le moins de suffrage favorable de la part des étudiants.

Pourtant, 75% avaient déjà suivi un cours FAD et 77% avaient déjà suivi un cours en ligne. Il y a un contraste évident avec les chiffres d'augmentation de fréquentation de la

FAD révélés par le CLIFAD révélant qu'en 15 ans, la fréquentation de la FAD s'est accrue de 127%.

Il semble y avoir un préjugé défavorable vis-à-vis de la FAD de la part de ceux qui n'ont pas fait de cours FAD. Fait aussi troublant, c'est que les étudiants apprécient une présence intellectuelle stimulante en classe et pas nécessairement l'utilisation des technologies. Il y a quelque chose d'important à réaliser et c'est le fait qu'on ne semble pas associer la formation à distance au milieu du savoir. La FAD ne réussit pas à se vendre.

Quelques pistes de solution : le marketing, les personnalités vedettes, la promotion de la réussite. Il faut ajouter la promotion mettant en évidence des professeurs. Miser sur la présence démonstrative des professeurs, sur leur rôle de vulgarisateur et de personne clé. Il faut réussir à mettre en évidence les ressources des institutions de FAD sous ces angles-là. Il faut miser aussi sur l'apprentissage à domicile, sur l'apprentissage synchrone et sur la formation hybride.

Les liens sur la recherche de Concordia :

- le communiqué : <http://www.concordia.ca/now/media-relations/communiqués-de-presse/20121005/lenseignement-a-la-page-de-linformatique.php>

- la recherche : <http://www.crepuq.qc.ca/spip.php?article1416&lang=fr>

La SOFAD n'est pas une institution d'enseignement, mais elle a la responsabilité de donner des services en matière de formation à distance et de fournir du matériel d'apprentissage.

Les 72 commissions scolaires peuvent choisir de faire ou non de la FAD. Plusieurs commissions scolaires ont certaines réticences à faire de la FAD parce que c'est assez exigeant de mettre en place un service de FAD du point de vue des ressources financières, humaines etc.

Il y a un phénomène assez curieux de perception d'auto-compétition en offrant un volet en présentiel et un volet à distance à sa propre clientèle. C'est directement relié aux modalités de financement de formation à distance par rapport aux modalités de financement en présentiel.

Malgré tout, il y a une augmentation de la formation à distance mais c'est beaucoup plus en formation générale des adultes. La formation professionnelle tend à se développer davantage à distance. Il y a une émergence de toutes sortes d'activités dites à distance sous toutes sortes de formes.

La formation à distance n'est peut-être pas aussi valorisée que la formation en présentiel, notamment le paradigme de la transmission des savoirs versus celui de l'apprentissage. Le rôle des enseignants est questionné par rapport à la transmission des savoirs. Que l'apprenant se mobilise et qu'il soit accompagné par une ressource, c'est un modèle qui va plaire beaucoup. Les élèves en voudraient de plus en plus et il revient aux établissements de pouvoir leur offrir ces perspectives-là.

Dans la façon dont on voit évoluer les technologies reliées à l'éducation, le groupe classe en présentiel va avoir tendance à se transformer aussi. On va voir apparaître de plus en plus différentes formes de formation à distance, fragmentées, en complément de cours en présentiel.

À l'Université Laurentienne, il y a une situation paradoxale dans le sens que l'éducation à distance est établie depuis des années et il y a le même nombre d'inscription à distance et sur le campus. Cependant, depuis quelques années, la direction va à l'encontre de cette tendance en faisant des coupures dans le budget de sorte qu'on a moins de ressources pour développer les cours. En conséquence, le produit final est mal livré et cela ternit l'image de la FAD.

Un autre problème vient des auteurs de contenu car pour eux c'est très secondaire. Ils ne font pas le travail de façon satisfaisante. Il y a aussi un manque de ressources pour le tutorat et ceux qui font le travail sont mal rémunérés.

À la Commission scolaire de Montréal, les inscriptions augmentent en formation à distance au secondaire depuis 2 ans, grâce à la publicité. Les élèves sont satisfaits. La crédibilité se fait par l'acceptation des crédits par le Ministère de l'éducation et pour fin de diplomation et aussi acceptation au Cégep. Donc il y a possibilité d'avoir accès à l'éducation par la FAD, tout en continuant son cheminement.

Par contre, au niveau de la qualité et des processus, le fait que les inscriptions augmentent compromet la mise à jour des professeurs et du matériel qui n'est plus une priorité budgétaire et devient moins urgente. Il n'y a pas d'homogénéité dans la vision de l'enseignement. D'un côté, il y a les professeurs expérimentés qui encadrent les étudiants dans l'appropriation des contenus et favorisent leur responsabilisation. D'un autre côté, il y a les professeurs non expérimentés, en perte de contrôle, submergés par les courriels.

À l'École virtuelle du Conseil scolaire francophone de la Colombie-Britannique, on travaille au niveau secondaire. Un des défis qui semble se dégager de la présente rencontre de la Table du REFAD est la reconnaissance par les administrations des besoins financiers qui accompagnent la FAD. Il y a un besoin qui va devenir de plus en

plus criant. Si on trouve des pistes pour rendre service aux élèves le rythme d'apprentissage et de diplomation qu'ils veulent établir, le rythme de progression de la technologie va nous amener à faire face à des besoins plus importants.

Par exemple : cette année à la rentrée, il y a de plus en plus de demandes pour suivre les cours sur des tablettes. Nos cours sont sur la plateforme Moodle et ça répond bien sur les tablettes. Mais dans les objets d'apprentissage, l'outil utilisé pour les animations est Flash. Les animations Flash ne fonctionnent pas sur les tablettes. Il faut alors trouver une autre façon de faire des animations. L'aspect de conception d'outils d'apprentissage et l'aspect technologique poussent très fort dans le dos de la FAD. Au secondaire, les élèves s'attendent à des interventions interactives à partir de leur téléphone et des outils qu'ils utilisent quotidiennement. On sent une mutation qui nous amène à des formules variées.

CONCLUSION

Il semble important de distinguer la FAD selon les ordres, soit niveau secondaire, collégial ou universitaire. Au niveau universitaire, la tradition est de présenter des savoirs de manière à développer chez l'étudiant un certain esprit critique. Alors, pourquoi parler de paradigme de l'apprentissage au niveau universitaire. En classe, un professeur est amené à parler de différentes approches d'un même problème pour développer chez les étudiants une réflexion critique. Par exemple, il y a l'apprentissage collaboratif mais est-ce que les étudiants qui collaborent ont une vision d'ensemble de la matière aussi élaborée que le professeur ? En classe, lorsqu'il y a des discussions, il y a de la collaboration, il y a des étudiants qui posent des questions et avancent des arguments et le professeur peut faire la synthèse de tout cela. Est-ce que cela manque en FAD ?

Les résultats d'une enquête de la CREPUQ démontrent que les étudiants préfèrent un bon cours magistral avec un bon professeur qui explique bien et qui connaît sa matière plutôt que des recherches à travers les technologies. Cela peut être un élément de réflexion. Il faut montrer quelles sont les avenues possibles en FAD et offrir des choix. Ne pas arriver avec des solutions uniques.

Un bon professeur est l'équivalent d'un bon cours à distance. Les deux sont valables. Il peut y avoir de moins bons cours à distance comme des moins bons professeurs en classe. Il y a beaucoup de façons de faire de la réflexion critique, que ce soit en classe ou à distance. L'important avec les technologies, c'est de bien les exploiter et cela aussi demeure encore un problème.

On a l'impression d'avoir touché la pointe de l'Iceberg dans cette question de la crédibilité de la FAD. Il y aurait encore de bonnes discussions à avoir sur le sujet. On émet le souhait que les résultats de ces discussions se rendent aux oreilles des directions

d'institutions pour mieux les convaincre d'épauler la FAD. Il est important de bien définir de quoi on parle en formation à distance car cela a un impact sur la satisfaction.

La FAD va continuer de se développer dans beaucoup de formats. Il va nous appartenir de suivre et si possible de précéder tous ces mouvements.