



# ***MÉMOIRE SUR LES SERVICES OFFERTS AUX ÉTUDIANTS EN FAD AU CANADA FRANCOPHONE***

Document préparé pour le  
Réseau d'enseignement francophone à distance du Canada (REFAD) ([www.refad.ca](http://www.refad.ca))

par

**Jean Loisier, Ph.D.**

Ce projet a été rendu possible grâce à un financement du  
du

**Ministère du Patrimoine canadien ([www.pch.gc.ca](http://www.pch.gc.ca))**

Concernant la production de ce document, le REFAD tient à remercier  
M. Jean Loisier pour l'excellent travail accompli

Mars 2012



**MÉMOIRE SUR  
LES SERVICES OFFERTS  
AUX ÉTUDIANTS EN FAD  
AU CANADA FRANCOPHONE**

par  
Jean Loisier

**REFAD**

Mars 2012

## **REMERCIEMENTS**

Je tiens à remercier toutes les personnes responsables à divers titres de la formation à distance dans les institutions membres du REFAD, qui ont collaboré sans réserve à ma recherche en m'aidant à préciser certaines informations sur leur institution, qui m'ont fait des suggestions pour bonifier le questionnaire d'enquête mis en ligne, et qui m'ont aidé à le publiciser auprès des étudiants de leur institution notamment :

- Madame Martine Chomienne, du Cégep@distance;
- Madame Marie-Aline Vadius, du Centre Champagnat de la CSDM;
- Madame Wendy Lowe, de la Cité collégiale;
- Madame Brigitte Arsenault, du Collège communautaire du Nouveau Brunswick;
- Madame France Vachon, du Collège Éducacentre
- Monsieur Christian Côté, du Conseil scolaire francophone de la Colombie Britannique;
- Monsieur Clovis Paquette, du Consortium d'Apprentissage Virtuel de Langue Française de l'Ontario;
- Monsieur Robert Saucier, de la SOFAD;
- Madame Caroll-Ann Keating, MM. Bernard Michaud et Denis Gilbert, de la TÉLUQ);
- Monsieur Alain Erdmer, de l'Université d'Ottawa;
- Messieurs Olivier Chartrand et Jocelyn Nadeau, de l'Université de Moncton;
- Monsieur Bernard Morin, de l'Université de Montréal;
- Madame Carolle Roy, de l'Université de Saint-Boniface;
- Monsieur Serge Allary, de l'Université de Sherbrooke;
- Monsieur Gilles Boulet, de l'Université du Québec à Montréal (UQÀM);
- Monsieur Éric Martel, de l'Université Laval;
- Madame Lise Niyuhire, du Campus Saint-Jean; University of Alberta.

**Je tiens également à remercier les 1219 répondants anonymes du Canada et d'ailleurs, qui ont accepté de compléter le questionnaire en ligne.**

Un merci tout spécial au directeur du REFAD, Monsieur Alain Langlois, qui, comme toujours, m'a épaulé par son soutien logistique, constant, rapide et efficace.

Jean Loisier

# TABLE DES MATIÈRES

Introduction .....	1
Chapitre 1 La FAD au Canada : diversité et modalités .....	4
1. Paramètres canadiens de la FAD. ....	4
a. Offrir des services de formation dans toutes les régions du Canada. ....	4
b. Offrir des services de formation dans les deux langues officielles. ....	5
c. Offrir des services de formation à tous les groupes d'âge.....	5
2. Diverses modalités de FAD.....	6
a. Les cours par correspondance.....	6
b. Les cours en ligne.....	6
c. Les cours en visioconférence.....	7
3. Brève typologie des divers modes de livraison de la FAD au Canada.....	7
4. Modèles utilisés dans les différentes institutions canadiennes.....	9
5. Place de la FAD selon les institutions.....	10
6. Ampleur de l'enquête auprès des étudiants en FAD.....	11
7. Profil des étudiants en FAD.....	12
a. Les types d'étudiants.....	13
b. Pourquoi suit-on des cours à distance? .....	13
c. Pertinence des sources d'information sur les services en FAD.....	14
d. Hybridation de la formation, sur campus et en FAD.....	15
e. Expérience en FAD.....	16
f. Niveau « d'entrée » en FAD.....	16
g. Niveau actuel d'études en FAD.....	17
h. Domaine d'études en FAD.....	17
Chapitre 2 Les services d'orientation à distance.....	18
1. L'orientation, un service essentiel pour une entrée réussie en FAD.....	18
2. Principaux paramètres de l'orientation.....	18
a. La connaissance de soi.....	18
b. Le choix d'un profil de formation.....	19
c. La connaissance du marché du travail.....	19
3. Les besoins d'orientation selon les ordres de formation.....	20

a.	Besoins d'orientation au secondaire. ....	20
b.	Besoins d'orientation au collégial. ....	20
c.	Besoins d'orientation à l'université. ....	21
4.	L'aide à l'orientation à distance. ....	22
5.	Les services d'orientation dans les institutions de FAD francophones au Canada. ....	22
a.	Au secondaire. ....	22
b.	Au collégial. ....	23
c.	À l'université. ....	24
6.	Le recours aux services d'orientation selon l'enquête auprès des étudiants en FAD. ....	25
a.	Consultation des informations en ligne. ....	25
b.	Formes du soutien à l'orientation en ligne. ....	26
c.	Pertinence de l'information en ligne. ....	26
d.	Demande de contact avec le service d'orientation. ....	26
e.	Modes de consultation auprès du service d'orientation. ....	27
f.	Pertinence des informations d'orientation reçues du service d'orientation. ....	27
7.	Commentaires sur les services d'orientation. ....	28
a.	Connaissance et besoin de services d'orientation. ....	28
b.	Pertinence des informations en ligne. ....	28
c.	Besoin de conseillers en orientation. ....	29
d.	Confusion des rôles. ....	29
e.	Accès au personnel d'orientation et délais de réponse. ....	29
f.	Qualité du service personnalisé. ....	30
g.	Orientation externe. ....	32
h.	Suggestions. ....	33
Chapitre 3 Les procédures administratives. ....		34
1.	Les procédures d'admission dans les institutions canadiennes. ....	34
a.	Les processus d'admission et d'inscription au secondaire. ....	34
b.	Le processus d'admission au collégial. ....	35
c.	Le processus d'admission à l'université. ....	35
d.	Le processus d'admission pour les étudiants en FAD. ....	36
2.	Les procédures d'inscription. ....	36
a.	Au collégial, préuniversitaire. ....	36
b.	À l'université. ....	36

c.	Particularités d'inscription dans certaines institutions.....	37
3.	Les démarches administratives selon l'enquête.....	37
a.	Procédures d'admission en ligne.....	37
b.	Autres procédures d'admission.....	38
c.	Besoin d'information avant l'inscription.....	38
d.	Procédures d'inscription en ligne.....	39
e.	Le degré de satisfaction à l'égard des procédures administratives.....	40
4.	Commentaires des répondants sur les procédures administratives d'admission et d'inscription. 41	
a.	Au secondaire :.....	41
b.	Au collégial, préuniversitaire :.....	41
c.	À l'université :.....	45
Chapitre 4    Le soutien pédagogique.....		50
1.	Les modalités d'encadrement et de soutien pédagogique en FAD.....	50
a.	L'encadrement et le soutien selon les modes de livraison de la FAD.....	50
b.	Les fonctions diverses des responsables de l'encadrement et du soutien en FAD.....	50
c.	Divers types de responsables de l'encadrement et du soutien en FAD.....	51
d.	Le soutien et l'évaluation.....	52
2.	Particularités de l'encadrement et du soutien pédagogique en FAD dans les institutions francophones au Canada.....	53
a.	Au secondaire.....	53
b.	Au collégial ou préuniversitaire.....	55
c.	À l'université.....	58
3.	Commentaires des étudiants sur le soutien pédagogique.....	61
a.	Au secondaire.....	61
b.	Au préuniversitaire.....	61
Chapitre 5    Le soutien technique.....		64
1.	Les problèmes techniques, les principaux irritants en FAD.....	64
a.	La possession des équipements requis.....	64
b.	Les habiletés de manipulation des outils d'apprentissage.....	64
c.	Les problèmes de télécommunications synchrones.....	65
2.	Le soutien technique en FAD dans les institutions francophones au Canada.....	65
a.	Au secondaire.....	65

b.	Au collégial, préuniversitaire. ....	66
c.	À l'université.....	67
3.	Le soutien technique selon l'enquête. ....	68
a.	Mode de livraison des cours à distance. ....	68
b.	Disposition de l'équipement technique.....	68
c.	Soutien technique .....	69
4.	Commentaires des répondants quant au soutien technique à distance. ....	71
	Chapitre 6 L'accès aux ressources pédagogiques .....	76
1.	Les ressources documentaires. ....	76
a.	Les compilations documentaires .....	76
b.	Les monographies et documents multimédias. ....	76
c.	Les articles scientifiques et documents spécialisés. ....	77
2.	Le matériel expérimental.....	77
3.	Dispositions de certaines institutions pour l'accès aux ressources pédagogiques en FAD. ....	77
a.	Au secondaire. ....	77
b.	Au collégial, préuniversitaire. ....	78
c.	À l'université.....	78
4.	Disponibilité des ressources documentaires et pratiques selon l'enquête.....	80
a.	Ressources fournies par l'institution.....	80
b.	Recherches documentaires spécialisées .....	81
c.	Le matériel de travaux pratiques .....	82
5.	Commentaires des répondants relatifs aux ressources documentaires et pratiques disponibles en FAD.....	83
	Chapitre 7 Le soutien psychologique et l'intégration sociale en FAD .....	87
1.	Le soutien psychologique.....	87
2.	Exemples de soutien psychologique offerts aux étudiants en FAD dans les institutions francophones au Canada.....	88
a.	Au secondaire. ....	88
b.	Au collégial, préuniversitaire. ....	88
c.	À l'université.....	89
3.	L'intégration sociale .....	90
4.	Le soutien psychologique selon l'enquête.....	91
a.	Les services de soutien psychologique.....	91



b. Les activités sociales pour les étudiants à distance.....	92
c. Dispositions associatives pour les étudiants en FAD.....	93
5. Commentaires des étudiants :.....	94
Chapitre 8 Le suivi des étudiants en FAD.....	99
1. Les services de placement pour les étudiants en FAD.....	99
2. L'appartenance à l'institution des étudiants en FAD.....	99
3. Exemples de services de placement pour les étudiants en FAD dans les institutions francophones au Canada.....	100
4. Le suivi des étudiants en FAD selon l'enquête.....	103
a. Le placement des étudiants en FAD.....	103
b. Le sentiment d'appartenance à l'institution.....	104
5. Commentaires des étudiants :.....	105
Conclusion .....	108
RÉFÉRENCES Portails des institutions visées par cette étude .....	111
ANNEXE 1 LE QUESTIONNAIRE D'ENQUÊTE EN LIGNE .....	113

## **TABLE DES GRAPHIQUES ET TABLEAUX**

Figure 1. -	Classes en réseau. ....	7
Figure 2. -	Téléenseignement.....	8
Figure 3. -	FAD hybride. ....	8
Figure 4. -	Cours autoportant. ....	8
Figure 5. -	Répartition des répondants selon leur institution d'attache déclarée.....	12
Figure 6. -	Types d'étudiants. ....	13
Figure 7. -	Pourquoi suit-on des cours à distance? ....	14
Figure 8. -	Pertinence des sources d'information. ....	15
Figure 9. -	Proportion de FAD et de formation sur campus. ....	15
Figure 10. -	Expérience en FAD. ....	16
Figure 11. -	Niveau « d'entrée » en FAD. ....	16
Figure 12. -	Niveau actuel d'études en FAD. ....	17
Figure 13. -	Domaines d'études en FAD. ....	17
Figure 14. -	Consultation des informations en ligne pour l'orientation. ....	25
Figure 15. -	Mode d'orientation en ligne. ....	26
Figure 16. -	Pertinence de l'information en ligne pour l'orientation. ....	26
Figure 17. -	Demandes auprès du service d'orientation. ....	27
Figure 18. -	Modes de consultation des services d'orientation. ....	27
Figure 19. -	Pertinence des infos reçues du service d'orientation. ....	28
Figure 20. -	Procédures d'admission tout en ligne.....	37
Figure 21. -	Autres procédures d'admission. ....	38
Figure 22. -	Besoin d'information pour l'inscription. ....	38
Figure 23. -	Personnes ressources pour l'inscription.....	39
Figure 24. -	Contact avec une personne ressource.....	39
Figure 25. -	Pertinence des informations reçues pour l'inscription. ....	39
Figure 26. -	Possibilité d'inscription en ligne.....	40
Figure 27. -	Autres procédures d'inscription. ....	40
Figure 28. -	Satisfaction à l'égard des démarches administratives.....	40

Figure 29. -	Mode de livraison des cours à distance. ....	68
Figure 30. -	Possession par l'étudiant des équipements pour la FAD. ....	68
Figure 31. -	Équipements fournis par l'institution. ....	69
Figure 32. -	Accès divers aux équipements non fournis. ....	69
Figure 33. -	Modes de soutien technique. ....	70
Figure 34. -	Recours à des logiciels spécialisés. ....	70
Figure 35. -	Soutien technique spécifique. ....	70
Figure 36. -	Interlocuteur privilégié pour le soutien technique. ....	71
Figure 37. -	Modes de soutien technique spécifique. ....	71
Figure 38. -	Ressources documentaires fournies par l'institution. ....	81
Figure 39. -	Divers accès aux ressources documentaires. ....	81
Figure 40. -	Prise de contact avec un bibliothécaire. ....	82
Figure 41. -	Modes de contacts avec un bibliothécaire. ....	82
Figure 42. -	Fourniture de matériel pour les expériences pratiques. ....	83
Figure 43. -	Modes de réalisation des travaux pratiques. ....	83
Figure 44. -	Services de soutien psychologique. ....	91
Figure 45. -	Recours aux services de soutien psychologique. ....	91
Figure 46. -	Modes d'accès aux services psychologiques. ....	92
Figure 47. -	Disponibilités d'activités sociales. ....	92
Figure 48. -	Participation aux activités sociales. ....	93
Figure 49. -	Types d'activités sociales en FAD. ....	93
Figure 50. -	Dispositions particulières des associations étudiantes. ....	94
Figure 51. -	Services offerts par les associations étudiantes. ....	94
Figure 52. -	Services de recherche d'emploi pour les étudiants en FAD. ....	103
Figure 53. -	Étudiants en FAD intéressés par le service d'aide à la recherche d'emploi. ....	103
Figure 54. -	Modalités d'aide à la recherche d'emploi. ....	104
Figure 55. -	Sentiment d'appartenance des étudiants en FAD à leur institution. ....	104
Figure 56. -	Intention d'adhésion aux associations d'anciens. ....	105
Figure 57. -	Place des étudiants en FAD au sein des associations d'anciens. ....	105
Figure 58. -	Taux de satisfaction des répondants en regard des divers types de services. ....	108
Figure 59. -	Importance accordée par les étudiants en FAD aux divers types de services. ....	110



## Introduction

Ce rapport brosse un portrait des principaux services, pédagogiques et non pédagogiques, offerts par les institutions d'enseignement francophones du Canada, aux étudiants recevant une formation à distance. Selon plusieurs études, il appert que l'ampleur et la qualité de ces services ont un certain impact sur leur persévérance et leur réussite.

L'encadrement pédagogique a été considéré, dès les débuts de la formation à distance, comme le paramètre déterminant du succès des cours et programmes proposés. Plus récemment, la mutation qui s'est opérée dans la production des cours a renforcé l'importance de l'encadrement, au point d'en faire une des fonctions principales du processus d'enseignement-apprentissage. En effet, l'enseignement n'est plus le processus de transmission du savoir qu'il a déjà été; il laisse sa place au « processus d'apprentissage » planifié par des équipes de spécialistes; l'encadrement pédagogique, devient la dernière posture humaine et critique en périphérie de la relation qu'entretient l'apprenant avec son projet d'apprentissage.

Durant les deux dernières décennies, de nombreuses recherches se sont penchées sur les multiples facettes de l'encadrement pédagogique auprès des étudiants à distance. De nombreuses analyses plus ou moins contradictoires, ont été réalisées sur le subtil dosage de comportements réactifs et proactifs des tuteurs à l'égard de ces apprenants en autonomie forcée. À force d'expériences, les haut taux d'abandons se sont mis à décroître, mais pas aussi vite qu'on le souhaiterait. Y-aurait-il alors d'autres paramètres à considérer? C'est la question que nous nous posons dans ce rapport.

Lors d'une précédente recherche<sup>1</sup>, nous avons suggéré que d'autres paramètres pourraient être déterminants dans la persévérance et la réussite des étudiants à distance, tels que les services para-éducatifs habituellement offerts aux étudiants réguliers présents sur le campus.

Ainsi, ce mémoire tente de déterminer d'une part les offres de services des différentes institutions francophones canadiennes auprès de leurs étudiants à distance et d'autre part, la perception que ceux-ci en ont. Pour ce faire, nous avons mené deux démarches : l'une de cueillette des informations relatives à ces services telles qu'elles sont publiées en ligne dans les pages Web des institutions considérées, l'autre d'enquête auprès des usagers, les étudiants.

---

<sup>1</sup> Loisier, J. (2009), Mémoire sur l'encadrement des étudiant(e)s dans les formations en ligne, offertes aux différents niveaux d'enseignement. REFAD, [http://refad.ca/recherche/memoire\\_encadrement/memoire\\_encadrement.html](http://refad.ca/recherche/memoire_encadrement/memoire_encadrement.html)

### *Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.*

La cueillette d'information sur les sites Web n'a sans doute pas été exhaustive car, en dehors des deux institutions québécoises de formation à distance, le Cégep@distance et la TÉLUQ, chaque institution fait une place différente à la formation à distance; dans certains cas un lien direct vers la « formation à distance » apparaît dès le portail d'entrée de l'institution, dans d'autres cas, les cours offerts à distance sont seulement signalés dans les sites particuliers de certaines facultés ou départements. Quant aux services offerts sur le campus, il est rarement indiqué qu'ils sont offerts également aux étudiants à distance quand c'est le cas. Des mentions telles que « consultation par téléphone » ou service accessible en ligne peuvent laisser entendre que les étudiants à distance peuvent y avoir accès.

Pour l'enquête, le questionnaire a été soumis à des responsables d'une dizaine d'institutions qui ont fait des suggestions pertinentes. Nous avons retenu les services d'une firme spécialisée dans les sondages en ligne. La plupart des responsables contactés pour le questionnaire ont accepté de publiciser l'URL auprès des étudiants de leurs institutions. Toutefois dans plusieurs institutions ces responsables n'avaient pas un accès direct aux listes d'envoi et devaient en faire la demande à d'autres services. En outre, le questionnaire s'est avéré inadapté aux jeunes clientèles du secondaire. Le questionnaire est resté en ligne du 11 janvier au 19 février. Durant cette même période certaines institutions dûrent procéder prioritairement à des sondages imposés par des instances gouvernementales, auprès des mêmes clientèles. En dernière analyse, sur vingt institutions sollicitées, seulement dix d'entre elles ont publicisé l'enquête auprès de leurs étudiants.

Au final, compte tenu de la grande disparité du nombre d'étudiants inscrits dans les dix institutions participantes, les trois quarts des répondants provenaient de seulement trois institutions : le Cégep@distance, la TÉLUQ et l'Université de Montréal.

Dans le premier chapitre de ce rapport, après avoir contextualisé la formation à distance selon les régions du Canada et tenté de modéliser les formes de livraison des formations à distance, nous présentons, à partir des résultats de l'enquête, les profils des répondants.

Dans les chapitres subséquents, nous présentons les différents types de services susceptibles d'avoir un certain impact sur la satisfaction des étudiants à distance : (2) les services d'orientation scolaire, (3) les services administratifs pour l'admission et l'inscription, (4) le soutien pédagogique, (5) le soutien technique, (6) l'accès aux ressources, (7) le soutien psychologique et la vie sociale, (8) le suivi des finissants. Pour chacun de ces thèmes nous présentons des exemples de dispositions existantes dans certaines institutions, les résultats statistiques produits par l'enquête et les commentaires libres des répondants.

En conclusion, nous présentons les tableaux comparatifs de la satisfaction qu'éprouvent les répondants à l'égard des six types de services non pédagogiques dont ils disposent et de l'importance relative qu'ils leur accordent.

*Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.*

# **Chapitre 1**

## **La FAD au Canada : diversité et modalités**

### **1. Paramètres canadiens de la FAD.**

Le concept de « formation à distance » (FAD) s'applique à de multiples réalités, en particulier au Canada. Très tôt dans le développement de ce pays, la FAD est apparue comme une alternative majeure au modèle de formation en présence sur campus scolaire ou universitaire, pour des raisons géographiques et démographiques.

#### **a. Offrir des services de formation dans toutes les régions du Canada.**

En dehors de quelques grands centres urbains, la population canadienne est très dispersée sur de vastes territoires agricoles ou forestiers dont la densité de population ne justifie pas la multiplication des infrastructures éducatives.

Selon W.Brehaut<sup>2</sup>, « l'un des plus sérieux problèmes de l'enseignement secondaire au Canada est d'assurer l'égalité des chances d'accès à l'éducation entre les régions rurales et urbaines ». Les programmes de formation orientés vers le marché du travail nécessitent des dispositifs plus coûteux que ceux de formation générale, les petites écoles secondaires rurales sont dans l'incapacité d'offrir les programmes orientés vers le marché du travail. En outre, si au cours du premier cycle du secondaire suivent surtout des cours de formation générale, au second cycle ils doivent avoir accès à un large éventail d'options directement reliées aux exigences des établissements postsecondaires.

Ainsi, avec la multiplication des domaines de spécialisation en lien avec l'évolution du marché du travail, les centres locaux et régionaux ne sont pas toujours en mesure d'offrir toutes les formations pertinentes en raison du nombre insuffisant d'élèves concernés pour maintenir un équilibre budgétaire raisonnable, en regard des bénéfices sociaux et économiques que de telles formations spécialisées pourraient engendrer. En outre, l'implantation de centres éducatifs dans des centres stratégiques a été accompagnée de l'offre de services de transport scolaire entre leur domicile et leur centre de formation, ce qui accroît les coûts de la formation en classe.

---

<sup>2</sup><http://www.thecanadianencyclopedia.com/articles/fr/enseignement-secondaire>



### ***Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.***

Au niveau pancanadien, afin de rendre l'enseignement secondaire plus aisément disponible aux élèves des petites communautés certaines provinces ont légiféré pour permettre aux écoles publiques élémentaires d'ajouter quelques années d'études du niveau secondaire; en Ontario, on les appelle « écoles complémentaires ». Dans les provinces de l'Atlantique, certaines écoles rurales assurent l'enseignement de la 1<sup>ère</sup> à la 10<sup>e</sup> année, voire jusqu'à la 11<sup>e</sup> et la 12<sup>e</sup> année.<sup>3</sup>

Au Québec, le même défi d'égalité des chances des jeunes vivant en communautés éloignées avait été soulevé dans les années 90 à l'occasion des états généraux sur l'éducation; la baisse démographique et l'accès à l'école de village posaient des problèmes de plus en plus aigus. Pour maintenir les petites écoles ouvertes, on a dû créer des classes à double ou triple niveaux, limitant les interactions entre des élèves d'âges différents. Le développement du réseau de fibre optique par les commissions scolaires, au début des années 2000, offrait l'accès à Internet et tous les services de télécommunications numériques connexes dans toutes les régions du Québec. Dans une dizaine d'écoles on expérimenta un environnement éducatif basé sur les échanges écrits et la vidéoconférence permettant à des élèves de même âge et suivant les mêmes formations d'échanger entre eux. C'est ainsi qu'est née l'initiative « [École éloignée en réseau \(ÉÉR\)](#) ». Il ne s'agissait pas à proprement de formation à distance au sens traditionnel, mais d'une nouvelle approche où les élèves et enseignants de classes d'écoles distantes interagissent et collaborent. Actuellement, vingt-trois commissions scolaires, soit près d'une centaine d'écoles majoritairement du niveau primaire, sont engagées dans l'ÉÉR.

#### **b. Offrir des services de formation dans les deux langues officielles.**

Sur le plan démographique, il existe au Canada une obligation constitutionnelle d'offrir, dans la mesure du possible, les mêmes services éducatifs aux canadiens dans les langues des deux peuples fondateurs : le français et l'anglais. Or, ces deux communautés sont diversement concentrées et réparties sur l'ensemble du territoire canadien. Ainsi, la communauté francophone est majoritairement concentrée dans la province de Québec, où la communauté anglophone est minoritaire, alors qu'elle est minoritaire dans les autres provinces où la communauté anglophone est majoritaire. Plus on s'éloigne du Québec, plus les communautés francophones sont minoritaires et dispersées.

Ainsi, la répartition géographique des canadiens et les disparités de concentration des communautés linguistiques justifient le recours aux diverses modalités de formation à distance; elles permettent de répondre aux principes et obligations de la constitution canadienne tout en maintenant un rapport coûts/bénéfices sociaux relativement acceptable.

#### **c. Offrir des services de formation à tous les groupes d'âge.**

En outre, la nature et les besoins de formation varient selon les groupes d'âge. Les jeunes et les adolescents, soumis à la scolarité obligatoire jusqu'à 18 ans dans certaines provinces, doivent recevoir une formation générale commune et, pour ceux n'envisageant ou ne pouvant pas accéder à un ordre supérieur d'enseignement, une formation professionnelle. En tant que mineurs, leur formation doit être encadrée par une institution responsable en regard de leurs parents.

---

<sup>3</sup><http://www.thecanadianencyclopedia.com/articles/fr/enseignement-secondaire>

## ***Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.***

Les jeunes adultes qui poursuivent leurs études ou qui les reprennent après une brève interruption, ont besoin de modalités souples -c'est-à-dire généralement hybrides : sur campus et à distance- pour arrimer leurs diverses obligations : formation, travail à temps plein ou partiel, et/ou famille.

Enfin, des adultes, bien insérés dans le marché du travail, ont besoin de mise à jour de leurs formations ou de nouvelles formations pour réorienter leur carrière.

En résumé, le développement de la formation à distance au Canada s'est fait pour répondre à trois principales obligations sociopolitiques:

- former tous les canadiens dispersés sur un vaste territoire;
- former tous les canadiens dans les deux langues officielles;
- former les canadiens à tous les âges.

### **2. Diverses modalités de FAD.**

Pour répondre adéquatement à ces exigences, la formation à distance fut considérée très tôt comme un mode de livraison des services de formation incontournable. Dans chaque province canadienne, les institutions des différents ordres de formation – secondaire, collégial et universitaire - ont développé au cours des ans une panoplie de modalités de formation à distance adaptées à chaque contexte géographique, linguistique et démographique.

#### **a. Les cours par correspondance.**

Jusque dans les années 2000, la formation à distance dite « par correspondance » était de mise. Elle avait évolué au cours des décennies précédentes en passant du simple apprentissage à distance basé sur les textes et l'écrit à des formations multimédia, les cassettes son et vidéo, puis les CD et DVD venant compléter la gamme des documents d'apprentissage envoyés par courrier. L'apprenant, lui-même, devait développer une certaine autonomie pour organiser son apprentissage tout en respectant les échéances qui lui étaient imposées.

#### **b. Les cours en ligne.**

Au tournant du millénaire, la radicale mutation des réseaux de télécommunication en signaux numériques permit la transmission de contenus multimédia à tout usager équipé de systèmes de réception ad hoc. Ainsi, pour la formation à distance, le matériel d'apprentissage multimédia a pu être acheminé directement et quasi instantanément, et à des coûts minimes, aux apprenants où qu'ils soient et quels qu'ils soient. L'accès à Internet à haut débit s'étant généralisé rapidement à travers le pays, les institutions optèrent pour la mise en ligne de leurs programmes de formation via des plateformes spécialisées et sécurisées.

Toutefois, si le temps des échanges et les coûts associés se sont optimisés grâce aux technologies, le processus d'apprentissage à distance est resté relativement le même : l'apprenant doit organiser lui-même ses périodes et son rythme d'apprentissage. Il en est de même pour les services connexes tels que l'encadrement pédagogique : le courriel a remplacé le courrier postal, mais le téléphone reste le moyen de communication privilégié pour le soutien personnalisé. En outre, le développement récent d'outils d'apprentissages collaboratifs permet à l'étudiant à distance de sortir de son isolement, s'il le souhaite.

### **c. Les cours en visioconférence.**

Pour une majorité d'enseignants et d'apprenants, la classe reste le modèle idéal; il permet entre l'enseignant et les élèves, et les élèves entre eux, une interaction immédiate et des rétroactions multisensorielles qui donnent une dimension hautement sociale à l'apprentissage. Le développement de systèmes d'intercommunications multimédia et synchrones –d'abord sous forme analogique pour des vidéoconférences, puis sous forme numérique pour des visioconférences entre simples usagers d'Internet- a suscité la mise en place de dispositifs pour la réalisation de classes virtuelles à distance. Ainsi, dans un premier temps, les enseignants purent transposer à distance leurs pratiques d'enseignement en classe : l'enseignement magistral y a prévalu. En visioconférences des logiciels de gestion des échanges ont largement bonifié la dynamique des cours en mode synchrone.

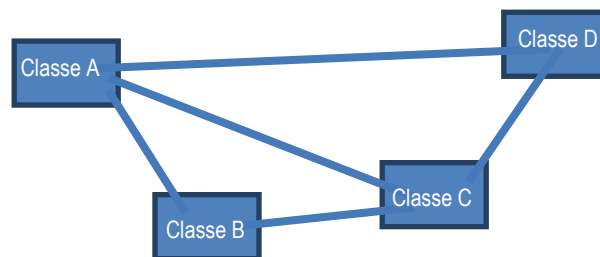
### **3. Brève typologie des divers modes de livraison de la FAD au Canada.**

S'il est convenu d'appeler la formation à distance tout mode d'enseignement-apprentissage permettant à tout apprenant de pouvoir être formé ou se former en dépit de son éloignement de la source de la formation qu'il souhaite acquérir, dans le contexte technologique actuel, celle-ci peut prendre diverses formes. En outre, même dans les institutions offrant les formations en classe, les développements technologiques ont profondément transformé les processus d'enseignement-apprentissage; du tout en classe, on passe peu à peu au « un peu en classe avec le professeur et un peu en ligne tout seul ou avec d'autres apprenants » : c'est ce qu'on appelle la formation hybride. L'usage de modules de formation en ligne provoque une certaine confusion avec la formation à distance tout en ligne. Cette confusion est renforcée par la proposition de cours à la fois pour des étudiants en classe régulière et pour des étudiants à distance : c'est ce qu'on appelle des formations bimodales. La souplesse des technologies mène même à des expériences de formations hybrides bimodales : alternance de cours synchrones et de modules d'apprentissage en ligne pour des groupes d'étudiants en classe et à distance.

Nous tentons ici de figurer les différents modes de livraison des formations à distance.

#### **Modèle 1 : synchrone, classes en réseau.**

Dans ce modèle, des dispositifs de vidéoconférence sont installés dans plusieurs classes de différentes écoles éloignées permettant aux enseignants et aux élèves d'échanger en direct quant au contenu d'un même cours ou pour des activités d'apprentissage en commun.



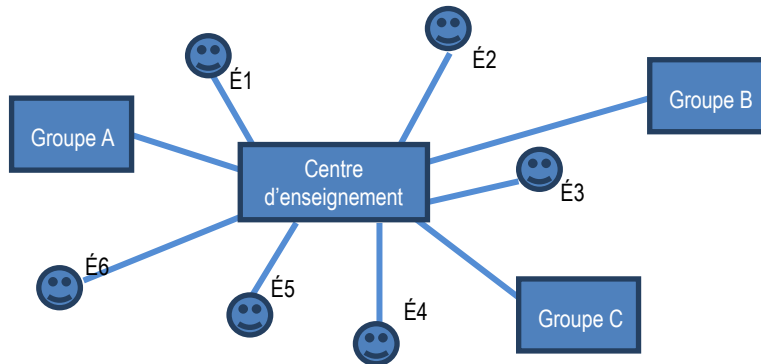
**Figure 1. - Classes en réseau.**

#### **Modèle 2 : synchrone, téléenseignement.**

Dans ce modèle, l'institution met en place une salle principale de diffusion en vidéoconférence et des salles de classe pareillement équipées dans divers sous-centres pour dispenser des cours en

**Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.**

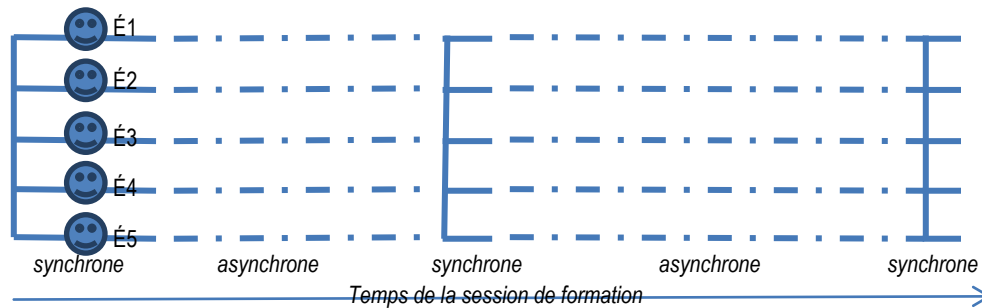
direct à plusieurs groupes d'étudiants distants ainsi qu'à quelques étudiants isolés mais connectés au cours en direct via des dispositifs de visioconférence par Internet.



**Figure 2. - Téléenseignement**

**Modèle 3 : synchrone-asynchrone, hybride.**

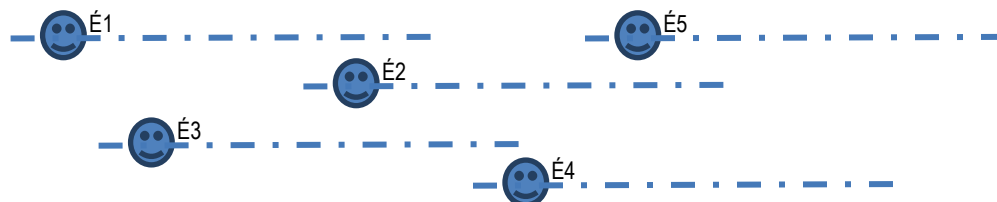
Des étudiants à distance sont regroupés en cohortes durant une session : quelques activités synchrones, collaboratives ou par audio ou visioconférence leur sont proposées, et d'autres asynchrones qu'ils peuvent réaliser à leur propre rythme.



**Figure 3. - FAD hybride.**

**Modèle 4 : asynchrone, autoportant.**

Dans ce modèle, les contenus et les activités d'apprentissage sont entièrement planifiés pour un apprentissage individuel; l'étudiant est ainsi entièrement autonome par rapport à son rythme d'apprentissage; c'est la raison pour laquelle on le qualifie d'autoportant. Ce modèle d'apprentissage, jadis dit « par correspondance » et aujourd'hui dit « en ligne » est le plus répandu dans les institutions postsecondaires.



**Figure 4. - Cours autoportant.**

#### **4. Modèles utilisés dans les différentes institutions canadiennes.**

Jusqu'à l'insertion de ces technologies en milieu scolaire, dans certains milieux minoritaires tels que certaines communautés francophones hors Québec, l'offre de formation en français était limitée; dans chaque école, seulement quelques cours spécialisés pouvaient être offerts lorsque le nombre d'inscriptions le permettait. Il est désormais possible de créer des classes virtuelles à partir d'élèves inscrits dans diverses écoles pour des cours spécialisés et diversifiés, dispensés par des profs à distance dans l'une ou l'autre de ces écoles. Dans ce cas, ce n'est pas l'élève mais l'enseignant qui est à distance; l'élève doit toujours fréquenter l'école dans laquelle il est scolarisé.

Ce modèle d'enseignement à distance synchrone –par coprésence virtuelle des étudiants et de l'enseignant- prévaut au secondaire pour les étudiants mineurs, car la scolarité est obligatoire. Même si l'enseignement leur vient d'ailleurs, ils bénéficient de l'encadrement et du soutien normalement offerts aux élèves réguliers des écoles et au suivi de leur famille sous la responsabilité de laquelle ils sont.

Dans l'expérience québécoise de l'ÉÉR (Écoles Éloignées en Réseau), une classe normale d'une école peut être branchée en réseau avec une ou plusieurs autres. Les enseignants réguliers sont dans leurs classes distantes respectives et leurs élèves effectuent ensemble une partie de leurs apprentissages; ils bénéficient ainsi d'un environnement d'apprentissage plus riche. Toutes sortes de configurations peuvent être envisagées : cours magistral par vidéoconférence d'un enseignant pour l'ensemble des autres classes, travaux d'équipe entre des élèves de différentes classes, etc. Les enseignants se partagent les tâches selon leurs expertises ou selon les besoins des élèves. En ce sens, le modèle de l'ÉÉR diffère de la formation à distance comme on l'entend traditionnellement, c'est-à-dire la réception d'un enseignement à partir d'un centre; il s'agit plutôt d'un modèle d'apprentissage collaboratif à distance. En outre, la combinaison du forum électronique et de la vidéoconférence offre la possibilité de faire des activités, en synchrone et en asynchrone.

Toutefois, au niveau secondaire, des formations en ligne asynchrones, sont également offertes en formation continue, pour une clientèle constituée d'adultes partageant leur formation avec des activités professionnelles ou familiales; en outre, en tant qu'adultes, ils sont seuls responsables de leur formation et de leur réussite.

Ainsi, dans les institutions des conseils ou divisions scolaires francophones à l'extérieur du Québec, offrant des formations à distance<sup>4</sup>, la proportion des deux modes de livraison varie selon les clientèles jeunes ou adultes auxquelles elles s'adressent. Dans les institutions de formation à distance des commissions scolaires du Québec<sup>5</sup> les formations en ligne sont beaucoup plus répandues, car la plupart des jeunes québécois disposent d'écoles à proximité de leurs résidences.

---

<sup>4</sup> Notamment, parmi les membres du REFAD : Le Conseil scolaire francophone de Colombie Britannique, le Collège Éducacentre, le Conseil des écoles fransaskoises, la Division scolaire franco-manitobaine, le Consortium d'apprentissage virtuel de langue française de l'Ontario représentant douze conseils scolaires, le Collège communautaire du nouveau Brunswick.

<sup>5</sup> La plupart des commissions scolaires du Québec sont clientes de la SOFAD (Société de formation à distance des commissions scolaires du Québec) qui produit des formations en ligne. Certaines comme la Commission scolaire de Montréal, ont des centres spécialisés comme le Centre Champagnat, offrent aussi leurs propres formations. La SOFAD et le Centre Champagnat sont membres du REFAD.

## *Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.*

Les institutions collégiales ou préuniversitaires<sup>6</sup> et universitaires<sup>7</sup> optent de plus en plus pour l'apprentissage autonome à distance basé sur le tout en ligne, permettant à l'étudiant-apprenant adulte de se former à son propre rythme. Toutefois, notamment dans les institutions dont la vocation première était la formation sur campus et qui ont développé peu à peu des services de formation à distance, plusieurs modes de livraison subsistent, allant de quelques cours résiduels par correspondance aux formations synchrones par visioconférence dans des domaines et matières spécifiques.

### **5. Place de la FAD selon les institutions.**

Parmi les institutions francophones offrant des formations à distance, seulement deux ont été créées dans ce but : le Cégep@distance et la TÉLUQ. Pour ces dernières les structures ont été conçues et mises en place pour répondre à cette mission. Quant aux autres institutions, l'offre de services de FAD est apparue diversement selon les besoins identifiés auprès de la clientèle et les initiatives particulières de certains services, départements ou facultés.

L'éducation des adultes et la formation continue, au secondaire comme au postsecondaire, est le secteur qui, dans bien des institutions, a développé en premier des services de formation à distance pour s'adapter aux besoins des adultes déjà engagés sur le marché du travail et/ou en charge de famille. Ainsi, lorsqu'on recherche des informations en ligne sur les programmes, les cours et les services offerts à distance, celles-ci ne sont pas accessibles d'emblée sur les pages d'accueil, mais dans les sections dédiées à la formation continue.

Par ailleurs, avec la banalisation des technologies de télécommunication, dans un grand nombre d'universités, des facultés ou des départements ont pris l'initiative d'offrir des cours, voir des programmes de formation à distance.

Parallèlement, les services d'aide à la pédagogie se sont intéressés à l'intégration des TICs dans les cours et à la mutation des modes traditionnels d'enseignement vers des modes d'auto-apprentissage, total ou partiel, à l'aide des supports et des réseaux numériques. Des « techno-pédagogues » animent désormais ces services d'aide à la pédagogie dans la plupart des institutions; leur expertise est sollicitée, ou non, pour le développement des cours déterminés par les départements.

Un étudiant à la recherche d'informations sur les programmes offerts en formation à distance peut éprouver de la difficulté à les trouver rapidement. Elles peuvent être placées à l'intérieur des pages relatives à chacun des départements, ou comme modalité alternative de certains cours ou programmes en éducation continue. En outre, les modalités de livraison varient d'un département, d'un programme ou d'un cours à l'autre; à l'intérieur d'un même programme, un cours peut être donné en mode synchrone par visioconférence, alors qu'un autre peut-être offert en auto-apprentissage.

---

<sup>6</sup> Les institutions membres du REFAD offrant des formations de niveau préuniversitaire ou collégial sont : le Collège Éducacentre de Colombie Britannique, le Collège Boréal et la Cité collégiale en Ontario, le Cégep@distance au Québec et le Collège communautaire du Nouveau Brunswick.

<sup>7</sup> Les universités offrant la formation à distance et membres du REFAD sont : le Campus Saint-Jean; l'University of Alberta; l'Université Saint-Boniface au Manitoba; l'Université Laurentienne et l'Université d'Ottawa en Ontario; l'Université de Montréal, l'Université de Sherbrooke, l'Université du Québec à Montréal (UQÀM), l'Université Laval et la TÉLUQ, au Québec; l'Université de Moncton au Nouveau Brunswick.

## ***Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.***

Hormis les institutions entièrement dédiées à la formation à distance, les autres institutions calquent le rythme des cours en FAD sur le rythme des sessions sur campus. Ceci traduit une culture organisationnelle encore fortement ancrée sur l'enseignement-apprentissage en présence d'étudiants en classe et fréquentant le campus. Nous verrons dans les chapitres suivants que, dans ces institutions, les services autres que pédagogiques n'ont pas toujours été repensés en fonction d'une nouvelle clientèle à distance, celle-ci devant se rendre sur le campus pour en bénéficier comme les étudiants réguliers fréquentant le campus.

Dans certaines institutions, notamment au Cégep@distance, les étudiants s'inscrivent en continu et disposent en général de six mois maximum pour compléter leur cours et de quatre mois maximum pour passer les examens. Cette formule adaptée au profil et aux disponibilités personnelles de chaque étudiant, ne permet cependant pas facilement les apprentissages en équipe. Le rythme par session peut permettre en revanche, même pour les cours en mode asynchrone, des activités collaboratives entre étudiants.

### **6. Ampleur de l'enquête auprès des étudiants en FAD.**

Après sélection des questionnaires complétés à l'occasion de l'enquête que nous avons menée en ligne pour le REFAD auprès des institutions membres, nous avons retenu 973 questionnaires qui avaient été entièrement complétés

On constate une grande disparité de taux de répondants selon les institutions. Ceci est dû à plusieurs facteurs :

- les institutions vouées à la formation à distance, telles que le Cégep@distance et la TÉLUQ, drainent une vaste clientèle, plusieurs milliers, alors que dans les autres institutions, la formation à distance étant une alternative aux formations sur campus, la clientèle en FAD ne représente que quelques centaines, voire quelques dizaines, d'étudiants;
- dans certaines institutions dont la formation à distance est l'initiative de plusieurs départements, il n'a pas toujours été possible de publiciser cette enquête auprès des répondants potentiels;
- dans quelques cas, cette enquête entraine en concurrence avec des sondages institutionnels ou gouvernementaux visant les mêmes clientèles;
- pour certaines institutions secondaires, la nature et la formulation de certaines questions n'étaient pas pertinentes à certaines clientèles, notamment les plus jeunes.

En dernière analyse, et pour la suite de notre étude, nous avons recensé :

- 49 questionnaires complétés provenant de répondants s'identifiant à des institutions de niveau secondaire
- 383 questionnaires complétés provenant de répondants s'identifiant à des institutions collégiales ou préuniversitaires,
- 541 questionnaires complétés provenant de répondants s'identifiant à des institutions de niveau universitaires.

Voici, page suivante, la répartition des répondants par institution :

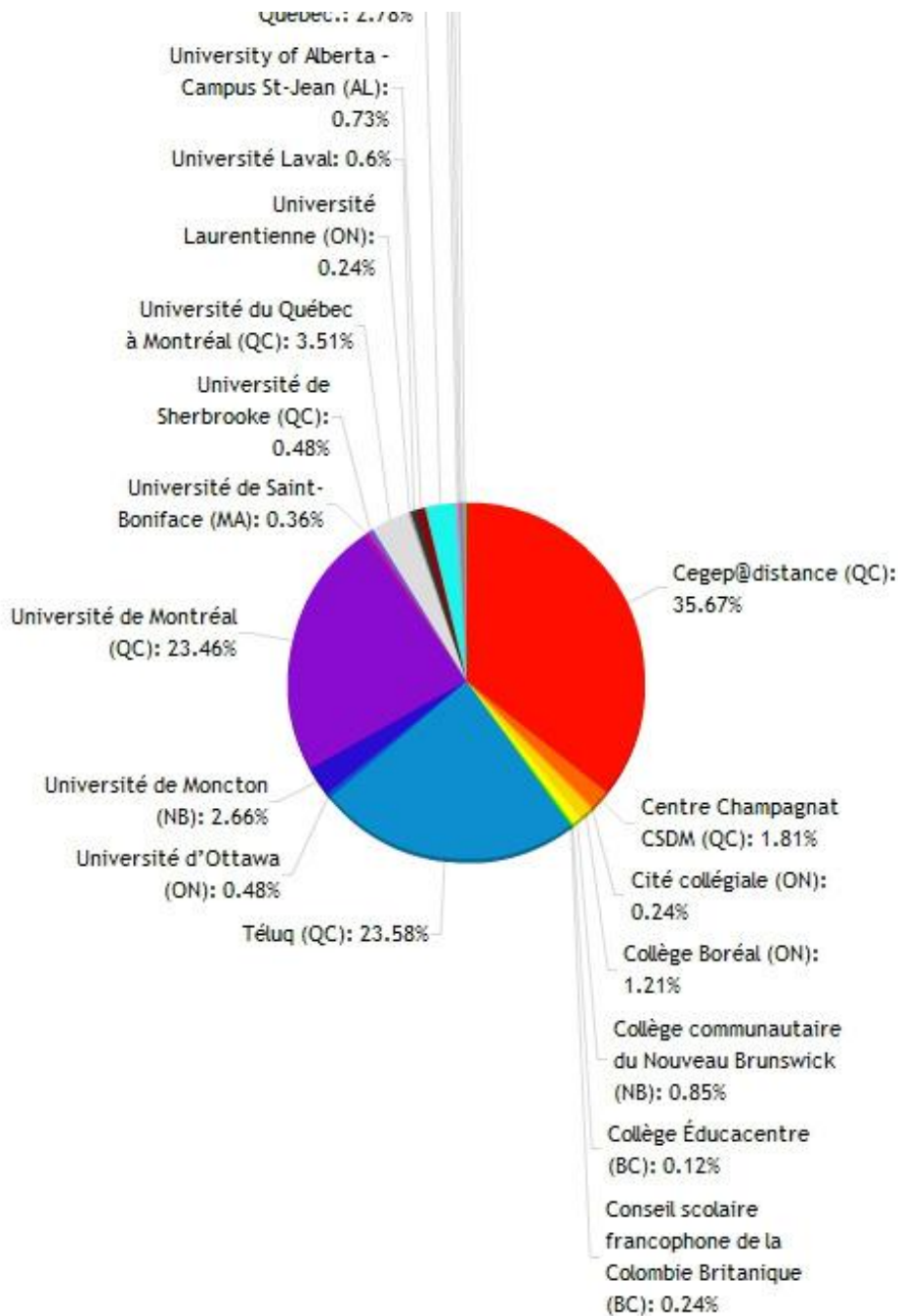


Figure 5. - Répartition des répondants selon leur institution d'attache déclarée.

## 7. Profil des étudiants en FAD.

Une première section du questionnaire était consacrée à la détermination du profil des répondants. Il y était notamment demandé :

- le type d'étudiant



## Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.

- les motifs pour lesquels les répondants ont choisi d'étudier à distance,
- les sources d'information pour s'inscrire en FAD,
- la proportion de leur formation suivie à distance,
- leur expérience de la formation à distance,
- à quel niveau ont-ils commencé à suivre des cours à distance,
- à quel niveau ils étudient actuellement
- dans quel secteur disciplinaire étudient-ils actuellement,
- dans quelle institution ils suivent actuellement leur formation.

### a. Les types d'étudiants.

Par la première question « Quel type d'étudiant êtes-vous? », nous cherchions à évaluer la proportion des répondants correspondant aux trois principaux types démographiques qui regroupent les profils d'étudiants :

- Étudiant qui poursuit sa formation sans interruption.
- Adulte reprenant le cours de ses études après interruption.
- Adulte sur le marché du travail suivant une formation complémentaire ou nouvelle.

Voici les résultats obtenus :

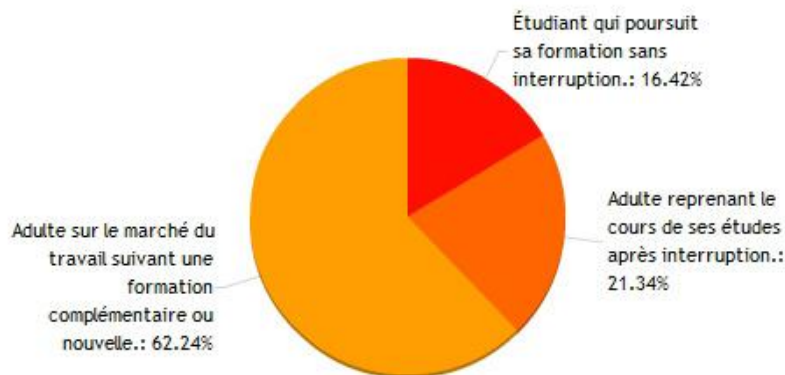


Figure 6. - Types d'étudiants.

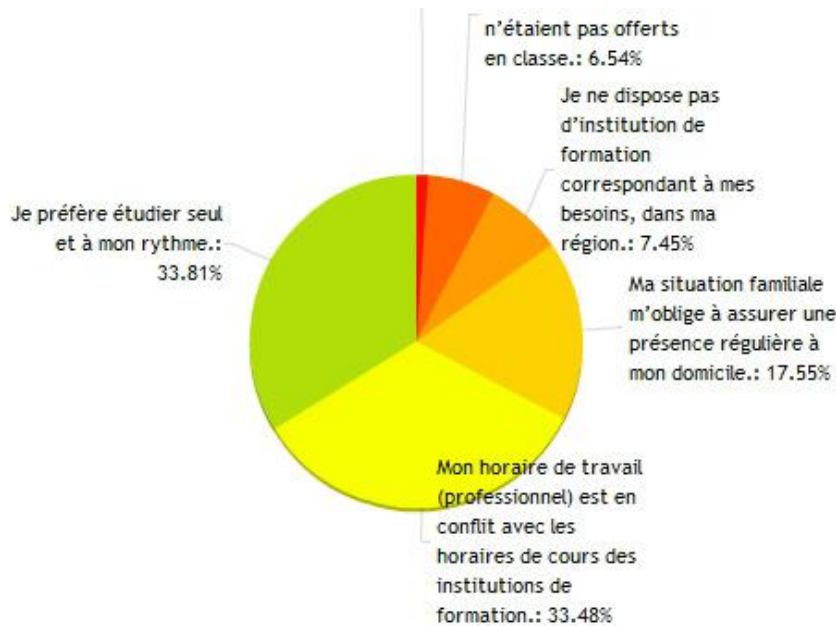
On constate que près des deux tiers des répondants sont des adultes souhaitant bonifier leur profil professionnel, alors que l'autre tiers est composé d'étudiants complétant leur scolarité.

### b. Pourquoi suit-on des cours à distance?

Le choix de la formation à distance plutôt qu'en classe repose sur bien des motifs différents que nous avons résumés ainsi :

- Les cours que je souhaitais suivre n'étaient pas offerts en français..
- Les cours que je souhaitais suivre n'étaient pas offerts en classe.
- Je ne dispose pas d'institution de formation correspondant à mes besoins dans ma région.
- Ma situation familiale m'oblige à assurer une présence régulière à mon domicile
- Mon horaire de travail (professionnel) est en conflit avec les horaires de cours des institutions de formation.
- je préfère étudier seul(e) et à mon rythme.

Voici les résultats obtenus :



**Figure 7. - Pourquoi suit-on des cours à distance?**

On constate que l'absence d'offre de cours en français est un motif marginal (1.17%). Quant à l'absence de formation spécialisée en classe ou à proximité elle ne représente que des proportions relativement faibles (6.54%) et (7.45%)

En revanche, la situation familiale est un facteur à considérer (17.55%).

Quant aux deux motifs principaux, représentant chacun un tiers des répondants, il s'agit de :

- Mon horaire de travail (professionnel) est en conflit avec les horaires de cours des institutions de formation. (33.48%)
- Je préfère étudier seul(e) et à mon rythme. (33.81%)

De tels constats devraient avoir une certaine incidence sur les stratégies pédagogiques proposées. Par exemple, l'introduction d'activités collaboratives répond-elle adéquatement à la préférence des répondants de travailler seul et à leur rythme?

### **c. Pertinence des sources d'information sur les services en FAD.**

Lorsque les étudiants optent pour la formation à distance, ils commencent par s'informer sur les programmes qui répondent à leurs besoins et sur les services offerts. Les sources d'information sont assez diversifiées :

- Recherche par Internet.
- Information par des conseillers indépendants.
- Information par des conseillers d'une institution de formation.
- Consultation des proches.
- Recherche dans des documents spécialisés.
- Par la publicité.

Compte tenu du fait que la recherche d'informations cumule plusieurs sources, nous avons demandé aux répondants d'évaluer la pertinence de chacune de ces sources sur une échelle de 1 (très pertinente) à 6 (la moins pertinente). Voici les résultats par ordre de pertinence:

## Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.

Nombre de réponses : 816

	1 Très pertinentes	2 Assez pertinentes	3 Moyennement pertinentes	4 Peu pertinentes	5 Pas du tout pertinentes	pas évaluable		0	1	2	3	4	5
Matrice des valeurs	1	2	3	4	5								
Par recherche sur internet.	376x	311x	90x	15x	12x	-	1.73						
Auprès de conseillers en formation (hors institutions d'enseignement).	106x	210x	197x	135x	120x	-	2.94						
Auprès de conseillers de l'institution à laquelle je me suis inscrit.	191x	283x	149x	73x	80x	-	2.44						
Par consultation de mes proches (famille, amis, collègues).	109x	226x	207x	143x	96x	-	2.86						
Par recherche dans des revues ou documentations spécialisées.	94x	205x	213x	134x	123x	-	2.98						
Par la publicité.	52x	128x	231x	177x	184x	-	3.41						

Figure 8. - Pertinence des sources d'information.

L'information par Internet semble désormais la source incontournable. Il en résulte que les institutions devraient veiller à la rendre directement et facilement accessible aux étudiants potentiels sous une rubrique clairement identifiée « Formation à distance » dès le portail d'accueil de l'institution, si celle-ci n'est pas dédiée prioritairement à ce mode de formation.

### d. Hybridation de la formation, sur campus et en FAD.

Nous souhaitons évaluer la proportion des répondants étudiant :

- entièrement à distance;
- en grande partie à distance complétant leur formation sur campus;
- en grande partie sur campus et complétant leur formation à distance (cours seulement disponibles à distance)
- sur campus et à distance selon les disponibilités de l'étudiant.

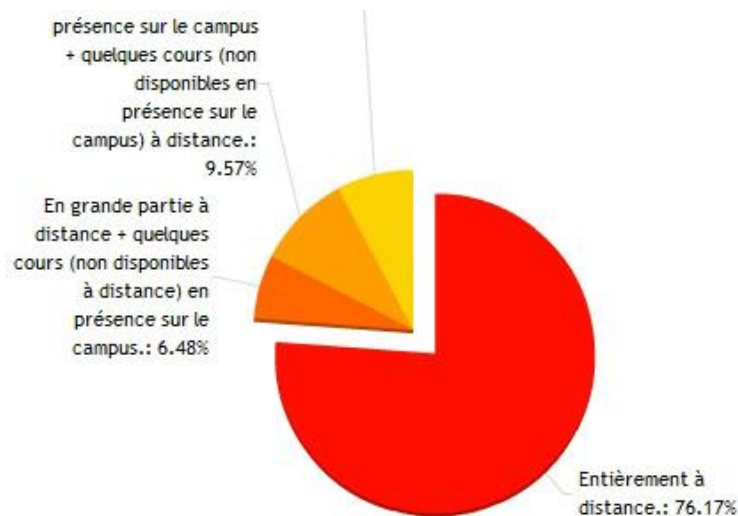


Figure 9. - Proportion de FAD et de formation sur campus.

## Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.

On constate qu'un grand nombre de répondants prennent leur formation entièrement à distance (76,17%) ou en grande partie à distance en la complétant par quelques cours sur campus (6,48%). Inversement, certains répondants sont des étudiants réguliers du campus qui complètent leur formation à distance (9,57%) alors que d'autres font leur choix de cours à distance ou sur campus selon leurs disponibilités (7,78%).

### e. Expérience en FAD.

Il nous semblait important d'évaluer l'expérience de FAD que possédaient les répondants pour éventuellement moduler leurs appréciations des services. On distinguait ainsi :

- les nouveaux étudiants, suivant leur premier cours à distance;
- les habitués ayant déjà suivi 1 à 3 cours à distance;
- les expérimentés ayant suivi plus de 3 cours à distance.

Voici la répartition :

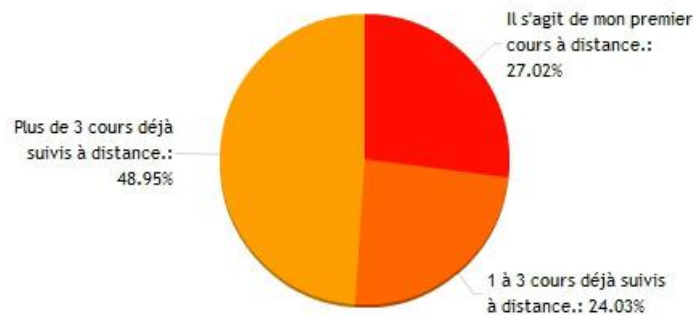


Figure 10. - Expérience en FAD.

On constate que près de la moitié sont des étudiants expérimentés puisqu'ils ont déjà suivi au moins trois cours à distance.

### f. Niveau « d'entrée » en FAD.

Il semblait important de connaître à quel niveau (secondaire, collégial ou préuniversitaire, universitaire 1<sup>er</sup> cycle, universitaire 2<sup>ème</sup> ou 3<sup>ème</sup> cycle) les répondants avaient suivi leur premier cours en FAD pour compléter leur profil d'expérience en FAD.

Voici la répartition :



Figure 11. - Niveau « d'entrée » en FAD.

*Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.*

On constate qu'au total 85% des répondants sont entrés en FAD aux niveaux collégial et universitaire.

**g. Niveau actuel d'études en FAD.**

Pour compléter le profil des répondants, il nous semblait important d'évaluer la répartition des répondants par niveau actuel d'études : secondaire, collégial ou préuniversitaire, universitaire 1<sup>er</sup> cycle, universitaire 2<sup>ème</sup> ou 3<sup>ème</sup> cycle.

Voici la répartition :



Figure 12. - Niveau actuel d'études en FAD.

**h. Domaine d'études en FAD.**

Pour compléter le profil, il était intéressant d'évaluer la répartition des répondants par domaines d'études :

- Administration et affaires
- Droit
- Arts et lettres
- Éducation
- Sciences humaines et sociales
- Sciences et techniques
- Sciences de la santé
- Autres.

Voici la répartition :

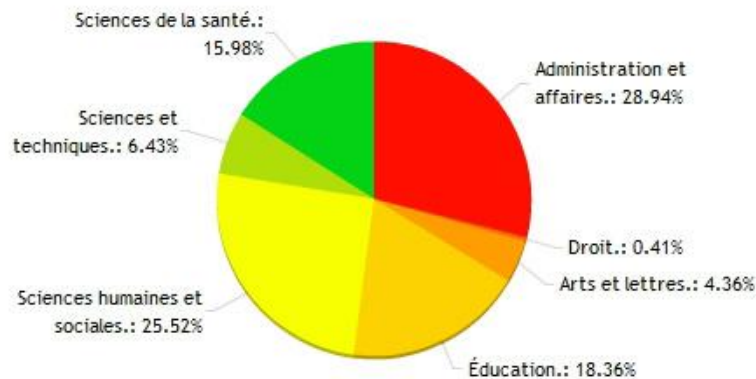


Figure 13. - Domaines d'études en FAD.

## **Chapitre 2**

### **Les services d'orientation à distance**

#### **1. L'orientation, un service essentiel pour une entrée réussie en FAD.**

L'orientation scolaire est de plus en plus considérée comme un facteur déterminant pour l'adéquation de l'étudiant à la formation qu'il sera amené à suivre. Compte tenu des limites et contraintes que présentent les formations en FAD quant aux champs d'études, disciplines et activités d'apprentissages, l'orientation revêt un caractère décisif.

Alors que les étudiants sur campus sont à même de remettre rapidement en question leur orientation grâce à la multitude d'informations dont ils disposent sur place et aux échanges formels et informels, qu'ils ont avec leurs collègues et le personnel enseignant et administratif, les étudiants à distance sont le plus souvent seuls face à ses choix d'orientation; n'ayant pas ou peu de contacts avec d'autres étudiants suivant la même formation, il ne peuvent rapidement valider ou infirmer leur choix. Il importe donc qu'ils puissent disposer de ressources professionnelles qui pourront être à leur écoute et les aider, à distance

Il est convenu d'inclure dans le processus d'orientation des étudiants, trois paramètres principaux pour que l'étudiant puisse faire un choix éclairé :

- le profil de l'étudiant,
- les besoins du marché du travail et les opportunités de carrière,
- les formations offertes, notamment en FAD.

La combinaison adéquate de ces différents choix implique habituellement qu'un service personnalisé soit offert à l'étudiant. De plus, l'orientation scolaire et professionnelle est une démarche qui peut s'étendre sur plusieurs années.

#### **2. Principaux paramètres de l'orientation.**

##### **a. La connaissance de soi.**

L'orientation scolaire est avant tout une question de connaissance de soi, de ses envies et de ses potentialités. Pour choisir une bonne orientation, l'important est donc de se poser les bonnes questions : savoir « qui on est » et ce que l'on veut devenir .Il faut répondre à ces questions en

évitant les préjugés sur les différentes filières de formation, en évitant les influences extérieures et en apprenant à se montrer « réaliste ».

La démarche d'orientation se fonde donc d'abord sur les intérêts, les aptitudes et les valeurs de chaque personne. Un conseiller en orientation diplômé permet à l'étudiant de porter un regard plus objectif sur lui-même en procédant à une évaluation du fonctionnement psychologique de l'étudiant et de son potentiel personnel. Éventuellement, il aura recours à des tests psychométriques, pour évaluer les intérêts, les aptitudes, la personnalité et les fonctions intellectuelles, cognitives et affectives. Il importe de clarifier l'identité de l'étudiant pour qu'il puisse développer sa capacité à faire ses choix de formation et ainsi réaliser ses projets de carrière.

#### **b. Le choix d'un profil de formation.**

Outre une détermination assez précise du profil psychologique de l'étudiant, les services d'orientation institutionnels proposent quatre types de services :

- la consultation personnalisée afin d'aider l'étudiant dans son parcours scolaire et professionnel;
- la mise à disposition de l'étudiant des outils standardisés qui lui permettent de mieux se situer dans son parcours de formation et d'en assurer le suivi;
- lui donner accès à la documentation en information scolaire et professionnelle;
- l'informer sur les choix et son classement au moment de l'inscription afin de les aider à faire des choix judicieux en lien avec son parcours scolaire.

Entre la connaissance de soi, de ses aptitudes, de ses attentes et de ses aspirations et l'engagement dans un programme de formation en vue d'un projet professionnel, il y a un hiatus que seul un conseiller en orientation peut réduire, à condition de disposer d'une certaine indépendance, telle que les conseillers d'orientation en pratique privée.

Toutefois, les étudiants ont généralement recours aux orienteurs des institutions auxquelles ils souhaitent a priori s'inscrire, bien que ces services personnalisés soient payants comme ceux offerts en pratique privée. Le processus est alors un peu paradoxal, car, en choisissant l'institution, l'étudiant a déjà fait un choix basé sur une connaissance parfois limitée de ses aptitudes et de ses goûts et sur ses connaissances limitées des formations disponibles et des débouchés professionnels. D'autres éléments relatifs à l'institution qu'ils privilégient tels que la proximité géographique, les coûts financiers, le réseau social, etc. peuvent avoir motivé leur choix. Le recours au service d'orientation rejoint des raisons académiques plus liées au choix du profil d'étude et du choix de cours; le processus d'orientation se réduit alors à une aide à l'admission et à l'inscription.

Aux ordres d'enseignement secondaire et préuniversitaire, les orienteurs institutionnels sont aussi utiles à la « sortie » de l'étudiant diplômé pour l'aider à passer d'un ordre d'enseignement à l'autre. Dans ce cas, l'orienteur dispose, minimalement, du profil académique de l'étudiant et peut l'informer de la vaste panoplie des programmes et des institutions disponibles.

#### **c. La connaissance du marché du travail.**

Le troisième volet de l'orientation concerne le marché du travail et les opportunités de carrière. Habituellement un processus d'orientation doit aussi tenir compte de cet aspect. S'il est la plupart du temps pris en compte dans les institutions, ce volet est souvent abordé en fin de parcours pour

l'étudiant, alors qu'à l'approche de sa diplomation, il est à la recherche d'emploi. On le réfère alors à des documents officiels, imprimés ou en ligne, sur le marché du travail.

### **3. Les besoins d'orientation selon les ordres de formation.**

#### **a. Besoins d'orientation au secondaire.**

Au Canada, la scolarité est obligatoire, au minimum, jusqu'à l'âge de 16 ans. Dans la plupart des territoires scolaires, cet âge est encore de 16 ans; toutefois, plusieurs gouvernements provinciaux ont accepté ou envisagent de le porter à 18 ans. L'âge d'abandon scolaire en Alberta a été élevé à 17 ans en 2001, alors que le Nouveau-Brunswick a été la seule province à le fixer à 18 ans en 1999 et que l'Ontario songe à le faire.<sup>8</sup>

Au secondaire, les parcours de formation sont relativement balisés pour une formation générale commune; l'orientation scolaire personnalisée ne constitue pas vraiment un service pertinent pour l'inscription au secondaire. C'est au fil de la scolarité et des résultats obtenus par les étudiants que les services d'orientation peuvent suggérer des parcours professionnels, aux étudiants qui n'auraient pas les résultats requis à un ordre supérieur ou qui souhaitent s'engager résolument dans une carrière professionnelle. Il s'agit de les aider à trouver la formation à un métier qui convient le mieux à leurs capacités pour une insertion optimale sur le marché du travail.

Pour ceux qui complètent leur formation secondaire générale normalement, les services d'orientation les informent des programmes et institutions postsecondaires qui leur sont offerts, en fonction de leurs goûts et de leurs aptitudes après les avoir identifiés.

#### **b. Besoins d'orientation au collégial.**

C'est au niveau postsecondaire que les choix de spécialisation et de carrière se dessinent. Dans son rapport sur l'orientation au collégial (2002)<sup>9</sup>, le Conseil supérieur de l'éducation propose en introduction « de considérer l'indécision vocationnelle comme un phénomène courant dans le développement des collégiennes et des collégiens. Le Conseil invite donc les acteurs du système scolaire à tenir compte de ce phénomène pour mieux l'intégrer au processus éducatif. Ainsi pourront-ils mieux soutenir les élèves, vers la réussite scolaire certes, mais surtout vers la réussite éducative », car il considère « la réussite scolaire et la réussite éducative comme des réalités intimement liées »

En ce sens, le terme « orientation » évoque moins le travail des spécialistes que la démarche de la personne en cheminement. L'orientation appartient à la personne même et non aux spécialistes que celle-ci peut solliciter au cours de sa démarche. L'orientation suppose aussi que l'individu dispose d'un certain pouvoir sur sa destinée. Une destinée dynamique et mouvante qui ne se limite plus à un choix pour toute la vie.

D'autre part, le collégial est un ordre d'enseignement qui correspond à une période de la vie où de nombreux choix doivent s'effectuer sur plusieurs plans à la fois. Même à l'université, tout en étant conscients des exigences scolaires, les jeunes adultes sont préoccupés par l'atteinte d'objectifs

---

<sup>8</sup>Oreopoulos, Philip (2005), Législation canadienne de l'école obligatoire et incidence sur les années de scolarité et le futur revenu du travail, Statistiques Canada, No 11F0019MIF au catalogue — No 251 Ottawa

<sup>9</sup>« Au collégial. L'orientation au cœur de la réussite », avis du Conseil supérieur de l'éducation au Ministre de l'Éducation du Québec (Avril 2002). [www.cse.gouv.qc.ca/fichiers/documents/publications/orientcol.pdf](http://www.cse.gouv.qc.ca/fichiers/documents/publications/orientcol.pdf)



personnels dans des dimensions incluant le travail, la vie amoureuse, les loisirs, l'engagement social ou politique, etc. Les choix d'orientation scolaire et professionnelle sont donc ressentis comme un stress car l'enjeu est de taille, puisqu'il s'agit de l'avenir du sujet.

Parmi les facteurs de stress, notons :

- l'absence d'un projet professionnel clairement défini par le jeune;
- les résultats scolaires ne permettent pas de s'engager dans la voie souhaitée;
- les limites économiques (financières) de la famille;
- le manque d'information concernant les possibilités d'orientation;
- ou encore le manque de soutien de la part de l'entourage proche.

Trouver les moyens de gérer toutes ces difficultés s'avère souvent difficile. Le jeune peut parfois trop idéaliser son projet; ou bien, il vise une réalisation immédiate et non à plus long terme. En outre, l'adolescent se sent souvent contraint de donner un sens à sa vie, sous l'effet de pressions extérieures multiples : parents, amis, ami(e)s de cœur, etc. Il peut aussi ressentir une dissonance entre son choix « idéal » et des contraintes matérielles, socio-économiques, personnelles et en particulier affectives. Par exemple, désirant s'orienter vers une certaine profession, il est gêné dans son choix par des ressources matérielles insuffisantes, par un manque de débouchés sur le marché du travail, par des attentes parentales opposées aux siennes, ou par ses propres compétences qu'il estime limitées. Il peut aussi se sentir « étranger » à la situation, contraint qu'il est de faire un choix alors qu'il n'a élaboré aucun projet, il craint alors de regretter ce choix prématuré. L'accumulation de telles difficultés associées aux pressions internes ou externes peut ainsi menacer le bien-être psychologique du jeune.

Par ailleurs, comme le souligne un rapport du Conseil supérieur de l'éducation sur l'orientation au collégial, à propos de l'orientation au secondaire : « l'orientation apparaît aussi comme un sous-produit du système scolaire, étant étroitement conditionnée par les particularités de ce système et la conception de la réussite qu'il incarne. Le système scolaire est lui-même orientant, peu importe qu'il le reconnaisse explicitement ou non... Les différents rouages de ce système et la combinaison de certains d'entre eux ont des effets déterminants... Ces rouages concernent aussi bien les conditions d'admission ou de sélection, l'offre de formation (programmes et places disponibles), les particularités des activités éducatives offertes aux élèves, les caractéristiques des programmes de formation et les dispositions budgétaires, que les modalités de passage d'un ordre d'enseignement à l'autre. Tous ces traits du système scolaire, sans être directement liés au cheminement vocationnel des élèves, n'en ont pas moins pour effet de le conditionner et parfois très lourdement. »<sup>10</sup>

### **c. Besoins d'orientation à l'université.**

Selon l'âge des étudiants s'inscrivant à l'université, les questions d'orientation sont plus ou moins globales. En demandant son admission à l'université, l'étudiant a généralement choisi une grande orientation : sciences, arts et lettres, sciences de la santé, droit, etc. C'est après quelques semaines de cours que certains étudiants peuvent découvrir que leur choix ne correspond pas à ce qu'ils souhaitaient ou à leurs aptitudes ou capacités. Le rôle de l'orienteur est alors d'aider l'étudiant à transiter de manière optimale vers un domaine qui lui est plus approprié. Cette fonction est plus d'ordre administratif que d'ordre psychologique.

---

<sup>10</sup>rapport cité, voir supra.

## ***Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.***

Par ailleurs, les difficultés rencontrées par certains étudiants tiennent parfois à des manières d'être ou des méthodes de travail ou de gestion du temps inadéquates. Il convient « d'orienter » l'étudiant vers le bon spécialiste ou les bons outils qui lui permettront d'être plus performant.

Quant aux adultes, déjà engagés dans une carrière et dans un projet de vie, les services d'orientation sont de peu d'utilité, si ce n'est pour trouver certaines formations spécifiques correspondant à leur projet de perfectionnement professionnel ou à leur réorientation de carrière.

### **4. L'aide à l'orientation à distance.**

L'importance de l'orientation scolaire et professionnelle n'est donc plus à démontrer. Cependant, comme nous le mentionnions plus haut, les étudiants en FAD ne bénéficient pas du riche environnement du campus leur permettant de contextualiser et de prendre un recul comparatif et critique par rapport à leurs choix de formation et de carrière.

Il existe des logiciels d'aide à l'orientation qui peuvent guider l'étudiant à distance en le menant vers une réflexion sur ses goûts et capacités mais aussi qui lui permettent de tester ses connaissances sur les formations disponibles et sur les opportunités du marché du travail. Il s'agit, en fait, de la mise en ligne de tests qui existaient jusqu'à présent sous forme papier et qui ont été numérisés et bonifiés par une automatisation des parcours en fonction des sélections faites à chaque étape. Reliés parfois au système d'admission et d'inscription de l'institution, ils peuvent faciliter le parcours administratif des étudiants à distance. Cependant, si ces logiciels peuvent aider les étudiants à délimiter certains profils d'études et leur proposer certains scénarios de carrière, il n'est pas souhaitable qu'ils fassent les choix définitif à leur place. Un accompagnement pour une démarche d'analyse est nécessaire; une forme d'échange avec un conseiller s'impose.

La plupart des institutions postsecondaires offrent de tels services sur leur campus. Toutefois, rares sont les aménagements logistiques qui rendraient ces services disponibles aux étudiants en FAD. Si des consultations par téléphone sont parfois possibles, elles servent souvent à évaluer la pertinence d'une rencontre en présence; or, ces rencontres ne sont pas toujours aisées pour les étudiants à distance.

Faute de services de consultation interactifs à distance entre les étudiants et les conseillers en orientation, certaines institutions proposent une foire aux questions ou tout simplement des liens vers des organismes extérieurs spécialisés, à partir de leur portail sur internet.

### **5. Les services d'orientation dans les institutions de FAD francophones au Canada.**

#### **a. Au secondaire.**

Comme nous l'avons évoqué précédemment, à cet ordre d'enseignement, les étudiants à distance sont de deux types : les jeunes soumis à la scolarisation obligatoire et les adultes en éducation permanente.

Pour les jeunes, la formation à distance est une réalité plus institutionnelle que personnelle. Ils sont inscrits dans des écoles qu'ils fréquentent mais sont jumelés avec d'autres classes dans d'autres écoles. Devant nécessairement être présents dans une école, ils ont accès aux services parascolaires de cette école dont, entre autres, le service d'un orienteur.

## **Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.**

Ces services d'orientation se retrouvent donc dans la plupart des écoles des Commissions scolaires du Québec<sup>11</sup>, des Conseils et des Divisions scolaires francophones de la Colombie-Britannique<sup>12</sup>, de la Saskatchewan<sup>13</sup>, du Manitoba<sup>14</sup>, de l'Ontario<sup>15</sup>

Quant aux adultes en éducation permanente, ce sont surtout les services reliés au marché de l'emploi qui répondent généralement à leurs besoins d'orientation. Toutefois certains centres dédiés aux jeunes adultes qui complètent leur formation secondaire à distance disposent de services d'orientation adaptés comme au Centre Champagnat<sup>16</sup> de la Commission scolaire de Montréal.

### **b. Au collégial.**

Comme nous l'avons mentionné au début de ce chapitre, c'est au collégial –préuniversitaire- que les services d'orientation sont les plus nécessaires pour les étudiants réguliers, jeunes adultes qui se préoccupent de leur insertion future dans la société active. On retrouve donc dans les institutions de cet ordre d'enseignement des services d'orientation bien adaptés à leurs clientèles. En outre ces services d'orientation sont généralement gratuits.

On y trouve d'abord des outils d'orientation et de recherche d'informations sur les carrières généralement accessibles en ligne<sup>17</sup>. À La Cité collégiale, entre autres, on met à la disposition des étudiants un « Questionnaire sur les défis liés au choix de carrière, le CDDQ<sup>18</sup> », qui permet à l'étudiant d'identifier son profil de personnalité et ses besoins pour être en mesure de prendre une décision quant à son choix de carrière et de déterminer le profil d'études qui lui convient. En outre, dans la plupart des institutions, des services « conseil » sur le campus permettent aux étudiants d'affiner leur recherche et de sécuriser leurs choix.

Des services d'orientation professionnelle plus personnalisés sont également offerts pour accompagner durablement dans sa démarche l'étudiant qui le souhaite. Cet accompagnement se déroule généralement en quatre étapes :

- une rencontre exploratoire d'une heure avec un conseiller professionnel;
- compléter des outils psychométriques et/ou des exercices qui favorisent la connaissance de soi;

---

<sup>11</sup> Commissions scolaires offrant de la formation à distance à partir de programmes produits par la SOFAD : [http://www.sofad.qc.ca/html/reg\\_reg.html](http://www.sofad.qc.ca/html/reg_reg.html)

<sup>12</sup> Conseil scolaire francophone de la Colombie britannique : <http://www.csf.bc.ca/>

<sup>13</sup> Conseil des écoles fransaskoises : <http://www.cefsk.ca/>

<sup>14</sup> Division scolaire franco-manitobaine : <https://www.dsfr.mb.ca/>

<sup>15</sup> Conseils scolaires partenaires du Consortium d'Apprentissage virtuel de Langue Française de l'Ontario (CAVLFO) : <http://www.apprentissageenligne.org/a-propos/partenaires.html>

<sup>16</sup> Centre Champagnat (CSDM), Service d'orientation : <http://www.csdm.qc.ca/EducationAdultes/FormationDistance/Services/ServiceOrientation.aspx>

<sup>17</sup> À la Cité collégiale, par exemple, on indique « Avec le planiguide de Choix et CareerCruising, obtenez de la documentation sur des centaines de professions ainsi que sur les programmes d'études correspondants dans la plupart des collèges et universités au Canada. » <http://www.lacitec.on.ca/services/appui-reussite.htm>

<sup>18</sup> Questionnaire sur les défis liés au choix de carrière : [http://www3.lacitec.on.ca/cddq/cddq\\_f\\_main.html](http://www3.lacitec.on.ca/cddq/cddq_f_main.html)

### *Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.*

- accès à de la documentation à jour sur les professions ainsi que sur les programmes d'études correspondants;
- rencontre(s) subséquente(s) afin de favoriser la prise de décision et élaborer un plan d'étude et de carrière qui répond aux besoins de l'étudiant.

Ces services sont donnés par des professionnels. Ils sont généralement payants pour les futurs étudiants, mais les coûts sont déduits de ceux de la formation lorsque l'étudiant s'inscrit à l'institution.

Dans le cas particulier du Cégep@distance, les services de consultation en orientation sont disponibles au Collège de Rosemont<sup>19</sup> auquel celui-ci est affilié.

Notons, par ailleurs, que pour les étudiants à distance, une panoplie d'outils d'orientation est offerte par le gouvernement canadien pour les études postsecondaires : le site [Ciblétudes](#). Il s'agit d'un site interactif qui vise à aider les étudiantes et les étudiants dans l'ensemble de leur démarche d'études. Dans la section « Planification » on trouve des questionnaires pour découvrir ses intérêts et ses compétences, un « Guide du consommateur de l'apprentissage » et on peut avoir accès à un conseiller en ligne.

#### **c. À l'université.**

Au moment d'aborder les études universitaires, il y a bien des motifs de consulter en orientation scolaire et professionnelle tels que :

- s'orienter ou confirmer son orientation;
- se réorienter à la suite d'un refus, d'un échec ou d'un mauvais choix;
- développer sa carrière;
- relever de nouveaux défis;
- être coaché pour atteindre certains objectifs;
- se faire préciser d'autres possibilités d'emploi tenant compte des acquis et de la personnalité;
- réorienter sa carrière à la suite d'une perte d'emploi, d'une réaffectation ou d'un « burnout ».

La TÉLUQ, principale institution universitaire de formation à distance du Québec, offre des services complets d'orientation à distance<sup>20</sup> : « La TÉLUQ propose aux étudiantes et étudiants inscrits ou à ceux en voie de le faire, les services d'une conseillère d'orientation. Cette spécialiste offre, sans qu'on ait à se déplacer, un service personnalisé d'aide et de conseil par téléphone ou par courriel. Elle répond autant aux questions sur les études à distance qu'à celles qui concernent le lien entre les acquis scolaires et le marché du travail. Enfin, elle est un bon guide pour tout « changement de cap » professionnel. Ce service sans frais est offert toute l'année durant. »

La faculté de l'éducation permanente de l'Université de Montréal, qui est la principale faculté à offrir des formations à distance dans cette université, met à la disposition de ses étudiants un service adapté pour « ceux et celles qui désirent faire le bilan de leur bagage d'expériences et de leur formation antérieure dans le but d'arrimer le plus adéquatement possible leurs compétences aux nouvelles exigences du marché du travail ou pour satisfaire des besoins personnels de formation ».

---

<sup>19</sup> Service d'orientation scolaire et professionnelle du Collège de Rosemont : <http://www.crosemont.qc.ca/services-etudiants/services-aide>

<sup>20</sup>TÉLUQ, service d'orientation : [http://www.TÉLUQ.quebec.ca/siteweb/services/aideconseil.html?p\\_herit=etu](http://www.TÉLUQ.quebec.ca/siteweb/services/aideconseil.html?p_herit=etu)

## Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.

Dans plusieurs institutions universitaires, des ateliers spécialisés pour l'orientation, sont offerts. Il s'agit de rencontres en petits groupes qui peuvent être suivies de rencontres individuelles. En effet, outre les motifs de recours à des services d'orientation évoqués plus haut, il arrive parfois que des étudiants remettent en question leur choix de programme et de carrière pour d'autres motifs tels que : leur motivation à la baisse, leurs problèmes de concentration, de rendement scolaire, des difficultés personnelles, le stress, etc. Bien que ces difficultés soient souvent temporaires; elles peuvent être des indices que le choix de programme ou de carrière a besoin de réactualisation. Dans cette optique, certaines institutions proposent des capsules vidéo<sup>21</sup> pour illustrer certains processus de réflexion sur les choix.

Quelques institutions offrent aussi, aux étudiants qui le souhaitent, la possibilité d'entrer en contact avec un professionnel du secteur visé par l'étudiant. À l'université de Montréal, par exemple, c'est le « [projet Télémaque](#) » qui établit un mentorat entre un professionnel et un étudiant pour déterminer si l'objectif professionnel de l'étudiant correspond à sa personnalité, à ses valeurs et à ses attentes.

Enfin, toutes les institutions universitaires offrent, en ligne, des liens vers divers sites d'informations plus spécialisés, ou encore vers des services externes relatifs à l'orientation scolaire et professionnelle, tels que : l'[Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec](#).

### 6. Le recours aux services d'orientation selon l'enquête auprès des étudiants en FAD.

Dans l'enquête menée en ligne auprès des étudiants en FAD, une section porte sur la recherche et l'orientation disponible à distance.

#### a. Consultation des informations en ligne.

Une première question portait sur la consultation des informations en ligne :

- Pour votre orientation (en FAD), avez-vous pu consulter des informations mises en ligne par votre institution?

Il s'agissait de déterminer le taux de consultation des informations d'orientation.

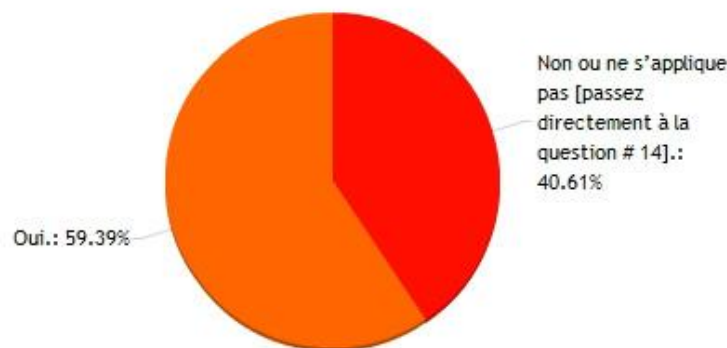


Figure 14. - Consultation des informations en ligne pour l'orientation.

<sup>21</sup> À l'UQÀM notamment : <http://tv.UQAM.ca/default.aspx?v=52504>

**Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.**

Une majorité de répondants (60%) déclarent avoir consulté ces informations. Dans le 40% ne les ayant pas consultées, on peut inclure les répondants du niveau secondaire (5%); ce qui veut dire qu'environ 35% des répondants de niveau postsecondaire ne les ont pas consultées.

**b. Formes du soutien à l'orientation en ligne.**

Pour ceux qui avaient utilisé le soutien à l'orientation en ligne, il s'agissait, en répondant à une première sous-question, de déterminer si les répondants avaient eu accès à des services d'information « passifs » ou à des logiciels d'aide à la prise de décision.

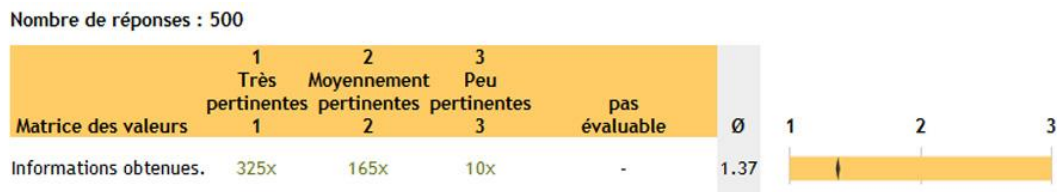


**Figure 15. - Mode d'orientation en ligne.**

Il semble que les logiciels d'aide à la décision pour l'orientation soient peu disponibles ou mal publicisés.

**c. Pertinence de l'information en ligne.**

À l'occasion d'une seconde sous-question, les répondants devaient évaluer sur une échelle de 1 (très pertinentes) à 3 (peu pertinentes), les informations obtenues. L'évaluation moyenne de la pertinence de ces informations est de 1,37.



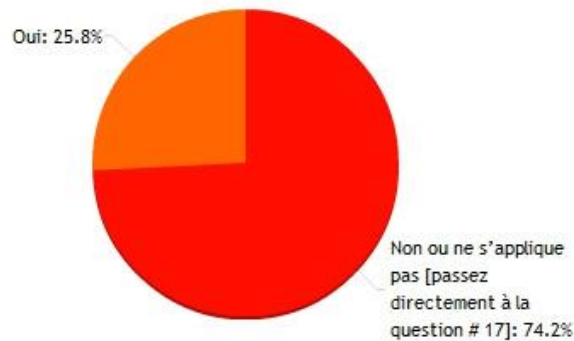
**Figure 16. - Pertinence de l'information en ligne pour l'orientation**

**d. Demande de contact avec le service d'orientation.**

Une seconde série de questions portaient sur le recours au personnel des services d'orientation :

- Pour votre orientation (en FAD), avez-vous pris contact avec le service d'orientation de votre institution de formation?

Nous souhaitons connaître la proportion de répondants qui ont pris contact avec le service d'orientation de leur institution.



**Figure 17. - Demandes auprès du service d'orientation.**

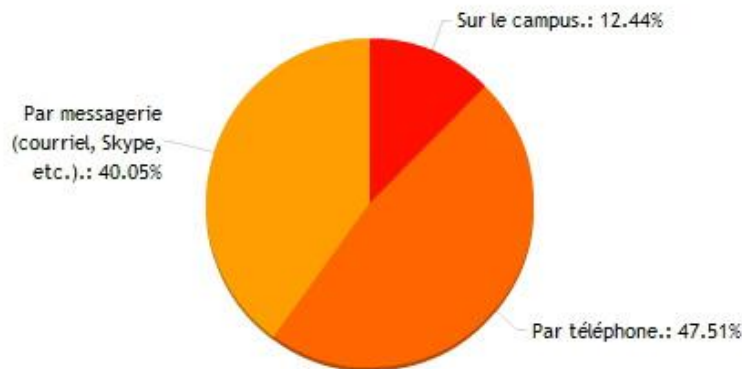
Un quart des répondants ont pris contact avec le service d'orientation de l'institution. Il est probable que cette proportion soit semblable ou supérieure à celle des étudiants qui n'étudient pas à distance.

**e. Modes de consultation auprès du service d'orientation.**

Une première sous-question était la suivante :

- ... si « oui » sous quel(s) mode(s) avez-vous échangé avec ce service [plusieurs réponses étaient possibles]

Les services d'orientation proposent habituellement des consultations en présence sur le campus; nous voulions donc savoir si de nouvelles pratiques pour les étudiants à distance étaient offertes.



**Figure 18. - Modes de consultation des services d'orientation.**

On constate une certaine adaptation de ces services aux besoins des étudiants à distance puisque seulement 12,44% des répondants se sont rendus sur le campus pour une consultation.

**f. Pertinence des informations d'orientation reçues du service d'orientation.**

Une deuxième sous-question était la suivante :

- ... comment qualifieriez-vous la pertinence des informations obtenues?

Les répondants devaient évaluer sur une échelle de 1 (très pertinentes) à 3 (peu pertinentes), les informations obtenues du service d'orientation.

## Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.

Nombre de réponses : 259

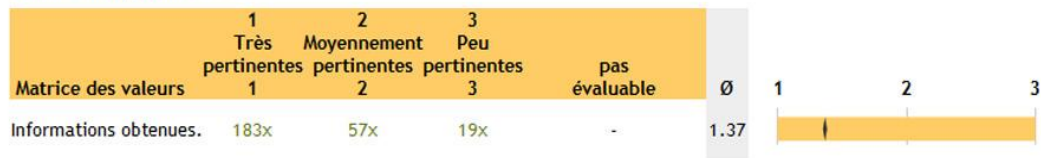


Figure 19. - Pertinence des infos reçues du service d'orientation.

L'évaluation moyenne de la pertinence de ces informations est de 1,37.

### 7. Commentaires sur les services d'orientation.

À la fin de cette section de questions sur l'orientation, nous proposons une question ouverte :  
« *Quels commentaires feriez-vous sur les services d'orientation offerts par votre institution aux étudiants à distance?* »

Nous présentons ici une synthèse de ces commentaires regroupés par thèmes.

#### a. Connaissance et besoin de services d'orientation.

*Je ne savais pas qu'il y avait un service d'orientation.*

*Je n'avais pas besoin de me faire orienter car je savais ce que je voulais faire.*

*Je n'ai pas eu à consulter puisque mon choix était clair...*

*Je me suis inscrit point.*

*Plus on recherche une formation spécialisée ou des connaissances pointues, ou des études dans un domaine très à l'avant-garde (ex. une philosophie éducative intégrée à la psychologie cognitive) moins il est nécessaire de consulter les « orienteurs » et le choix de l'établissement s'impose de soi.*

*Je n'ai pas eu recours aux services d'orientation, sachant que je voulais suivre une formation complémentaire à mon travail. Toutefois, les renseignements sur Internet m'ont bien éclairé sur le contenu des cours.*

#### b. Pertinence des informations en ligne

*Très bien structuré*

*Très bonnes informations.*

*Beau travail, continuez ! Excellent service, indispensable.*

*J'ai trouvé toutes les réponses à mes questions sur le site du Cégep@distance. Jusqu'à présent tout est clair sur la façon de fonctionner. Merci*

*Si on cherche comme il faut il y a beaucoup d'informations pertinentes et disponibles*

*Beaucoup trop d'informations superflues sont données ce qui rend difficile la recherche d'informations.*

*TÉLUQ est une organisation très efficace et j'y ai trouvé toutes les informations nécessaires pour la poursuite de mes études.*

*Personnellement j'aurais aimé avoir un BAA par cumul qui aurait inclus un certificat en psychologie. Ça m'a pris quelques semaines de recherches et de questions avant d'avoir une réponse claire.*



## **Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.**

*Il n'y avait rien qui expliquait quelle carrière nous pouvons mener avec nos études. J'ai pris quelque chose qui m'intéressait personnellement, sans penser à l'emploi que je pourrais occuper. Très moyen. Pas de suivi, programme trop chargé de « blabla ».*

*Un test en ligne qui nous aiderait à choisir une nouvelle profession. Dans la quarantaine avancée on se demande, si ce que nous faisons actuellement comme profession correspond encore à nos goûts.*

### **c. Besoin de conseillers en orientation.**

*Très médiocre, ... il n'y a pas de conseiller en orientation (ce qui serait grandement utile) il est donc très difficile d'avoir réponse à ses questions. Lorsqu'un étudiant suit un cours ou deux par correspondance au travers de son cheminement en [institution réelle] il n'y a pas de problème puisque [celle-ci] lui offre ces services. ... J'aurais eu besoin d'informations concernant l'université mais il n'y a aucune aide à ... et les services hors établissement sont très difficiles à trouver et coûtent un certain montant.*

*Une rencontre en personne avec un questionnaire devraient être une pratique obligatoire. Car suite à une période d'emploi plus ou moins longue, nous avons besoin d'informations sur les emplois en demande ou ceux qui sont possibles et que nous ne pouvons avoir connaissance seuls dans nos démarches.*

### **d. Confusion des rôles.**

*Quand est venu le temps de m'inscrire je voulais avoir plus de précisions sur les possibilités d'emploi. J'ai appelé la faculté en charge et on n'était pas clair et on ne m'a jamais référé aux services d'orientation de l'établissement. J'aurais beaucoup apprécié...*

*Ce n'était pas vraiment le service d'orientation mais le directeur de module. Il m'a vraiment aidé !*

### **e. Accès au personnel d'orientation et délais de réponse.**

*Difficile d'obtenir un entretien quand on n'est pas encore étudiant. Et onéreux.*

*Service rapide et de qualité, ils ont le souci de bien informer les gens*

*Réponse rapide, courtoise et pertinente.*

*Réponse rapide et très professionnelle*

*Efficacité et disponibilité.*

*Plus disponible par téléphone...*

*Téléphoniste peu intéressé pour me répondre.*

*Dur à contacter!*

*Ils ont une bonne communication.*

*Il serait pertinent qu'ils répondent aux courriels dans un délai de moins de 7 jours Trois mois c'est intolérable!*

*Bon service même si parfois un peu lent avant d'avoir une réponse.*

*Premièrement, le réceptionniste devrait être plus dynamique, on a l'impression qu'il va rendre l'âme chaque fois qu'il répond. Il me donne le goût de raccrocher chaque fois que j'appelle.*

*Très difficile d'avoir de bonnes réponses et surtout très difficile de joindre le service. Il est aussi impossible de prendre un rendez-vous.*

## **Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.**

*J'ai souvent appelé, des dizaines de fois, juste pour être capable de parler à la réceptionniste, car on nous met toujours en attente. Il n'est pas rare d'attendre 10-15min avant de parler à quelqu'un. J'ai souhaité parler à un responsable mais on ne m'a pas rappelé.*

*Nécessite beaucoup de patience pour parler à quelqu'un.*

*Il serait important que les conseillers soient plus accessibles. Pour qu'ils répondent à une petite question, il faut parfois attendre plusieurs jours.*

*N'a pas voulu me répondre par courriel, voulait me parler au téléphone. J'ai essayé à plusieurs reprises de l'appeler, mais elle ne répond pas, peu importe la journée ou l'heure. Elle n'a jamais rappelé.*

*Pour prendre un rendez-vous, cela demande beaucoup de temps. Même pour la réponse par courriel. L'orientation doit être un service facile à atteindre surtout pour les étudiants à distance.*

*Pas bon. Très déçu. J'envoie des questions par messagerie Internet et je reçois une réponse une semaine plus tard comme quoi je devrais appeler à un tel numéro pour savoir la réponse. Après tout ce temps, je n'ai même pas de réponse!*

*Je trouvais difficile de pouvoir établir un contact. Ce n'est pas comme en personne sur un campus. Donc, j'ai laissé tomber et je me suis orientée seule.*

*Si les cours sont offerts en ligne (à distance) les services d'orientation devraient en être autant.*

*Peu de services offerts pour les étudiants à distance.*

*Mettre plus d'heures de disponibilités pour rejoindre la personne ressource, car même si on peut envoyer un courriel, ce n'est pas la même chose que de parler de vive voix à quelqu'un pour de l'information.*

### **f. Qualité du service personnalisé.**

*Très bons services et très bien informés. Les intervenants cherchent des réponses aux questions lorsqu'ils ne les ont pas. Excellent service.*

*Ils tentent le plus possible de nous guider selon nos goûts et dans un ordre logique, c'est bien.*

*Accueil très chaleureux et authentique; accompagnement très sérieux*

*J'avais envoyé un courriel pour m'informer des cours offerts et une dame m'a téléphonée pour me donner de l'information. Sur le site du Cégep@distance nous trouvons des réponses à nos questions. Je suis tellement contente d'étudier à cet endroit.*

*Très bon, elle m'a conseillée un cours complémentaire, soit, comment réussir ses études collégiales pour que je puisse m'adapter facilement au cégep qui est différent du secondaire.*

*Aussi, ça me permettait d'avoir les crédits nécessaires à la formation générale.*

*Bonne orientation par rapport au choix des cours et la formation désirée.*

*Assez disponibles pour renseigner les étudiants. J'apprécie beaucoup.*

*Je trouve que le service d'orientation offert par mon institution est très présent pour répondre à mes questions. Il est toujours adéquat et les réponses pertinentes. En tout temps, j'obtiens une réponse rapide.*

*La qualité des informations que mon CAD me fournit sont exactes et précises, ils font des vérifications pour ne pas me faire suivre des cours non nécessaires à l'obtention de mon DEC, ils valident avec le cegep qui devra délivrer mon DEC pour voir si les cours que je prends sont les bons. Ils font un excellent travail !!*

**Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.**

*Ils m'ont bien orienté. En plus avec de graves troubles d'apprentissages, ils ont bien compris mes besoins particuliers.*

*Étudier à distance est très difficile pour la visuelle-auditive que je suis, mais la conseillère [Mme. M.] est la meilleure à Montréal : elle encourage, soutient, t'aide à voir clairement ton chemin vers ton objectif et quoi faire pour éviter de te planter en chemin... C'est la première fois que je trouve une conseillère répondant si bien à mes questions et préoccupations après en avoir rencontré trois.*

*Semble mêlé et ne pas trop savoir ce qu'il en est.*

*Être plus attentif aux besoins et aux contraintes de la vie des gens (je suis militaire).*

*Le service n'était pas très bon. Les données reçues étaient trop vagues et je ne sentais pas que la personne prenait mon dossier au sérieux. Juste répondre rapidement pour classer le dossier comme répondu.*

*Il n'est pas du tout adapté. L'information fournie était erronée et partielle. On me renvoie au secteur universitaire et l'université m'indique que mon cégep doit être en mesure de me répondre.*

*Variations dans le nombre de cours que j'avais à faire selon les différentes analyses du personnel...*

*Ne pas hésiter à consulter parce que les procédures peuvent être un peu complexes.*

*Informations assez précises, mais j'aurais aimé qu'on m'indique clairement les universités susceptibles de reconnaître mes acquis une fois ma formation terminée pour me permettre de poursuivre mes études supérieures si je décidais de le faire.*

*J'ai reçu toutes les informations pertinentes au sujet de ma formation et de l'aide avec le mode d'enseignement en ligne.*

*Très bonne information, ils m'ont donné une grille des cours que je dois suivre pour compléter ma formation.*

*J'ai seulement utilisé les services d'orientation à deux reprises et j'ai été très satisfaite. J'ai obtenu des réponses à mes questions.*

*Assez efficace et dévoué.*

*Excellente, j'ai eu affaire à eux pour mon certificat précédent et j'ai eu un excellent service.*

*Les services sont excellents.*

*Les professionnels connaissent bien l'institution pour laquelle ils oeuvrent. Pour les diplômés par cumul, les informations sont précises.*

*Service très professionnel. Personnel très aidant*

*Très pertinents, j'ai été bien guidée.*

*Les informations qui me manquaient avant d'entamer mes études m'ont été fournies facilement et avec précision. C'est suite à ces informations que j'ai pris la décision de m'inscrire.*

*Très bon service, les questions pointues étaient facilement répondues*

*Excellente disponibilité du personnel. Renseignements excellents. Professionnel et enthousiaste.*

*Suite aux discussions que j'ai eues avec des personnes-ressources, mon projet d'études s'est dessiné clairement. Donc, j'ai trouvé écoute et conseils auprès de ces intervenants. Leurs conseils m'ont permis de clarifier mon projet d'études. De plus, peu importe la personne qui nous répond de l'université, TÉLUQ, j'ai obtenu soutien et respect.*

*Je l'ai utilisé pour savoir comment poursuivre pour le BAC par cumul. Ils m'ont bien conseillé*

## **Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.**

*Les services offerts sont de qualité et les retours de messages rapides.*

*Rapports très courtois. Excellente communication. Réponses claires et rapides à toutes mes questions.*

*On m'a toujours répondu même si des fois on me transférait d'une personne à une autre. J'ai obtenu les réponses dont j'avais besoin.*

*Peu utilisé mais lorsque je l'ai fait, la personne a bien su me guider.*

*J'y suis allée 1 fois il y a des années et j'ai adoré la dame qui m'a reçue; en 5 minutes elle a mis le doigt sur ce que je vivais et m'a proposé d'excellents choix.*

*Je n'ai pas consulté les services d'orientation offerts par mon institution parce que j'avais déjà utilisé ce type de services en étant chaque fois terriblement déçu. Je ne croyais pas que les conseillers en orientation puissent vraiment m'aider, sachant qu'il y avait toujours un écart immense entre ce que certains tests indiquaient et ce que je désirais, ou encore parce que je me faisais conseiller assez radicalement des choix qui ne me plaisaient pas du tout.*

*Les services d'orientation devraient être plus présents, voir même obligatoires. Savoir où on s'en va exactement au début d'un programme serait une motivation et un gage de réussite. J'ai fait quatre programmes postsecondaires jusqu'à maintenant et je n'ai pas encore de diplôme postsecondaire. Beaucoup d'argent et de temps sont perdus avec des étudiants comme moi qui sont en manque d'orientation. Or, mieux former les orienteurs, en augmenter le nombre et rendre leurs services obligatoires pourrait s'avérer très rentable pour tout ce qui a trait au domaine scolaire et professionnel.*

*La conseillère en orientation m'a paru avoir certains préjugés envers certaines formations, privilégiant certains programmes et dénigrant presque certains autres.*

*Les services d'orientation offerts étaient plutôt vagues et non personnalisés*

*Le consultant ne donne jamais directement l'information demandée: il envoie par courriel un «paquet» d'informations sur tel ou tel programme sans vraiment tenir compte de notre situation personnelle et des demandes précises. J'ai trouvé que les informations envoyées ne donnaient pas plus de réponses que mes propres recherches Internet.*

*L'analyse de mes questionnements n'a selon moi pas été faite. La personne (responsable du programme) m'a orientée comme n'importe quelle autre personne. M'a conseillé de prendre 3 cours et je ne pense pas que ce fût des conseils judicieux... peut-être plus financier et du domaine de statistiques d'inscriptions pour lui.*

*J'ai eu de la difficulté à obtenir la possibilité par mon université pour faire des cours à distance ou via des ententes interuniversitaires. Je ne me suis pas sentie comprise quand j'ai mentionné que je cherchais à poursuivre mes études mais que je devais travailler.*

*Je n'ai pas eu les mêmes informations d'une personne à l'autre.*

### **g. Orientation externe.**

*Je n'ai pas eu besoin d'un service d'orientation. Pour savoir quel cours j'avais besoin pour compléter ma formation, j'ai dû appeler au Ministère des aînés et de la famille pour connaître précisément ce dont j'avais besoin pour être considérée formée et qualifiée par le gouvernement.*

*Je n'ai pas eu affaire avec eux. J'ai vu un conseiller d'orientation ailleurs.*

*J'ai fait un travail d'orientation à l'extérieur avec un conseiller afin de clarifier mon choix de carrière adapté à mes acquis.*

### **Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.**

*Aucun commentaire puisque j'ai rencontré un orienteur dans un carrefour jeunesse-emploi pour une réorientation de carrière et c'est lui qui m'a conseillé d'aller voir le site web de Cégep@distance. Je n'ai donc pas fait affaire avec les services d'orientation de mon institution aux étudiants à distance.*

*Je n'ai pas eu à le consulter. Un ami diplômé de l'université m'a chaudement recommandé de prendre au moins un cours à distance car les quarts de travail de mon emploi sont irréguliers ; il s'agissait donc d'une bonne façon d'y remédier.*

*Une meilleure pertinence de l'orientation lors d'un changement de carrière... La pertinence dans l'orientation est qu'on ne sait pas comment orienter une femme de mon âge qui veut travailler le plus longtemps possible, avec une période d'études raisonnables et une accessibilité sur le marché du travail. Aujourd'hui, je suis en formation en gérontologie sans trop savoir ou cela va me mener! Je pense poursuivre en psychologie par la suite... à l'Université on m'a répondu « ...oui, c'est une possibilité... ».*

#### **h. Suggestions.**

*Il serait pertinent de faire des journées portes ouvertes en orientation pour les étudiants à distance ou de créer un Forum d'orientation à distance auxquels peuvent se joindre les étudiants qui ne peuvent se déplacer sur le campus.*

## **Chapitre 3**

### **Les procédures administratives**

#### **1. Les procédures d'admission dans les institutions canadiennes.**

Pour débiter une formation dans une institution en milieu éducatif, les procédures administratives se déclinent en deux étapes : l'admission et l'inscription aux cours.

##### **a. Les processus d'admission et d'inscription au secondaire.**

Au secondaire le processus d'admission se fait généralement directement lors du passage du primaire au secondaire. Cependant dans les milieux francophones minoritaires, l'admission dans les écoles secondaires francophones sont conditionnelles aux antécédents scolaires francophones des parents ou des enfants<sup>22</sup>.

L'[article 23 de la Charte canadienne des droits et libertés](#) stipule que :

« L'école de langue française accueille les enfants de tout citoyen canadien :

1. dont la première langue apprise et encore comprise est le français OU ;
2. qui a reçu son instruction, au niveau élémentaire, en français au Canada OU ;
3. qui a un enfant qui a reçu ou qui reçoit son instruction au niveau élémentaire ou secondaire en français au Canada. »

Même si l'éducation secondaire est obligatoire, ce sont les parents qui ont la responsabilité d'inscrire leurs enfants dans l'école secondaire de leur secteur. Les documents nécessaires sont les suivants :

- une pièce d'identité de l'enfant : certificat de naissance, carte de citoyenneté ou passeport;
- le carnet d'immunisation;
- les bulletins scolaires des années précédentes.

Ces mêmes documents sont requis pour l'inscription des étudiants adultes.

---

<sup>22</sup> On trouvera les critères d'antécédents linguistiques sur les sites de différents conseils scolaires hors Québec, tels que : Le conseil scolaire francophone de Colombie britannique ([http://www.csf.bc.ca/coin\\_parents/eligibilite.php](http://www.csf.bc.ca/coin_parents/eligibilite.php)), le Conseil des écoles fransaskoises (<http://www.cefsk.ca/FR/CriteresInscriptions/index.html>)

## ***Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.***

Au premier cycle du secondaire il y a généralement un tronc commun de cours de formation générale alors qu'au second cycle un éventail de cours optionnels sont proposés.

### **b. Le processus d'admission au collégial.**

De manière générale, au Canada francophone, pour être admis à un programme d'études postsecondaires, le candidat doit répondre aux trois exigences suivantes :

- détenir un diplôme de l'ordre secondaire, ou posséder une formation et/ou expérience jugée équivalente par l'institution;
- satisfaire aux conditions particulières –cours préalables- du programme qu'il choisit.

Dans certaines provinces, la demande d'admission doit être adressée à un organisme provincial ou régional qui centralise les demandes. Les procédures se font en ligne pour tous les candidats. Ils peuvent faire des demandes d'admission dans plusieurs programmes (maximum 5) et plusieurs institutions (maximum 3) simultanément.

Pour les candidats qui ne satisfont pas aux exigences habituelles, la reconnaissance des diplômes, et surtout de leurs équivalences, constitue une étape administrative parfois complexe. Divers documents, certifications et/ou attestations peuvent lui être demandés. En outre, lorsque ce sont les institutions qui étudient les demandes d'admission, elles refusent généralement d'analyser le dossier tant qu'il n'est pas complet.

Quant aux programmes particuliers offerts par les institutions, les pré-requis varient d'une institution à l'autre; il peut être demandé au candidat d'obtenir les formations pré-requises dans un certain délai pour obtenir son admission définitive. Par ailleurs, certains programmes sont contingentés; l'institution procède alors à une sélection; la qualité du dossier scolaire du candidat est le principal critère utilisé dans ce processus.

### **c. Le processus d'admission à l'université.**

Selon les provinces, les universités jouissent d'une relative autonomie administrative. Toutefois dans certaines provinces comme en Ontario, il y a un organisme provincial centralisateur pour présenter une demande d'admission<sup>23</sup>.

Il existe aussi, hors Québec, certains accords entre centres universitaires francophones, pour le partage de programmes, qui permettent l'admission par l'une ou l'autre des institutions partenaires.

Les exigences pour l'admission dans une université canadienne sont assez semblables à celles des établissements collégiaux ou préuniversitaires :

- exigences de diplomation ou de certification de niveau préuniversitaire
- exigences liées au programme choisi.

La plus grande multiplicité des formations offertes dans les universités génère des exigences très diversifiées d'une faculté, d'un département ou d'un programme à l'autre. Ce qui rend le processus d'admission plus complexe pour les futurs étudiants. C'est à cette étape que les services d'orientation de l'ordre collégial ou préuniversitaire, prennent toute leur importance.

---

<sup>23</sup>[Centre de réception des demandes d'admission aux universités de l'Ontario.](#)

**d. Le processus d'admission pour les étudiants en FAD.**

Les demandes d'admission, à tous les ordres de formation, se font désormais à partir de formulaires en ligne. Selon les institutions, les pièces complémentaires peuvent être numérisées et envoyées par courriel, ou envoyées par courrier postal si les originaux sont requis. En bref, il n'y a pas de différence notable dans le processus d'admission entre les étudiants réguliers et les étudiants à distance.

Au postsecondaire, il en est de même, quant au choix d'un programme d'études, car toutes les informations relatives aux profils de formation antérieure exigés sont en ligne.

Comme les futurs étudiants réguliers, les futurs étudiants à distance reçoivent les réponses à leur demande par courrier postal, ou parfois par courriel.

**2. Les procédures d'inscription.**

Les procédures d'inscription se complexifient selon la progression dans les ordres d'enseignement. Alors que les options de programmes professionnels et de cours sont relativement limitées au secondaire, les offres de programmes, de parcours et d'options sont de plus en plus diversifiées au collégial puis à l'université.

**a. Au collégial, préuniversitaire.**

Les institutions collégiales ou préuniversitaires, dans les informations mises en ligne, associent souvent les procédures d'admission et d'inscription. Lorsque l'étudiant est admis, il est d'emblée inscrit, et doit faire un choix de cours. Or, à cet ordre d'enseignement, le choix de cours à l'intérieur du programme dans lequel ils ont été admis étant assez restreint, les étudiants éprouvent peu de difficultés à s'inscrire en ligne, à moins qu'ils ne demandent des équivalences pour d'autres cours suivis ailleurs.

**b. À l'université.**

C'est au niveau universitaire que le processus d'inscription est dissocié de celui de l'admission dans un programme. Selon les profils assez différents souhaités par les étudiants d'un même programme, des choix doivent être faits en tenant compte des exigences de cours obligatoires figurant dans un tronc commun, des cours alternatifs dans des groupes d'option et des quelques cours hors programme qui sont acceptés pour compléter la formation.

C'est à l'occasion de ces choix, à chaque session, que les étudiants ressentent le besoin d'échanger avec des personnes compétentes capables de les conseiller. Ces personnes ne peuvent pas être des conseillers en orientation car ceux-ci ne connaissent pas le détail des combinaisons possibles de profils dans un même programme. Seul le personnel du département peut aider l'étudiant dans ses choix d'inscription : l'agent administratif chargé des inscriptions, le chef de département ou un professeur.

Pour l'étudiant à distance, le contact doit se faire via des moyens de communication permettant une réelle interaction avec la personne-conseil; le téléphone est le moyen privilégié. Dans les institutions vouées à la formation à distance, les personnes-conseil sont formées pour répondre aux attentes des étudiants. En outre, la TÉLUQ a mis en place un « guichet unique » d'information pour simplifier les démarches et les demandes de ses futurs étudiants.



En revanche, dans certaines universités, où il n'y a pas de regroupement des formations à distance dans un département administratif centralisé, les étudiants en FAD doivent s'adresser aux départements qui offrent des cours à distance. Dans ces départements où la formation à distance est nouvellement offerte, le personnel administratif n'est pas toujours sensibilisé aux besoins des étudiants à distance.

### **c. Particularités d'inscription dans certaines institutions.**

Comme nous l'avons évoqué dans un chapitre précédent, les modes de livraison des formations à distance diffèrent principalement en fonction du mode temporel d'apprentissage : soit en groupe au rythme d'une classe à distance, soit en mode individuel au rythme de l'étudiant autonome.

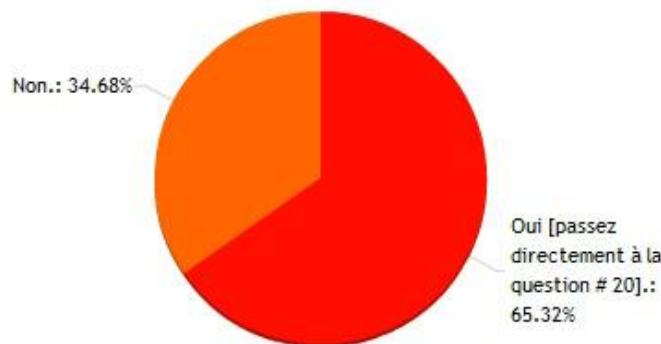
Ce dernier mode amène les institutions qui offrent ce type de formation à distance (par correspondance ou en ligne) à permettre aux étudiants de s'inscrire à tout moment. Les institutions vouées à la formation à distance, ont intégré dans leur fonctionnement ce processus d'inscription constant. D'autres institutions s'adressant à des clientèles adultes<sup>24</sup> offrent parfois cette option.

Certaines universités mettent à la disposition de leurs étudiants des systèmes d'information intégrés qui permettent aux étudiants d'avoir accès à l'ensemble de leur dossier, en ligne. Par exemple, à l'Université de Moncton, le système « [MANI.Web](#) » permet aux étudiantes et étudiants d'avoir accès au système SOCRATE de l'Université pour obtenir des renseignements et de garder à jour leur dossier étudiant. Il en est de même à l'Université Laval avec le système [CAPSULE](#). Des systèmes similaires sont accessibles dans différentes universités.

## **3. Les démarches administratives selon l'enquête.**

### **a. Procédures d'admission en ligne.**

Il s'agissait d'évaluer la proportion d'étudiants en FAD ayant pu faire toutes démarches d'admission en ligne.



**Figure 20. - Procédures d'admission tout en ligne.**

Les deux tiers des étudiants à distance ont pu faire toutes leurs démarches d'admission en ligne.

---

<sup>24</sup> Notamment le Centre Champagnat de la CSDM. Cependant, la demande d'admission à la « FAD@ssistée » doit se faire dans les locaux du centre.

**b. Autres procédures d'admission.**

Lorsque les répondants n'ont pas pu faire toutes les démarches en ligne, il importait de savoir quels étaient les autres modes de transmission qui étaient utilisés prioritairement.

- envoi de dossiers par la poste ou par fax;
- retrait de formulaires et dépôt de dossier au bureau d'admission du campus;
- rencontre obligatoire avec un agent d'admission.

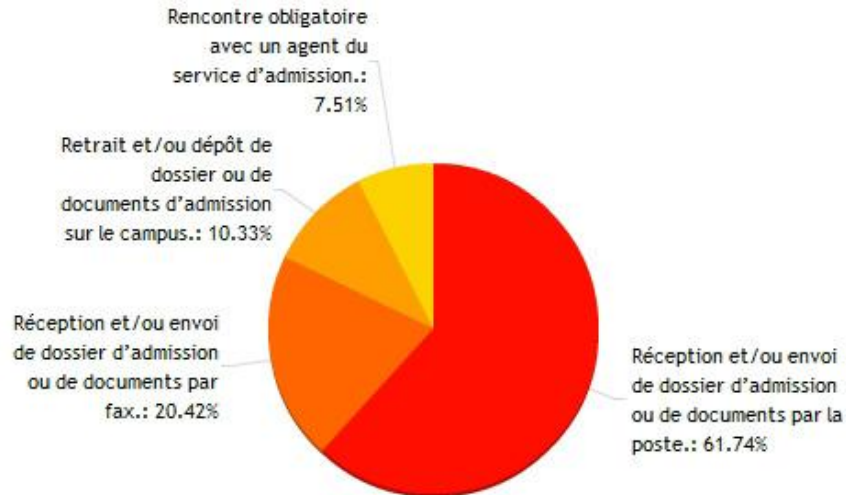


Figure 21. - Autres procédures d'admission.

Les moyens de transmissions plus traditionnels sont employés : poste (61,74%), fax (20,42%).

**c. Besoin d'information avant l'inscription.**

Lors de l'entrée dans un nouveau programme, le choix des cours est parfois difficile pour un étudiant à distance. Certains souhaitent recevoir de l'aide pour s'inscrire.

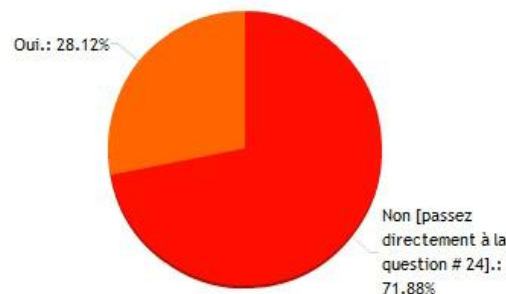


Figure 22. - Besoin d'information pour l'inscription.

Selon la nature des informations recherchées - soit sur la pertinence en fonction de l'orientation choisie, soit sur les dispositions académiques, soit sur la charge de travail- l'étudiant souhaitera contacter une personne différente.

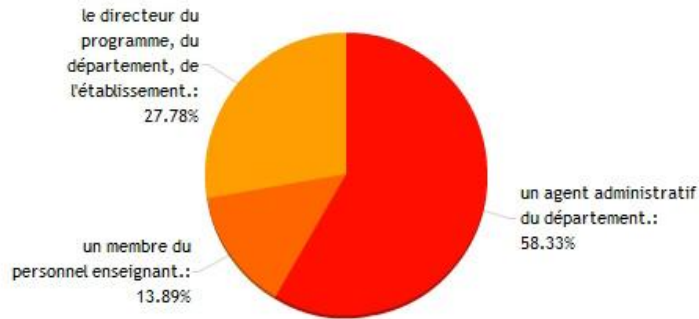


Figure 23. - Personnes ressources pour l'inscription.

Le personnel administratif reste le principal interlocuteur souhaité (58,33%).

Ce souhait a-t-il pu être concrétisé?

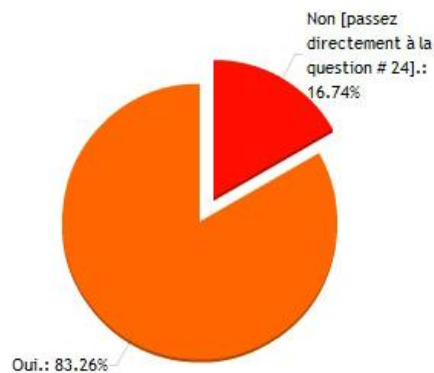


Figure 24. - Contact avec une personne ressource.

Le personnel institutionnel semble généralement disponible pour répondre aux demandes des étudiants à distance.

Quant à la pertinence des informations obtenues pour l'admission elles ont été évaluées sur une échelle de 1 (très pertinentes) à 3 (peu pertinentes) pour un score de 1,29.

Nombre de réponses : 214



Figure 25. - Pertinence des informations reçues pour l'inscription.

#### d. Procédures d'inscription en ligne.

Les répondants ont-ils pu faire leur inscription en ligne?

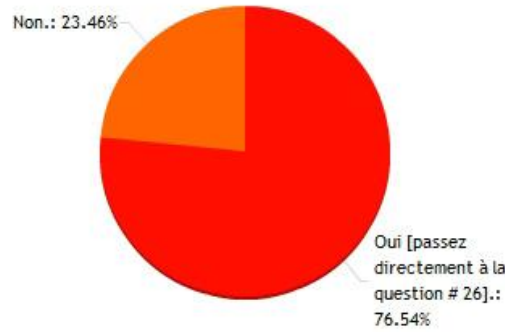


Figure 26. - Possibilité d'inscription en ligne

Les  $\frac{3}{4}$  des répondants ont pu faire leur inscription en ligne.

Pour le  $\frac{1}{4}$  restant, les procédures suivantes ont été nécessaires :

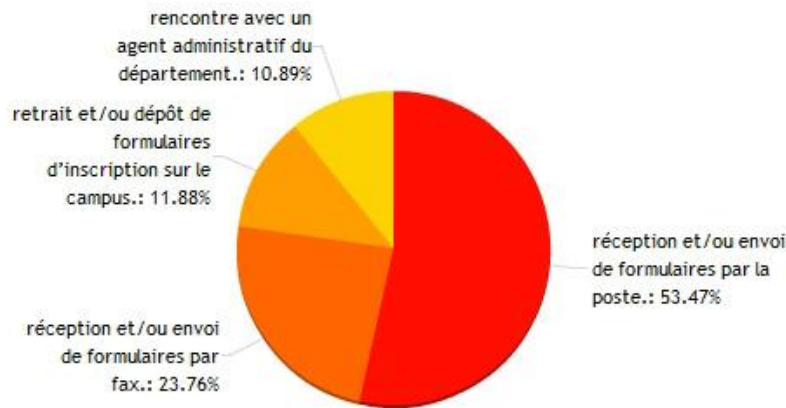


Figure 27. - Autres procédures d'inscription.

La poste reste l'alternative principale (53,47%)

### e. Le degré de satisfaction à l'égard des procédures administratives.

Quant à la satisfaction en regard des procédures d'inscription, elle a été évaluée sur une échelle de 1 (très satisfaisantes) à 3 (peu satisfaisantes), pour un score de 1,26.

Nombre de réponses : 796

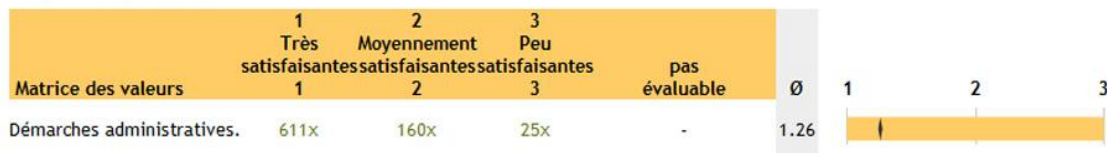


Figure 28. - Satisfaction à l'égard des démarches administratives

**4. Commentaires des répondants sur les procédures administratives d'admission et d'inscription.**

**a. Au secondaire :**

**Les procédures en ligne**

*J'aime pouvoir m'inscrire en ligne, ça sauve beaucoup de temps et je trouve le système très bien fait.*

*Procédures lentes, mais efficaces!*

*Le processus est fait pour des gens qui sont supposés connaître le processus et fonctionnement des cours universitaires. Or, ce n'est pas le cas de tous ceux qui s'inscrivent pour une première fois, alors une vulgarisation de ce qui est attendu de nous, étudiants, et de ce à quoi on peut s'attendre serait une amélioration. Rendre le processus plus "user friendly" si vous me permettez l'expression.*

*Ceci est ma troisième université à distance, donc si je compare, je trouve ça très dérangeant de ne pas pouvoir m'inscrire directement en ligne: je dois aller en ligne, trouver l'info, contacter la personne responsable des admissions (téléphone ou courriel), recevoir des documents de sa part, remplir à la main, faxer et ou télécharger, vérifier avec elle que tout va, retourner sur Internet, et maintenant je peux m'inscrire... c'est de loin la version la plus compliquée que je n'ai jamais eue !*

**Soutien personnalisé.**

*Il faudrait ne pas devoir systématiquement passer par un agent pour s'inscrire. Si on veut faire une formation à distance, c'est justement pour ne pas avoir à se déplacer!*

*J'ai été bien dirigé dans ma démarche*

*Agent débordé, peu de temps pour répondre aux questions. Avoir l'impression de déranger le personnel*

*Administration peu courtoise, toujours mêlée avec des réponses différentes à chaque fois.*

**b. Au collégial, préuniversitaire :**

**Les procédures en ligne.**

*Le site contient énormément d'informations qui semblent avoir été copiées du papier et directement sur le Web, sans adaptation.*

*Aucun commentaire, je crois que ce que j'ai vécu lors de mon inscription était correct et nécessaire.*

*Ce n'est pas compliqué, seulement que le temps d'attente pour l'analyse du dossier et la réception du matériel est très lent !*

*J'apprécie que les prix soient inscrits et que les détails soient présents. Nous pouvons prendre une décision éclairée sur nos choix à faire sur le site Internet et que l'on puisse s'y inscrire directement. J'ai aussi trouvé que le service était rapide. Je suis très satisfaite du cheminement fait jusqu'à maintenant.*

*Les inscriptions en ligne sont très faciles et avantageuses car elles nous évitent les déplacements. Difficulté à retenir tous les 6 chiffres et 3 lettres d'un cours, il me faudrait la possibilité de cocher un programme et ensuite cocher le cours*

### **Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.**

*Quand j'ai commencé ma formation, on devait commander le guide. Remplir les papiers d'admissions, les poster et attendre. Maintenant, il est possible de tout faire en ligne. Il y a eu une grande amélioration et une rapidité.*

*Elles sont très longues s'il manque un renseignement. Il n'y a pas assez de personnel pour rappeler tout de suite et demander les papiers manquants.*

*La procédure est très facile à faire et le suivi rapide.*

*Pour la deuxième session et plus en continuité, j'aimerais les poursuivre avec un conseiller en ligne ou par téléphone sans remplir une nouvelle inscription à chaque session, un peu plus de fluidité.*

*Les délais sont parfois longs, malgré que tout se fait en ligne*

*Facile et rapide, parfois le délai de traitement est long par contre.*

*La démarche est très facile.*

*Les temps d'attentes pour l'inscription sur le site Internet ne sont pas respectés (et ils ne l'ont été à aucune de mes trois inscriptions).*

*Plus d'informations sur les cours offerts et la compatibilité avec tous les programmes d'études.*

*Les démarches sont claires et précises*

*Simple d'accès mais peu clair quand on n'a pas été à l'école depuis 13 ans*

*Le site Internet ... est mal conçu, il est difficile d'y naviguer et d'obtenir des résultats satisfaisants pour les choix de cours sans passer par le service téléphonique. La description des cours est mal faite puisqu'il est presque impossible de choisir les cours manquants à un cours déjà commencé ex. Sciences humaines. Ceux-ci sont peu expliqués et mon entourage m'a également fait mention de ce problème. Le site Internet devrait permettre une navigation simple et efficace tout en procurant l'indépendance de l'étudiant dans le choix de ses cours, ce qui n'est pas le cas avec ce site.*

*Les démarches étaient relativement faciles, par contre la reconnaissance des cours ou des acquis n'est pas aisée...*

*Sur Internet lorsque tu fais ton inscription le prix des cours indiqué n'est pas pour ceux réputés temps plein, alors tu débourses toujours beaucoup plus au début quand tu le ne sais pas et ça prend environ 2 mois pour avoir notre remboursement... maintenant je le sais que je suis réputé temps plein.*

*Les démarches à suivre sont très claires et concises. Il est facile de s'inscrire et le délai de réponse est court.*

*J'avais le choix de le faire par Internet ou autres moyens. J'ai opté pour l'inscription sur papier. J'ai trouvé le service rapide.*

*Je trouve que la gratuité scolaire n'est pas bien expliquée. En fait il serait plus simple d'inscrire sur leur site Internet que pour ce programme il n'y a pas ou plus de gratuité scolaire.*

*Facile! Il s'agit de savoir ce qu'on veut avant tout.*

*Il est très facile de remplir la demande d'admission en ligne, car le site est bien fait.*

*Il a été difficile pour une personne comme moi de comprendre les fonctionnements des cours obligatoires, cours complémentaires etc...*

*Les démarches proposées me semblent bien adaptées aux besoins des étudiants.*

*Les démarches sont simples et faciles à comprendre*

**Modes de transmissions.**

*Les envois par fax c'est obligatoire pour ..., Internet n'est pas utilisé suffisamment.*

*L'envoi des documents par courriel accélère l'inscription.*

*J'ai bien apprécié que les documents à envoyer puisse être faits par Internet vu que j'étais à l'extérieur du pays à ce moment-là.*

*Quand on n'a pas de voiture, aller ramasser une boîte qui contient tout le matériel pour 4 cours, c'est du travail; Quand on doit faxer des documents ou scanner, ou imprimer etc. c'est pas tout le monde qui a accès à ce type d'équipement.*

*Il est normal de faire parvenir certains documents par la poste quand il n'est pas possible d'aller le porter sur les lieux. Les documents étaient requis et pertinents à la demande. Par contre, pour les inscriptions suivantes, il n'a pas été nécessaire de faire parvenir des documents car tout était conforme.*

*Je considère que l'envoi des documents papier est nécessaire pour assurer un minimum de contrôle contre les fraudes. Alors c'est parfait ainsi.*

**Soutien personnalisé.**

*Les démarches sont facilitées par l'équipe très à l'écoute*

*Il est parfois très difficile d'obtenir un agent d'information au téléphone.*

*Très mauvaise expérience. Personnel extrêmement difficile à rejoindre et peu répondant. Les gens contactés semblent complètement blasés et donnent l'impression de ne pas du tout se soucier de nous.*

*Ils disent tous un peu n'importe quoi, pis quand tu as la bonne réponse par la personne qualifiée après avoir attendu 30 min en ligne, tu te rends compte qu'il est trop tard pour toi.*

*Ils m'ont bien dirigé pour mon premier choix de cours pour que je commence le plus rapidement.*

*Ce fut très long. Puisque ce sont mes trois derniers cours collégiaux, j'ai dû faire d'autres démarches mais je ne l'ai su que 5 semaines plus tard!; Alors que dès le départ, la personne était consciente que c'était mes derniers cours.... Perte de temps. J'ai dû attendre encore après les démarches. Mauvais service de ce côté!*

*Ils m'ont très bien renseigné.*

*Je n'ai pas aimé l'approche client, suite à une information sur mon dossier, la personne au bout du fil riait en lisant le dossier; pas très intelligent*

*Plusieurs réponses différentes et contradictoires et il me manquait du matériel au final. J'ai reçu plusieurs réponses différentes quant aux frais à acquitter.*

*Avec l'aide de mon API de mon cégep d'origine j'ai eu de la facilité au début et quand est venu le temps de m'inscrire à temps plein l'inscription en ligne est facile. Cependant, je ne savais pas exactement quel cours il manquait à mon cheminement pour obtenir mon DEC je me suis donc inscrite au cours comme je croyais bon mais quelques temps plus tard une dame aux inscriptions m'a appelé pour me demandée si je voulais terminer mon DEC puisque mon cheminement semblait dire que oui et elle me fit part que je n'avais pas choisi les cours dans la «bonne gamme» et qu'ils ne me permettaient pas l'obtention d'un DEC. Elle m'envoya donc une liste des cours qui me le permettraient. J'avais vu qu'il était possible de faire une demande d'analyse de dossier mais*

## **Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.**

*cet opération coutait de l'argent et ralentissait le processus d'inscription. Donc, un API et un orienteur seraient fortement appréciés.*

*Quand on ne passe pas par le service d'orientation, ce n'est pas nécessairement clair c'est quoi le cheminement de formation, j'aurais aimé trouver des infos du genre à combien de cours à la fois devrais-je m'inscrire pour une charge de x heures par semaines et aussi combien d'options y à-t-il à choisir pour faire un DEC ...*

*Ils ne veulent pas du tout répondre à nos questions et sur un ton désagréable nous disent d'aller voir sur Internet*

*Beaucoup de patience pour entrer en contact avec autre chose qu'une machine.*

*J'ai eu des réponses à mes questions et la procédure d'admission et d'inscription a été très simple.*

*Il ya de l'amélioration maintenant mais ce n'était pas si facile au début en 2007, car il était difficile de communiquer directement avec des gens par téléphone. Il fallait laisser des messages à la boîte vocale puis attendre que quelqu'un nous appelle. Aujourd'hui si la communication téléphonique ne marche pas, on envoie un courriel, ainsi on a une preuve écrite.*

*Je dirais qu'il y a quelque fois des problèmes à joindre quelqu'un au téléphone, même si on laisse un message sur le répondeur on ne nous rappelle pas toujours. Il faut insister et appeler plusieurs fois avant d'avoir quelqu'un.*

*Mes démarches d'inscription se sont bien déroulées, les gens à mon institution sont vraiment serviables*

*Aide d'un employé du Ministère de l'éducation aussi...*

### **Temps de traitement des demandes.**

*Lorsque j'ai des questions, il faut attendre minimum 10 min en ligne lorsque l'on appelle pour parler à quelqu'un. Le service est très difficile d'accès et souvent ils ne sont même pas aptes à répondre à mes questions pourtant simples.*

*J'ai trouvé l'attente très longue, Cela a pris plus d'un mois avant de recevoir mes livres.*

*Le temps d'analyse et l'envoi du matériel est trop long.*

*C'est très facile et très rapide; sur le site, il était inscrit que j'étais pour recevoir les premiers documents après 3-4 semaines qui était le temps que j'avais laissé à mon employeur et finalement j'ai reçu les livres après 7 jours. J'ai été pris un peu mais j'ai repris la cadence. Une chance qu'on a 6 mois pour faire tout sinon j'aurais vraiment été dans le pétrin.*

*Réception des documents très variable (parfois moins de 2 sem, parfois près de 4 sem...)*

*Long délai de traitement, de plus j'ai dû transmettre mes documents 2 fois. Et avant que je sache que cela n'avait pas fonctionné la première fois, j'ai dû téléphoner près d'une dizaine de fois en un mois. Personne ne m'a contacté, c'est toujours moi qui devais le faire (quand je réussissais à parler à quelqu'un) et entre temps mon inscription s'est annulée (sans que j'en sois avisé), j'ai donc dû la refaire. J'ai donc reçu mes documents près de 3 mois après ma première inscription. Décevant service pour le prix (400\$ pour 2 cours!)*

*La communication entre cégeps est parfois longue et difficiles, ce qui retarde ou ralentit le processus d'admission et d'inscription.*



**Facturation et paiements.**

*Tout devrait se faire en ligne incluant le bon montant de facturation, si on ne doit pas payer les droits scolaires parce qu'on est étudiant à temps plein, il serait mieux que le tout soit clair et que ce soit tout de suite le montant, surtout quand on a déjà un dossier à l'institution scolaire...*

*Ils m'ont chargé une partie des frais au début de la session et m'ont envoyé un message après trois mois pour me dire que je devais payer près de 250 \$ de plus pour continuer ma formation. Je trouve cette façon de procéder un peu mal organisée...*

*Des erreurs sont survenues au niveau du paiement, retardant mon admission.*

**c. À l'université :**

**Démarches en ligne.**

*Ceci est ma troisième université à distance, donc si je compare, je trouve ça très dérangeant de ne pas pouvoir m'inscrire directement en ligne: je dois aller en ligne, trouver l'info, contacter la personne responsable des admissions (téléphone ou courriel), recevoir des documents d'elle, remplir à la main, faxer et ou télécharger, vérifier avec elle que tout va, retourner sur internet, et maintenant je peux m'inscrire... c'est de loin la version la plus compliquée que je n'ai jamais eu!*

*Très rapide et efficace, les informations sont assez claires sauf pour quelques questions particulières sur le cheminement concret du cours demandé par l'employeur et à qui je devais fournir plus d'informations.*

*Il faudrait pouvoir choisir la date de début du cours en ligne aussi. Pour le moment, il faut absolument envoyer le formulaire papier si on veut choisir la date de commencement d'une session.*

*Plus compliqué que lors de mon inscription au bac dans une université où les cours étaient à temps plein en classe..*

*Plus de flexibilité sur le site Internet.*

*Ca ne prend pas beaucoup de temps*

*Très facile de s'inscrire en ligne. Les inscriptions sont traitées rapidement par la TÉLUQ et on peut commencer rapidement un cours si on le désire.*

*Un seul élément : quand on fait une demande pour un 2e certificat le document d'inscription n'est pas clair à savoir qu'il n'est pas nécessaire de fournir à nouveau toutes les informations (CV, relevé de notes, etc.)*

*C'est difficile d'obtenir des renseignements sur la reconnaissance d'acquis ou la reconnaissance d'un autre certificat dans le but de faire un bac sans avoir à payer des frais.*

*Simple, rapide et facile.*

*Très complet. On peut à la fois utiliser des services en ligne et des services conventionnels. J'ai eu recours aux deux. La reconnaissance des acquis ne se fait pas encore en ligne ...*

*La première inscription à un cours a été faite par formulaire envoyé par la poste, mais toutes les suivantes en ligne.*

*Très facile et surtout rapide.*

*Très facile, simple et efficace!*

*Avoir plus de clarté dans la définition des conditions d'obtention des grades.*

## **Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.**

*L'inscription à des cours se fait de façon très rapide en ligne dans notre dossier étudiant. Pour l'admission, le formulaire se complète en ligne mais plusieurs documents officiels doivent ensuite être transmis par la poste et je vois difficilement comment cette procédure pourrait se faire entièrement en ligne mais peut-être que ce serait possible (?)...*

*Très bon service et facile d'accès à l'information habituellement.*

*L'ajout de cours devrait être possible et se faire complètement en ligne aussi.*

*Inscription aux cours: très facile et satisfaisant; Admission: Plus complexe puisqu'il faut envoyer des documents par la poste et par fax. Je trouve cela déplorable et ridicule...*

*Mettre plus en évidence les différentes possibilités alternatives lorsque nous voulons nous inscrire à un cours et qu'il n'est pas offert*

*Il serait intéressant qu'une fois l'admission au programme, l'inscription des cours subséquents puissent être faite seulement par Internet plutôt que par la poste.*

*Ce serait plus facile si je pouvais tout faire en ligne, ce qui est maintenant le cas.*

*À mon avis, les démarches sont simples, efficaces et très rapides.*

*Le service en ligne est très pratique et rapide; l'ajout des modifications des horaires des examens en ligne est très apprécié*

*Plutôt facile. Plus compliqué la reconnaissance des acquis.*

*Si on ne connaît pas la procédure d'admission, le tout est un peu mélangeant.*

*Simplicité et efficacité du système. Sécuritaire. Excellent suivi (accusés de réception par courriel immédiats).*

*La possibilité de compléter l'inscription totalement en ligne serait avantageuse.*

*La procédure est très claire. De plus, il est toujours possible de téléphoner à l'université et d'y trouver de l'aide. Je peux affirmer que le site Internet de TÉLUQ est simple à comprendre et à utiliser.*

*Les procédures d'admission sont convenables considérant le contexte mais les instructions et procédures pour s'inscrire à un second cours par la suite sont un peu complexes et ne peuvent se réaliser en totalité par Internet, ce qui est un peu décevant.*

*Il est facile et simple de s'inscrire en ligne, de communiquer par courriel aussi.*

*Simple et rapide (Possibilité de payer directement avec mon compte de banque)*

*C'est relativement simple et rapide. Très apprécié.*

*J'aurais aimé la possibilité de faire l'ensemble des procédures électroniquement. En attachant mon CV en pièces jointes, par exemple.*

*Les modalités sont tout à fait les mêmes que dans n'importe quel autre établissement sauf que les « lignes » sont ouvertes en permanence pour assurer l'inscription en tout temps.*

*C'est facile de s'inscrire en ligne avec la TÉLUQ.*

*Conviviales. Démarches claires et bien structurées.*

*Inscription facile mais ai été très surprise d'avoir à me conformer à des périodes fixes d'inscription et d'avoir eu à attendre 2 mois pour l'inscription à mon premier cours (inscription à l'été, ai dû attendre la date fixe de la session d'automne pour commencer).*

*Les premières fois il fut difficile de comprendre la procédure d'inscription et il n'y avait pas de tutoriel en place pour indiquer comment s'inscrire, toutefois le tout s'est bien déroulé et aucun problème majeur n'a été rencontré.*

## **Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.**

*J'ai dû faire mon inscription de cours en ligne par téléphone.*

*Très facile d'accès. Les formulaires sont clairs et disponibles en ligne.*

*Moi j'ai adoré les démarches. J'ai trouvé cela facile et bien organisé.*

*Facile et efficace.*

*Si on désire faire des cours à distance, alors l'admission devrait s'offrir aussi à distance.*

*J'ai demandé à ma secrétaire qui m'a tout de suite inscrit.*

*Elles sont très bien faites. Tout s'est bien passé*

*On ne peut pas s'inscrire complètement en ligne, même pour un deuxième diplôme.*

*Fait avec beaucoup de facilité*

*Les démarches sont simples.*

*Facilité pour s'inscrire et un bon suivi de la part de l'université via courrier électronique.*

*Pour moi qui ne suis pas familière avec les ordinateurs, j'ai trouvé difficile ce processus. J'aurais aimé pouvoir le faire soit par téléphone, ou en personne.*

*Les démarches sont simples à suivre et assez bien expliquées.*

*Je suis satisfaite. Facile à utiliser.*

*Facilité d'accès.*

*Je pourrais dire que vraiment toutes les instructions sont en ligne, une fois que vous recevez les orientations par les responsables de FAD, on rentre facilement sur le net pour simuler son horaire. Et le document parvient à la maison à l'heure exacte.*

*Tout se déroule très bien sauf le fait de s'inscrire pour les nouvelles sessions après être déjà étudiant à distance, la procédure d'inscription aux cours n'est indiquée nulle part .*

*Elles sont faciles et rapides à entamer, pas de complications; bien efficaces.*

*Le portail d'inscription présente, dans la majorité des cas, un serveur inaccessible. Cela complique l'inscription, surtout si l'on souhaite s'inscrire alors que la date d'échéance approche.*

*La démarche était parfois difficile à comprendre.*

*Parfois compliqué de compléter mon choix de cours en salle hors Montréal.*

*Cela semblait compliqué, car l'on doit être accepté par les différents intermédiaires, mais tout a bien été.*

*Lors de ma première inscription avec la CREPUQ, j'ai trouvé cela plutôt ardu. Mais une fois que c'est maîtrisé, la deuxième inscription était plus facile à faire.*

### **Soutien personnalisé.**

*Très conviviales, faciles d'accès. Les agents administratifs sont soutenant et savent orienter adéquatement.*

*Semble y avoir un manque de personnel pour effectuer l'ensemble des tâches dans les périodes d'achalandage. Mais en général, le service se fait assez bien.*

*Lorsque des questions ont été posées, les réponses se bornaient à la question même sans évaluer le fait qu'un autre renseignement pouvait être utile. Il a donc fallu rappeler à plusieurs reprises pour obtenir de nouvelles réponses suite à l'avancement de la démarche.*

## **Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.**

*Il faut parfois plusieurs jours avant de pouvoir parler à une personne responsable et malgré cela, il faut parler à une autre personne car les gens ne connaissent que leur domaine... Il serait bien de simplifier le tout car, de mon côté, j'ai reçu des informations erronées à deux reprises et j'ai dû rappeler... On dirait que le bras droit ne communique pas avec le bras gauche.*

*Déjà inscrit à un programme à l'UQAM, l'aide de ma directrice de programme a été d'une grande efficacité.*

*Ayant une exonération de droits de scolarité, je dois chaque fois procéder par téléphone ce qui est long et fastidieux. De plus, la procédure n'est pas bien définie et change de session en session. Le personnel de ... est très mal informé et dirige très mal dans une situation exceptionnelle.*

*La rencontre avec l'agent administratif du département était plutôt un contact téléphonique pour vérifier la validité du choix selon mon programme de certificat.*

*On devrait être capable de communiquer avec le directeur du programme.*

*Très bien dans son ensemble. Je ne suis pas très familière avec cette manière de procéder (par ordinateur), lorsque j'éprouvais une difficulté, je téléphonais et on m'a immédiatement assistée (ou transférée à la personne qui pouvait m'aider.)*

*Le service au public pourrait être plus aimable (des agentes administratives).*

*Les personnes qui sont à l'accueil ne sont pas bien préparées pour bien donner l'information pour bien faire les démarches d'admissions.*

*Une amélioration du service téléphonique pour .... Les services font de nombreux transferts téléphoniques et il est souvent nécessaire de parler à de nombreuses personnes avec toujours une attente entre chacune des personnes. On m'a souvent dit que le délai d'attente est de 3 minutes en moyenne ce qui est probablement vrai mais avec le nombre d'intervenants à qui il est nécessaire de parler, c'est une belle manière de présenter une réalité qui est toute autre. Souvent les intervenants qui sont en charge et qui peuvent faire avancer les différents processus demandent un délai d'attente plus long et j'évaluerais que pour 5 minutes de discussion avec le bon intervenant j'ai été transféré en moyenne par 2 autres intervenants avant avec un délai total d'attente d'au moins 20 minutes. Donc, service téléphonique très frustrant et pas très simple lors des premières utilisations comme la plupart des services offerts par les boîtes vocales.*

### **Transmissions et délais.**

*Le fait que certaines démarches nécessitent encore des envois postaux ou par fax est un gros problème pour les étudiants internationaux vivant dans des pays où l'infrastructure de base ne fonctionne pas ou mal. Plusieurs courriers, même enregistrés/contre signature ne sont jamais arrivés ou n'ont jamais été reçus de mon côté. Il serait vraiment temps de mettre toutes les procédures en ligne, ou alors au moins d'accepter l'envoi de documents scannés par courriel.*

*Bien, le service était disponible en ligne, mais pour une première admission il fallait procéder avec la poste et je renouvelle toujours mes cours avec la poste.*

*L'envoi de formulaires par la poste pour la réinscription et le temps de traitement de la demande occasionnent souvent des retards avec l'aide financière aux études. Ces retards occasionnent un stress important chez l'étudiant qui doit jongler pendant quelques semaines avec une absence totale de revenus alors qu'il commence une nouvelle session. L'isolement inhérent à une formation à distance augmente les émotions négatives lors de tels événements et nuit aux études.*

*Réponse et traitement rapides ainsi que la réception des livres de cours se fait rapidement !*

***Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.***

*On reçoit les papiers dans les délais, le service est bien en général, pas de retard et les délais sont respectés.*

*Cela fut très facile et le délai de réponse fut très court.*

## **Chapitre 4**

### **Le soutien pédagogique**

#### **1. Les modalités d'encadrement et de soutien pédagogique en FAD.**

L'encadrement et le soutien pédagogiques sont, de loin, les services les plus importants pour l'étudiant à distance. Toutefois, cette importance est relative au mode de livraison de la formation à distance.

##### **a. L'encadrement et le soutien selon les modes de livraison de la FAD.**

Comme nous l'exposons dans le Chapitre 1, il y a aujourd'hui divers modèles de formation à distance s'étendant des classes en réseau aux cours autoportants. Ces modèles divers impliquent des modalités très différentes d'encadrement et de soutien. Alors que les classes en réseau sont localement de véritables classes avec présence d'un professeur dans chacune d'elles, les cours autoportants sont, comme leur nom l'indiquent, des cours dans lesquels le cheminement de l'étudiant et les activités pédagogiques ont été entièrement planifiés par une équipe de techno-pédagogues et où tous les éventuels besoins des étudiants ont été prévus et minutieusement traités de telle sorte que la télé-présence d'une personne pour l'encadrer et le soutenir ne soit plus requise.

Entre ces extrêmes, si situent divers modèles de livraison en formation à distance. La plupart des institutions ou départements proposant des cours dits « autoportants » offrent aussi un encadrement minimum par des tuteurs. Dans plusieurs institutions ces tuteurs sont aussi des professeurs, experts dans le domaine de la formation. Dans des modèles de livraison synchrone ou hybride, la présence du professeur-expert est requise et il peut être assisté par d'autres personnes réparties dans les différents sites.

##### **b. Les fonctions diverses des responsables de l'encadrement et du soutien en FAD.**

Depuis une vingtaine d'années, il est de mise de considérer quatre champs d'intervention dans l'accompagnement et le soutien en FAD<sup>25</sup> : cognitif, métacognitif, affectif et motivationnel.

- Le soutien cognitif est en lien direct avec la compréhension de la matière et les activités d'apprentissage.

---

<sup>25</sup>Deschênes, A.-J. et C. Lebel (1994). *La conception du support à l'apprentissage dans des activités de formation à distance*. in A.-J. Deschênes (dir.) *Introduction à la formation à distance*. Québec : Télé université, 3-43.

## *Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.*

- Le soutien métacognitif tend à amener l'étudiant à prendre du recul par rapport à sa manière d'apprendre, ses méthodes de travail, et à établir des liens avec d'autres domaines de connaissances, de faire des analogies, etc.
- Le soutien affectif vise à maintenir un lien social avec l'étudiant à distance, à le sortir de son isolement, établir un lien personnalisé en dehors des procédures automatisées, et lui faire prendre conscience qu'il appartient à un groupe, à une institution.
- Le soutien motivationnel vise à fournir à l'étudiant à distance un point de vue objectif sur son cheminement et ses progrès en regard des objectifs qu'il s'est donné.

### **c. Divers types de responsables de l'encadrement et du soutien en FAD.**

Ainsi, l'encadrement et le soutien pédagogiques sont assurés par l'intervention de diverses personnes ressources qui, soit œuvrent dans le cadre d'activités planifiées lors de la conception de la formation, soit répondent aux besoins explicites ou implicites de l'étudiant.

#### ***Les professeurs responsables.***

Lorsque les responsables de l'encadrement et du soutien pédagogiques sont les professeurs eux-mêmes, experts en contenu, les interventions ont tendance à se situer presque exclusivement dans le domaine cognitif. Le professeur répond aux questions sur la matière du cours; ce qui est très sécurisant pour l'étudiant, quant à leur compréhension du contenu du cours et de la validation de leurs apprentissages.

#### ***Les professeurs associés et assistants.***

À secondaire, dans les contextes de classes en réseau, le professeur à distance est souvent secondé par un autre professeur ou un assistant présent auprès de chacun des différents groupes. Leur rôle est de s'assurer que chaque étudiant répond adéquatement aux exigences académiques de la formation qu'il reçoit : qu'il est présent, qu'il a les documents requis pour les apprentissages proposés, qu'il suit la démarche proposée, qu'il interagit avec ses collègues lorsque certaines activités le requièrent, etc. Ainsi leurs interventions se situent davantage au niveau métacognitif, c'est-à-dire en rapport avec le comportement d'apprentissage de l'étudiant.

Parfois, il peut être un répétiteur du contenu du cours, en l'absence du professeur-expert responsable. Ses interventions se situent alors au niveau cognitif.

#### ***Les tuteurs***

Les tuteurs, ne sont pas les concepteurs des cours pour lesquels ils doivent encadrer les étudiants. Ils ne sont pas nécessairement des experts de la matière du cours. Ils ont pour mission d'accompagner les étudiants dans leur apprentissage autonome. Les concepteurs du cours ont découpé celui-ci en petites unités d'apprentissage construites à partir d'éléments de contenus facilement assimilables par des activités d'apprentissage adéquates. Sur le plan académique, les interventions des tuteurs se réduisent à préciser éventuellement les directives pour une meilleure compréhension par les étudiants. Ils sont rarement habilités à traiter ou à expliquer en profondeur la matière du cours. Toutefois, ils sont souvent chargés de l'évaluation des étudiants selon des critères ou des grilles de correction.

En revanche, la fonction des tuteurs se situe au plan métacognitif, comme dans le cas des assistants. Il s'agit de veiller à ce que chaque étudiant à distance suive un bon rythme d'apprentissage, qu'il respecte les échéances prévues et se prépare adéquatement aux examens.

Les interventions des tuteurs peuvent être réactives ou proactives. En mode proactif, le tuteur intervient à son initiative; il peut tenter de devancer une demande d'étudiant pour maintenir l'engagement de celui-ci. Par ailleurs, elle permet au tuteur d'anticiper les difficultés. Ce comportement procure habituellement aux étudiants le sentiment d'être accompagnés. Toutefois, lorsque l'intervention est réactive, cette passivité peut mener à une sous-utilisation par l'étudiant du soutien disponible et un taux de défection élevé, selon De Lièvre & al. (2006).

Les tuteurs doivent intervenir également aux plans psychologique et motivationnel. La nature de ces interventions sont cependant laissées à l'appréciation de chaque tuteur. En bref, les rôles tenus par le tuteur sont multiples : instructeur, facilitateur, animateur, intervenant, agent d'encadrement, moniteur, correcteur.

Pour les tuteurs engagés selon des clauses contractuelles, certaines obligations sont parfois précisées, notamment quant à la fréquence d'intervention, au délai de réponse aux demandes des étudiants ou encore à la nature et à l'ampleur des corrections des travaux.

#### **Les correcteurs.**

La correction des travaux et examens des étudiants à distance sont parfois confiés à des correcteurs dont c'est la seule responsabilité. Habituellement, ils n'ont pas à établir de contacts avec les étudiants, si ce n'est pour leur transmettre l'évaluation formative de leurs travaux; l'évaluation sommative étant transmise par le service administratif de l'institution.

#### **Les pairs.**

Dans plusieurs universités, des accords ont été conclus, selon diverses modalités, entre l'administration et les associations étudiantes pour offrir aux étudiants à distance un soutien par les pairs. Généralement, un étudiant plus avancé dans ses études coache un nouvel étudiant pour l'aider à comprendre les exigences d'un programme de formation ou d'un cours. Cette aide se situe au plan métacognitif, mais, lorsque la relation s'approfondit entre les deux étudiants, l'aide peut se faire aux plans affectif et motivationnel.

### **d. Le soutien et l'évaluation**

Dans un précédent rapport<sup>26</sup>, nous avons évoqué le caractère dissymétrique de la communication éducative compte-tenu du cumul par l'enseignant des fonctions contradictoires de conseil pédagogique, impliquant une relation de confiance avec l'étudiant, et d'évaluation, impliquant un jugement de la production de l'étudiant.

Alors qu'en présence les multiples interactions entre l'enseignant et l'apprenant permettent des ajustements fréquents entre ces deux fonctions, à distance ces fonctions, incompatibles sur le plan communicationnel, posent implicitement problème, notamment entre les tuteurs et les étudiants. Le tuteur est présenté comme un aide à l'apprentissage qui doit avoir, en tant que tel, une attitude d'écoute compréhensive à l'égard de l'étudiant, condition préalable à l'établissement d'un lien de confiance réciproque entre les deux. Il va de soi, en psychologie sociale, que ce type de relation doit exclure tout « jugement » de part et d'autre. Or, la seconde fonction du tuteur étant « d'évaluer » la production de l'étudiant, le lien de confiance ne peut être vraiment créé. Lors de recherches antérieures et d'entrevues avec des étudiants à distance, plusieurs d'entre eux n'ont

---

<sup>26</sup> Loisier, J. (2009), Guide de communication éducative et de choix technologiques en FAD, REFAD.  
[http://refad.ca/recherche/guide\\_de\\_communication\\_FAD.html](http://refad.ca/recherche/guide_de_communication_FAD.html)



pas caché qu'ils ne disaient pas tout à leur tuteur, concernant leurs apprentissages, notamment les points sur lesquels ils éprouvaient des difficultés, de crainte que cette information n'ait des répercussions sur leurs évaluations. Il en est de même pour les aspects affectifs et motivationnels qui pourraient contribuer à présenter une image négative d'eux-mêmes.

Ainsi, la dissociation des responsabilités du soutien à l'apprentissage et de l'évaluation des étudiants en des responsables distincts –tuteur d'une part et correcteur d'autre part- contribuerait à optimiser la relation d'aide pédagogique souhaitée par les étudiants.

En outre, certains étudiants déclarent hésiter à exprimer leurs doléances quant à la qualité du soutien des tuteurs de peur de voir leurs résultats affectés. Inversement, il peut être plus difficile de contester une évaluation faite par celui ou celle qui vous a accompagné durant vos apprentissages.

## **2. Particularités de l'encadrement et du soutien pédagogique en FAD dans les institutions francophones au Canada.**

### **a. Au secondaire.**

#### **Conseil scolaire francophone de Colombie britannique** <sup>27</sup>

L'école virtuelle du CSF est composée de partenaires et chacun a ses responsabilités.

- **Le cyberenseignant** est l'expert du contenu de cours. Il peut te conseiller lorsque tu as des difficultés avec un concept, une activité ou un travail. Même s'il est à l'extérieur de ton école, il est toujours là grâce aux technologies de communication (vidéoconférence, Elluminate, Skype et FirstClass).
- **Le cyberaide pédagogique** est la personne qui, dans ton école, est chargée d'accompagner les cyberapprenants dans leurs cours. Le cyberaide t'aide à obtenir les ressources dont tu as besoin et à planifier tes études et ton utilisation de l'informatique. Il est toujours en contact avec ton cyberenseignant. Si tu as un problème, peu importe lequel, adresse-toi à ton cyberaide. En fait, efforce-toi de lui parler chaque semaine, pour échanger et lui parler de ce que tu ressens et de tes progrès par rapport au cours.
- **Ton directeur d'école virtuelle** s'assure que toutes les exigences administratives de la cyberpédagogie (salle, horaire, inscription, etc.) sont satisfaites. Il fait le lien entre toi et la direction de ton école respective. Si tu as des inquiétudes, adresse-toi à lui.
- **Tes parents ou tuteurs** ont un rôle important dans ce programme. Ils veillent à ce que le programme à distance réponde à tes besoins (sur les plans physique, émotionnel, mental ou administratif) et que tu le réussisses.
- **Le cyberapprenant**, c'est toi et c'est tout un rôle!

Ton travail est évalué par le cyberenseignant du cours. Tu effectues des exercices, des expériences et des projets que tu envoies à ton cyberenseignant. Après avoir noté tes travaux, il te les retourne. Tu peux discuter avec lui des travaux qu'il a notés et ses commentaires. Les notes que tu reçois pour tes travaux seront conservées par ton cyberenseignant, mais tu dois également en garder une liste. Ton cyberenseignant envoie aussi les notes à l'administration de l'école virtuelle, qui par la suite communique celles-ci à ton cyberaide, à tes parents ou tuteurs afin de remplir ton bulletin pour chaque terme.

---

<sup>27</sup> L'école virtuelle : <http://ecolevirtuelle.csf.bc.ca/>

### Conseil des écoles fransaskoises<sup>28</sup>.

Le Réseau Fransaskois d'Éducation et de Communication à Distance (RFÉCD) opère les vidéoconférences entre 16 sites en province et est en lien avec des dizaines d'autres sites au pays. Il permet ainsi de relier en site à site et en multi-sites (jusqu'à 10 sites ont été branchés simultanément).

### Division scolaire franco-manitobaine<sup>29</sup>.

Les cours à distance de la DSFM sont possibles grâce à une équipe qui ont chacun un rôle et des responsabilités.

- Les parents ou tuteurs s'assurent que le programme à distance répond aux besoins de leur(s) enfant(s), sur les plans mental, émotionnel et physique et qu'à la fin il y ait une réussite.
- L'enseignant à distance est responsable du contenu du cours, de l'évaluation et du suivi de l'apprentissage.
- L'enseignant accompagnateur surveille la salle de classe, aide l'apprenant à planifier et à réaliser son programme d'études et l'assiste dans son utilisation de l'équipement. Il voit aussi à ce que toutes les exigences administratives des cours à distance (salle, horaire, inscription, etc.) soient respectées.
- Quant à l'élève, il est responsable de son propre apprentissage

Le modèle d'apprentissage des cours linéaires comporte des séances asynchrones (travail individuel de l'apprenant) et des séances synchrones (présence de l'enseignant) au besoin. L'enseignant à distance a déposé sur un système de gestion de l'apprentissage tous les matériaux pour le cours à distance. Tous les jours, selon l'horaire de l'école, l'élève se rend sur le site Web pour effectuer les travaux, écouter les vidéos et lire les notes de cours qui y sont déposés. Si l'étudiant éprouve des difficultés il peut aller voir l'enseignant accompagnateur, qui peut lui suggérer des pistes de solution. En tout moment, il peut aussi communiquer avec l'enseignant à distance par courriel, téléphone ou clavardage. Ils peuvent aussi organiser une rencontre webconférence durant laquelle l'enseignant pourra lui offrir de l'aide.

### Consortium d'apprentissage virtuel de langue française de l'Ontario

#### *Questions/Réponses pour l'élève*

Ces cours en ligne sont offerts grâce à une entente entre les 12 conseils scolaires de langue française qui, ensemble, mettent à la disposition de toutes les écoles secondaires de langue française de l'Ontario, 18 enseignantes et enseignants. Ces enseignantes et enseignants sont là pour t'encadrer, pour t'appuyer dans ton apprentissage et sont également responsables de l'évaluation de ton rendement, tout comme en salle de classe régulière. Chacun des 18 enseignants en ligne est spécialiste d'une matière. Chaque élève qui est inscrit à un cours en ligne est jumelé à l'enseignant spécialiste de cette matière. Ces enseignants sont disponibles durant les heures régulières de classe et tu peux communiquer avec ton enseignant n'importe quand au cours de la journée.

Un cours en ligne est un cours dont le contenu est accessible à distance et organisé dans un Système de gestion de l'apprentissage. Ce système comporte une gamme d'outils de

---

<sup>28</sup> Éducation à distance : <http://www.cefsk.ca/FR/EducationDistance/index.html>

<sup>29</sup>Cours à distance <https://www.dsfm.mb.ca/ScriptorWeb/scripto.asp?resultat=908581>

### ***Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.***

communication et de collaboration tels que le clavardage, les fils de discussion, les blogues et le tableau blanc.

Une particularité du cours en ligne c'est que ton enseignante ou ton enseignant se trouve dans une autre école; il ou elle est là tous les jours et communique avec toi très fréquemment. Tu peux, toi aussi, communiquer avec elle ou lui lorsque tu en as besoin. Il ou elle est là pour t'encourager, te suivre à chaque étape de ton apprentissage et pour évaluer ton rendement.

Tu suis le cours en ligne dans ton école, tout comme un cours régulier. Ce cours sera placé à ton horaire, tout comme tes autres cours. Durant cette période, une salle (p. ex., le centre de ressources, le laboratoire informatique) te sera assignée par une personne désignée de ton école, où tu te présenteras tous les jours pour suivre ton cours.

La communication entre toi et ton enseignante ou ton enseignant peut se faire de différentes façons : courriel, clavardage, téléphone. Tu es également en interaction avec des élèves qui suivent le même cours que toi, et qui proviennent des 4 coins de la province. Tu fais donc partie d'une salle de classe virtuelle. Il y a une personne désignée sur place, à ton école, qui sera là pour s'assurer que tu as tout le matériel requis et que tu as une place assignée pour suivre ton cours.

#### **CSDM – Centre Champagnat**

Au Centre Champagnat de la CSDM, la formation à distance est dite « assistée » car, même si elle est livrée sous forme de cours autoportants, un enseignant est affecté à chaque étudiant à distance.

Que ce soit pour une question ou un problème, vous trouverez de l'assistance très facilement auprès de l'enseignant qui vous sera assigné dès le début de votre formation. N'hésitez pas à communiquer avec lui soit par l'entremise de courriels, soit en utilisant notre service téléphonique, selon l'horaire qui vous sera fourni.

#### **b. Au collégial ou préuniversitaire.**

##### **Le Collège Boréal<sup>30</sup>**

Le Collège offre des cours :

- par l'entremise d'Internet; ce sont des cours autodirigés
- par vidéoconférence;
- Contact Nord, partout en Ontario, les cours se donnent en temps réel, ce qui permet aux étudiants et aux professeurs d'avoir des échanges par audioconférence, vidéoconférence ou Internet. On participe aux cours soit en se rendant dans un centre d'accès dans la collectivité ou grâce à un ordinateur à domicile.

##### **La Cité collégiale<sup>31</sup>**

Chaque cours a son site Internet sur notre plate-forme Blackboard CE. Ce mode met également à profit l'utilisation d'Internet pour la lecture d'articles scientifiques ou professionnels et pour des recherches que vous aurez à faire lors d'un travail pour le cours.

---

<sup>30</sup> Formation à distance : <http://www.collegeboreal.ca/programmes-cours/formation-a-distance/>

<sup>31</sup> La cité virtuelle : <http://www.lacitevirtuelle.ca/>

### ***Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.***

Vous êtes accompagné par votre tuteur tout le long du cours et vous pouvez communiquer avec lui et les autres apprenants en utilisant le courriel intégré de Blackboard et les forums de discussion. Cette personne vous offrira un encadrement personnalisé. En plus d'encadrer la classe sur Blackboard et Elluminate, il/elle répondra à vos questions et corrigera vos travaux. Vous obtiendrez son nom ainsi que le matériel nécessaire dans la trousse d'information qui vous sera expédiée par courriel.

Elluminate est un outil qui permet des rencontres virtuelles en temps réel avec votre tuteur et vos collègues. Ces rencontres auront lieu à peu près quatre (4) fois pendant votre cours de quinze (15) semaines. Vous allez pouvoir interagir avec vos pairs et faire différentes activités à partir de chez vous ou d'un centre d'accès avec un ordinateur connecté à Internet. Vous aurez besoin d'un casque d'écoute avec microphone.

Pour certains cours vous devez vous inscrire avant septembre, janvier ou mai. Pour d'autres, vous pouvez vous inscrire en tout temps, 12 mois par année. Vous disposez de quatre (4) mois pour terminer votre cours.

#### **[Le Cégep@distance](#)<sup>32</sup>.**

Une fois votre inscription complétée, nous continuons à vous soutenir dans votre démarche d'apprentissage :

- en vous affectant une tutrice ou un tuteur pour vous guider ;
- en vous proposant des outils d'aide afin de mieux gérer votre temps d'étude ;
- en vous conseillant sur l'utilisation de méthodes de travail efficaces et adaptées à votre situation et à la formation à distance ;

Votre tutrice ou votre tuteur :

- vous accueille ;
- répond à vos questions concernant la matière de votre cours, par téléphone ou par messagerie électronique dans un délai de deux jours ouvrables, que vous suiviez un cours imprimé ou un cours Internet ;
- corrige et commente vos devoirs ;
- vous aide à vous préparer pour l'examen final ;
- corrige votre examen final.

Consultez également notre [foire aux questions](#) à propos de la tutrice ou du tuteur.

Le Cégep@distance a produit plusieurs documents pour vous aider. N'hésitez pas à les consulter sur notre site Internet ou prenez contact avec nous pour obtenir une version imprimée.

[www.cegepadistance.ca/aide](http://www.cegepadistance.ca/aide)

Au Cégep@distance, le support pédagogique est assuré par un professeur, qu'on appelle une tutrice ou un tuteur, qui est assigné au moment de l'inscription. Vous devez obligatoirement cheminer jusqu'à la fin du cours avec la tutrice ou le tuteur qui vous a été assigné.

Le rôle premier de votre tuteur ou de votre tutrice consiste à vous soutenir dans votre apprentissage. C'est ainsi que votre tuteur ou votre tutrice :

- répond à vos questions concernant la matière;
- corrige et commente vos devoirs;

---

<sup>32</sup> L'encadrement au Cégep@distance: <http://www.cegepadistance.ca/services/encadrement.asp>

### ***Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.***

- vous aide à vous préparer à l'examen et en fait la correction.

À la fin de chacun de vos devoirs, vous trouverez un espace intitulé : Vos questions au tuteur ou à la tutrice. Profitez de cette zone lorsque vous désirez obtenir de l'information sur ce devoir, mais aussi sur la matière du cours. Votre tuteur ou votre tutrice vous répondra par la même voie...

Vous pouvez laisser un message à votre tuteur ou à votre tutrice en tout temps par le biais du système de messagerie vocale du Cégep@distance. Votre tuteur ou votre tutrice vous rappellera alors dans les deux jours ouvrables.

Les « tutrices-matière ou les tuteurs-matière » sont des personnes-ressources que les étudiantes et les étudiants du Cégep@distance peuvent consulter les mardis et mercredis de 17 h 30 à 20 h 30 lorsque leur tutrice ou leur tuteur régulier de mathématiques n'est pas disponible.

Les tutrices-matière ou les tuteurs-matière sont des personnes-ressources que les élèves du Cégep@distance peuvent consulter les mardis et mercredis de 17 h 30 à 20 h 30 lorsque leur tutrice ou leur tuteur régulier de mathématiques n'est pas disponible.

Votre tuteur peut inscrire deux types de commentaires dans vos devoirs, soit :

- Des commentaires généraux sur l'ensemble du devoir;
- Des commentaires ciblés sur chacune des questions du devoir.

Pour consulter les commentaires généraux, vous devez accéder à votre environnement d'apprentissage, puis au gestionnaire d'évaluation (c'est l'endroit où vous envoyez vos devoirs à votre tuteur). Les premiers mots des commentaires généraux apparaîtront à la droite de votre note. Vous n'aurez qu'à cliquer sur ces mots pour qu'une fenêtre contenant les commentaires complets s'ouvre.

Pour consulter les commentaires ciblés, vous devez cliquer sur votre devoir. Vous n'aurez alors qu'à cliquer sur « débiter » pour accéder au devoir corrigé où vous trouverez, pour chacune des questions, les commentaires de votre tuteur.

### **[Collège Communautaire du Nouveau Brunswick](#)<sup>33</sup>.**

Depuis des années, grâce à la formation à distance qui permet la souplesse et l'autonomie, le CCNB donne à des milliers d'étudiantes et d'étudiants l'occasion d'accéder à l'enseignement postsecondaire malgré les contraintes d'horaire ou d'éloignement. Notre équipe de tutrices et de tuteurs chevronnés assistent les apprenantes et les apprenants dans leur démarche d'apprentissage en leur offrant le soutien personnalisé dont elles et ils ont besoin pour réussir leur projet d'études. Pour plus de renseignements, rendez-vous au portail de la formation à distance du CCNB [www.coursenligne.net](http://www.coursenligne.net).

Le CCNB, par le biais du service de prestation de la formation à distance du Campus de la Péninsule acadienne, offre également des cours par correspondance et des cours en ligne de niveau secondaire. Ce service est accessible au public en général, aux élèves des écoles secondaires (sur approbation de la direction de l'école) ainsi qu'aux étudiants inscrits aux études générales dans les différents campus du CCNB.

---

<sup>33</sup> Portail CCNB - Page « formation à distance » : <http://www.ccnb.nb.ca/programme-detudes/formation-a-distance.asp> Accès direct : <http://www.coursenligne.net/>

**c. À l'université.**

**[University of Alberta – Campus Saint-Jean.](#)**

Les cours sont offerts à distance via la plateforme Moodle et le logiciel Elluminate pour les communications synchrones, et par vidéoconférence

Il s'agit de cours autoportants, mais les profs réguliers qui ont choisi ce mode d'enseignement en assurent le soutien académique assistés de tuteurs

Certains cours sont hybrides : en classe et en ligne avec Moodle

**[Université Saint-Boniface](#)<sup>34</sup>.**

L'Université offre divers éléments d'appui en ligne pour les apprenants à distance : plusieurs documents genre tutoriel sur l'utilisation des outils utilisés dans les cours par Internet, un accès à des ressources électroniques en ligne (bibliothèque), un service d'appui linguistique et un soutien technique.

**[Université Laurentienne.](#)**

Depuis Janvier 2005, nous livrons du contenu en ligne aux étudiants et étudiantes sur campus ou à distance. Le département de l'apprentissage en ligne travaille avec le département de l'éducation à distance ainsi qu'avec les professeurs sur campus pour offrir le contenu en ligne!

Le Centre d'éducation permanente (CEP) offre actuellement plus de 360 cours dispensés par divers moyens et offre maintenant de nombreux programmes d'études complets donnant droit à un baccalauréat ou à un certificat, via le l'organisme Envision.

Même si la plupart des cours de formation à distance sont offerts par le Centre d'éducation permanente, certains sont aussi donnés par les universités fédérées de la Laurentienne :

- Université de Sudbury. Elle dispense des cours de folklore, d'études amérindiennes, de philosophie et de sciences religieuses.
- Collège universitaire Huntington, il offre des cours en anglais de Gerontology, de Philosophy et de Religious Studies.
- Collège universitaire Thorneloe, il dispense des cours en anglais de ClassicalStudies, de Religious Studies, de Theatre Arts et de Women'sStudies.

En outre, le CEP assure la prestation de conseils pédagogiques aux étudiants inscrits à temps partiel au baccalauréat ès arts, peu importe le moyen dont les cours sont dispensés.

Nous utilisons Desire2Learn maintenant pour le développement de nos cours en ligne. Cette application remplace WebCT. Les professeurs rendent le contenu des cours disponibles grâce à un accès sécurisé accessible à partir d'une simple connexion internet.

**[Université d'Ottawa](#)<sup>35</sup>.**

Les cours offerts à distance par l'Université d'Ottawa se distinguent par leurs modalités de diffusion, qui varient selon le programme d'études. Le mode de diffusion dépend de l'équipement disponible au centre d'enseignement. Les différents centres n'offrent pas tous les mêmes cours.

---

<sup>34</sup> Études en ligne <http://www.ustboniface.ca/page.aspx?pid=609>

<sup>35</sup> Centre d'enseignement et d'apprentissage médiatisés <http://www.saea.uottawa.ca/ceam/>

### ***Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.***

Le Centre d'enseignement et d'apprentissage médiatisés offre les services d'audio et vidéoconférence et encadre aussi toutes les activités d'enseignement et d'apprentissage médiatisées pilotées par ordinateur ou offertes par le biais du réseau Internet à l'Université d'Ottawa. Le Centre gère de plus l'infrastructure technique d'un réseau d'enseignement à distance provincial et de deux réseaux d'enseignement à distance nationaux.

Le Campus virtuel est le point d'entrée qui permet à la communauté universitaire d'accéder aux composantes en ligne de cours, aux sites Web de cours en ligne ainsi qu'à des ressources pour l'enseignement et l'apprentissage en ligne.

L'audio et vidéoconférence sont désormais indispensables à l'enseignement pour le plus grand nombre. Les équipements de téléprésence immersive représentent la fine pointe de la technologie actuelle et l'Université d'Ottawa est la deuxième université au Canada à se doter de tels équipements.

#### **Université de Montréal**<sup>36</sup>.

Des personnes-ressources sont à votre disposition pendant toute la durée du cours afin de répondre à vos questions. Votre matériel didactique renferme tous les renseignements sur les modalités de consultation de ces personnes-ressources.

#### **Université du Québec à Montréal (UQÀM).**

Jusqu'à récemment, la formation à distance de l'UQÀM était associée à la TÉLUQ. La majeure partie des programmes et des cours est toujours sous sa responsabilité. Toutefois certains cours ont été développés spécifiquement par l'UQÀM.

Ils sont livrés sous deux formes :

- en ligne via Moodle (70±)
- par visioconférence (VIA, Adobe) pour des cours bimodaux jumelés avec des groupes sur campus.

L'encadrement est assuré par les professeurs auteurs du cours.

#### **Université de Sherbrooke.**

À l'université, il n'existe pas d'unité administrative dédiée à la gestion de la formation à distance. Chaque faculté qui a pris l'initiative d'offrir ce mode de livraison de leurs cours, en assure la gestion et le service à la clientèle. Parmi ces unités facultaires, citons, entre autres :

- la Faculté de théologie : l'encadrement est assuré par les professeurs et la personne responsable du service.
- la Faculté de génie;
- la Faculté d'administration, par le biais de communications audio et vidéo, l'étudiant peut prendre connaissance du matériel didactique, écouter l'enseignant et les autres membres du groupe, intervenir, dialoguer, poser et répondre aux questions et effectuer une foule d'autres activités d'apprentissage comme s'il était dans une salle de classe;
- le Département de biochimie (2d cycle);
- aux études supérieures (FADES)

---

<sup>36</sup> Éducation permanente – Formation à distance <http://www.formationadistance.umontreal.ca/>

Un [espace QuickPlace de formation à distance aux études supérieures](#) sert de point de rencontre pour les étudiants à distance. C'est à partir de là qu'ils peuvent échanger les informations sous forme de fichiers ou de discussions.

### Université Laval<sup>37</sup>.

Même si l'étudiant dispose du matériel d'autoapprentissage le plus complet possible, il n'est pas pour autant laissé à lui-même. Dans chaque cours, une personne assurant l'encadrement pédagogique l'accompagne tout au long de la session d'études. Selon la session et les cours auxquels l'étudiant s'inscrit et selon le nombre de participants, cette personne peut être le professeur lui-même, un chargé de cours, un auxiliaire d'enseignement ou un formateur externe. Pour favoriser les échanges avec cette personne et avec les autres étudiants, la plupart des cours proposent des forums de discussion sur Internet.

### La TÉLUQ.

La TÉLUQ, c'est l'université à distance du Québec. Elle propose [375 cours](#) et [75 programmes](#) aux trois cycles d'études (baccalauréat, maîtrise et doctorat) sanctionnés par un diplôme de l'UQÀM.

tout un réseau d'aide et d'encadrement

La livraison des cours se fait via diverses technologies :

- pour transmettre les contenus de cours : site Web, vidéo, cédérom, DVD, vidéoconférence, courrier électronique, textes imprimés, didacticiel, Webdiffusion, poste, forum, ateliers;
- pour assurer l'encadrement : téléphone, courrier électronique, poste, forum de discussion, télécopieur, vidéoconférence.

Le personnel d'encadrement se compose de :

- 181 tuteurs (1<sup>er</sup> cycle);
- 78 chargés d'encadrement (2<sup>e</sup> cycle).

Le soutien pédagogique personnalisé est assuré par une équipe d'encadrement offrant :

- de l'aide dans le cheminement pédagogique;
- du soutien au cours de l'apprentissage.

### Université de Moncton.<sup>38</sup>

L'Université de Moncton, vous offre une série de cours en ligne qui sont développés par le [Groupe des technologies d'apprentissage](#) (GTA), composé de collaborateurs dans les trois constituantes de l'Université de Moncton.

Un cours en ligne est une méthode d'apprentissage livrée à distance via Internet. On peut y trouver la matière du cours, le professeur et le groupe d'étudiants qui y sont inscrits. Cette méthode permet également aux participants d'échanger entre eux à l'aide de plusieurs outils, tels les forums de discussion, le courrier électronique, le clavardage, la cyberconférence, et plus encore.

Les cours sont accessibles à partir de la plate-forme des cours et outils pédagogiques en ligne (système de gestion des contenus d'apprentissage Desire2Learn). De même, l'outil Adobe Connect permet à la clientèle étudiante ainsi qu'aux professeurs et professeurs de participer à des cours, réunions et conférences en temps réel sur Internet.

---

<sup>37</sup> Formation à distance <http://www2.ulaval.ca/admission/choisissez-votre-programme/formation-a-distance.html>

<sup>38</sup> Cours en ligne <http://www.umoncton.ca/futurs/node/10>



Le [Wiki de l'Éducation permanente](#) propose un ensemble de ressources virtuelles pour guider l'étudiant et faciliter son utilisation des différentes technologies en formation à distance.

### **3. Commentaires des étudiants sur le soutien pédagogique.**

Dans le questionnaire d'enquête, nous avons volontairement écarté le thème du soutien pédagogique, considérant que ce thème avait été couvert par un nombre important de recherches et parce que l'importance qu'il aurait pris, aurait alourdi un questionnaire qui se voulait relativement court pour permettre aux répondants de le compléter rapidement et entièrement.

Cependant, à l'occasion des commentaires sur d'autres thèmes, certains répondants ont fait des commentaires sur le soutien académique; nous les présentons ici.

#### **a. Au secondaire.**

*Les enseignants sont dévoués mais ne savent pas toujours à quel point nos connaissances sont parfois limitées. Je fais référence aux premiers 3 cours que j'ai suivis. Maintenant j'ai plus de ressources au niveau de mon cercle social.*

*Profs superbes*

*Les disponibilités sont assez bonnes. Les profs nous redonnent des documents explicatifs sur demande habituellement ou ils nous dirigent sur le net.*

#### **b. Au préuniversitaire.**

*On peut écrire par courriel aux tuteurs, ce qui est bien, mais le délai est parfois long avant d'avoir une réponse. Pour ce qui est de les rejoindre par téléphone, c'est assez compliqué et il y a des heures fixes, rendez-vous, etc.*

*Totalement dépassé . Mon professeur ne tient pas compte de ma longue absence du réseau d'école Canadienne. Quand je lui demande de me lire une seconde fois pour voir si j'ai compris, il prend le temps de me dire qu'il n'a pas pour "habitude" de lire 2 fois aux élèves. J'ai aussi demandé par téléphone et par Internet plusieurs fois la copie de mon premier devoir pour comprendre mes erreurs et j'attends toujours. On me dit d'appeler j'appelle et ça ne répond pas...j'écris et ça me dit d'appeler....Mon devoir est un fichier Word que j'ai envoyé, donc je ne vois pas pourquoi on ne pourrait pas me le renvoyer corrigé. Bref je ne recommanderai pas à mes amis qui veulent suivre la même démarche que moi de suivre des cours à ....*

*D'abord j'aurais dû recevoir un lexique sur certains termes utilisés dans mon cours ce que je n'ai pas eu; j'ai envoyé 2 questions à mon tuteur, il m'a répondu qu'il n'était pas en mesure de m'aider.*

*Ce que je n'aime pas, c'est que parfois le délai de réponse avec le tuteur est long ce qui ne me permet pas de pouvoir avancer mes cours pendant mon attente.*

*Il s'agit de mon premier cours, mais je déplore que le tuteur ne soit pas disposé à répondre à toutes mes questions.*

*Nous avons un tuteur attiré et si nous avons des questions il peut nous répondre. Nous pouvons poser nos questions par; messagerie ou par téléphone.*

*Le service est disponible et efficace.*

*Besoin de disponibilité en fin de semaine ou jours fériés, car je profite de ces temps libres pour faire tous les travaux ou la lecture de documents nécessaires ou de la recherche et autres.*

## **Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.**

*Je peux dire que certains profs ne démontrent aucune présence durant le cours et les étudiants doivent s'entraider, ce qui ne devrait pas être le cas. Ce n'est pas toujours facile d'étudier en ligne car tu n'as pas le support et l'aide du prof comme dans une salle de classe. On nous demande de rendre les devoirs à temps, mais c'est difficile quand on pose une question au prof sur le devoir à remettre et que l'on n'a pas de réponse.*

*Très bon soutien technique de la part de mon professeur.*

### **À l'université**

*J'aurais apprécié que tous les professeurs utilisent le pluriportail pour le dépôt des travaux et des corrections.; Je trouve dommage qu'en 2011, nous soyons encore obligés de poster nos travaux et d'attendre quelques jours voire quelques semaines pour connaître notre note et les commentaires de notre enseignant. Le délai était parfois tellement long, que je devais terminer le travail subséquent sans connaître les points à améliorer du travail précédent...*

*Je trouve cela bien dommage qu'on pénalise un étudiant qui n'a pas respecté les consignes informatiques, par manque de connaissances ou d'outils, surtout quand il s'agit d'un travail de recherche. Je me suis vivement interrogée, s'il était plus important de suivre un cours en informatique plutôt que suivre un cours dans mon programme actuel en raison des contraintes imposées par le cours.*

*Je dois admettre que mon dernier cours fut une expérience pas très agréable en raison d'un manque de connaissances des logiciels et me faire imposer de telles connaissances, à quelques cours (2) près de l'obtention d'un bac... m'a fait littéralement suer. Je ne suis pas de la dernière génération informatique... pour moi c'est du chinois! Est-ce que cette formation à distance est au point où nous devons avoir tous les pré-requis informatiques avant de considérer de prendre un cours en ligne ?*

*Les profs sont faciles à joindre par e-mail avec un délai de réponse très raisonnable et je n'ai pas besoin de perdre mon temps dans les boîtes vocales pour parler à l'intervenant qui est en charge du soutien technique.*

*Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.*

## **Chapitre 5**

### **Le soutien technique**

#### **1. Les problèmes techniques, les principaux irritants en FAD.**

Les étudiants à distance, qui ne suivent pas leur formation sous format papier, sont très dépendants de la technique. Il n'y a pas si longtemps, les formats de cassettes ou de CD-ROM posaient à certains des problèmes de compatibilité avec leur propre matériel. Désormais, ce sont les accès à internet puis aux plateformes d'apprentissage qui posent problème.

##### **a. La possession des équipements requis.**

Le premier écueil pour un étudiant qui souhaite étudier à distance est la possession d'équipements compatibles avec les dispositifs utilisés par son institution de formation. En regard de ce problème potentiel, les institutions de formation ont adopté deux dispositions :

- une meilleure information des étudiants;
- le prêt d'équipements idoines.

Quant à l'information, les caractéristiques des équipements requis sont largement publicisées lors de l'inscription et sur les sites web.

Certaines institutions ont pris le parti d'offrir, en prêt ou en location, des ordinateurs spécialement configurés pour répondre adéquatement aux besoins des formations. Ce prêt est parfois gratuit, mais le plus souvent payant incluant les licences pour les logiciels installés.

Lorsque l'étudiant possède un équipement trop désuet et que son institution ne fait pas de prêt d'équipement, il n'a d'autre recours que de se le faire prêter par son milieu social ou de travail, ou de l'acheter; ce qui pourrait être, dans certains cas, un frein à sa formation.

##### **b. Les habiletés de manipulation des outils d'apprentissage.**

Les problèmes techniques les plus fréquents sont reliés à l'utilisation des outils d'apprentissage mis à la disposition des étudiants via certains logiciels ou des plateformes avec lesquels il n'est pas familier.

Pour remédier à ce problème, les services techniques des diverses institutions ont développé deux types de documents techniques :

- des foires aux questions portant sur les problèmes les plus fréquents;
- de courts documents clairs et bien illustrés, disponibles en ligne pour une consultation immédiate et rapide, mais aussi en format papier pour envoi éventuel par courrier aux

### ***Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.***

étudiants, avec leurs documents pédagogiques. Les documents en ligne peuvent être sous forme multimédia, en animation ou en vidéo.

Lorsque l'institution offre des ateliers de formation technique à ses étudiants réguliers, elle les propose aux étudiants à distance qui peuvent se déplacer.

Lorsque les services techniques sont sensibilisés à la situation particulière des étudiants à distance, ils offrent également du support technique par téléphone.

#### **c. Les problèmes de télécommunications synchrones.**

La formation à distance en mode synchrone a été la forme la plus stressante pour les responsables de formation : profs et techniciens. Alors que l'enseignant a prévu des échanges entre les différents sites en réseau, certaines connections sont défectueuses. Si un enseignant aguerri a généralement prévu des activités alternatives, un « plan B », les étudiants sont souvent déstabilisés et n'ont pas nécessairement reçu à l'avance les directives alternatives. Toutefois, dans les sites institutionnels, des techniciens sont présents pour informer localement les étudiants et éventuellement les autres participants.

Lorsque l'étudiant n'est pas dans un site institutionnel, mais chez lui avec son propre équipement, il aura tendance à croire que le problème technique est lié à ses propres équipements et peut développer une certaine inquiétude de ne plus pouvoir suivre le cheminement du groupe.

Un soutien axé sur l'information des participants sur l'état de la situation est alors souhaitable pendant que les services institutionnels s'affairent à la remise en fonction des dispositifs.

## **2. Le soutien technique en FAD dans les institutions francophones au Canada.**

Voici quelques exemples d'informations de soutien technique offertes par ces institutions

### **a. Au secondaire.**

Même si au secondaire, les étudiants sont généralement dans des classes, certains peuvent s'inquiéter des problèmes techniques qu'ils peuvent rencontrer

#### ***Consortium d'Apprentissage Virtuel de Langue française de l'Ontario*<sup>39</sup>.**

Questions/Réponses pour l'élève

- Comment vais-je savoir comment me brancher à mon cours en ligne?

Ne t'en fais pas, tu ne seras jamais seul! Une personne désignée de ton école sera sur les lieux pour t'expliquer comment faire.

Dès le début de ton cours, tu auras accès à des tutoriels qui te guideront. Ils t'enseigneront comment accéder à ton cours et comment utiliser le(s) manuel(s), les ressources et les outils pour faire ton travail.

Ton enseignante ou ton enseignant en ligne prendra le temps de bien te guider et de bien répondre à tes questions.

- Qu'arrive-t-il si j'ai des problèmes techniques avec mon ordinateur?

---

<sup>39</sup><http://www.apprentissageenligne.org/>

Une personne désignée à ton école communiquera avec le Bureau de services qui s'occupera de régler le problème le plus rapidement possible.

**b. Au collégial, préuniversitaire.**

***Collège communautaire du Nouveau Brunswick***<sup>40</sup>.

*Ordinateur portable*

Il est possible que le programme d'études que vous choisissiez exige l'utilisation d'un ordinateur portable. Pour vous aider à satisfaire à cette exigence, le CCNB vous offre deux options :

- louer un ordinateur portable au CCNB ou
- utiliser votre propre portable, pourvu qu'il réponde aux normes établies par le CCNB

*Location d'un ordinateur portable*

Les frais de location d'un ordinateur portable au CCNB sont de 500 \$ par année collégiale pour une étudiante ou un étudiant inscrit à temps complet. Des frais de technologie de 300 \$ par année collégiale s'ajoutent aux frais de location. Ces frais totaux annuels de 800 \$ couvrent les services suivants :

- usage d'un ordinateur portable;
- installation de tous les logiciels requis pour le programme d'études;
- à une séance d'information et à un document explicatif sur l'entretien de l'ordinateur;
- accès au réseau étudiant dans les différents emplacements du campus, ce qui comprend les services d'impression, de courriel et de connexion Internet;
- accès au service de soutien (en ce qui touche la garantie) et au service d'entretien offert par le Centre informatique du campus durant ses heures d'ouverture;
- usage d'un sac de transport, câble de sécurité et souris;
- possibilité d'acheter un ordinateur portable à la fin du programme. Le taux d'achat sera fourni au mois de mai. Notez que l'ordinateur portable disponible pour achat pourrait être différent de celui qui a été loué.

*Utilisation d'un ordinateur portable personnel*

Une seconde option s'offre aux étudiantes et aux étudiants inscrits à un programme qui exige l'utilisation d'un ordinateur portable. Vous pouvez répondre à cette exigence en utilisant votre propre portable. Les Services aux étudiants vous communiqueront les spécifications minimales (en français et en anglais) correspondant à votre programme d'études. Des frais de technologie de 300 \$ par année collégiale sont exigés pour une inscription à temps complet. Ces frais annuels couvrent les services suivants :

- installation de tous les logiciels requis pour le programme d'études;
- accès au réseau Internet durant l'année collégiale;
- accès au service de soutien de base offert par le Centre informatique du campus durant ses heures d'ouverture;
- à un prêt d'ordinateur portable, sans frais, pour une période de trois (3) semaines, en cas de défectuosité de votre ordinateur personnel, afin de vous permettre de faire réparer votre ordinateur par votre fournisseur. Après cette période, des frais au prorata du nombre de semaines de prolongation seront exigés.

---

<sup>40</sup>Extrait du guide de « livraison de formation à distance » : <http://www.ccnb.nb.ca/media/69216/distancepa.pdf>

**c. À l'université.**

***University of Alberta – Campus Saint-Jean.***

Le soutien technologique pour les étudiants à distance est assuré par le Département de service informatique, service du développement des cours en ligne : équipe composée de spécialistes en multimédias et de programmeurs.

***Université de Saint-Boniface<sup>41</sup>***

Le [Service des technologies d'apprentissage à distance](#) aide la clientèle à [accéder aux cours](#) par Internet et aux outils technologiques pertinents. Il propose des tutoriels, par exemple pour apprendre à utiliser un forum de discussion virtuel.

Le STAD a élaboré plusieurs documents techniques ainsi que des tutoriels afin de rendre accessibles des savoir-faire souvent utiles ou des procédures pouvant faciliter l'apprentissage et l'utilisation de certains outils électroniques.

Les documents et les tutoriels sont relatifs aux sujets suivants : Acrobat Reader, Bibliographie, Compression et décompression de fichier, courrier électronique, Fureteurs, Moodle, NetQuiz Pro, PowerPoint, Skype

***Université d'Ottawa.***

Tutoriaux sur les fonctionnalités du Campus virtuel

Fichiers d'aide des outils Blackboard

***Université Laval<sup>42</sup>.***

*Où trouver l'information sur l'équipement et le soutien techniques nécessaires à certains cours?*

Les modalités d'accès aux sites Web des cours ainsi qu'aux activités d'apprentissage sont communiquées à l'étudiant après son inscription. Ces informations figurent sur les fiches-calendriers des cours, lesquelles contiennent également les données nécessaires pour obtenir un soutien technique (accès, mot de passe, utilisation de l'outil). En tout temps, des échanges avec les responsables de l'encadrement sont aussi possibles par courrier électronique ou en utilisant les forums de discussion.

Des spécifications techniques minimales, recommandées pour les cours offerts par la Faculté des sciences de l'administration (comptabilité, gestion des opérations, gestion économique, gestion financière, management, marketing, méthodes quantitatives et systèmes d'information organisationnels), sont disponibles dans le document accessible à [cette adresse](#).

***Université de Moncton.***

*Direction générale des technologies*

Le mandat du service à la clientèle de la direction générale des technologies de l'Université de Moncton est d'appuyer la technologie au Campus de Moncton afin d'assurer un accès à des outils fiables et utiles pour que les étudiants et étudiantes / professeurs et professeures / employés et employées puissent accomplir leurs tâches.

---

<sup>41</sup> Études en ligne <http://www.ustboniface.ca/page.aspx?pid=609>

<sup>42</sup> Formation à distance <http://www2.ulaval.ca/admission/choisissez-votre-programme/formation-a-distance.html>

### 3. Le soutien technique selon l'enquête.

En FAD, les technologies sont un paramètre déterminant dans le processus d'enseignement-apprentissage. Les technologies de communication sont d'abord le principal, et parfois le seul, canal de communication entre l'étudiant et son institution; pour les cours en mode synchrone – audio ou vidéoconférence- il est essentiel.

Pour les cours en ligne, même si l'accès à internet est généralement bien maîtrisé par les étudiants comme par une majorité de la population en général, les plateformes d'enseignement-apprentissage telles que WebCT, Moodle et les progiciels de collaboration en ligne sont moins familiers aux nouveaux étudiants.

En bref, le soutien technique s'avère un service essentiel pour l'étudiant à distance, bien que certains cours soient encore livrés par courrier postal. Une section de l'enquête en ligne portait donc sur le soutien technique offert aux étudiants.

#### a. Mode de livraison des cours à distance.

Il nous importait de déterminer d'abord la proportion des cours dits « par correspondance » en regard des cours livrés sous diverses formes multimédias.



Figure 29. - Mode de livraison des cours à distance.

On constate qu'un tiers des répondants suivent leur formation uniquement par correspondance.

#### b. Disposition de l'équipement technique.

Concernant les formations à l'aide des technologies, nous voulions savoir comment les étudiants avaient accès aux équipements.

Tout d'abord, quelle proportion d'étudiants possédait les équipements avant de s'inscrire?

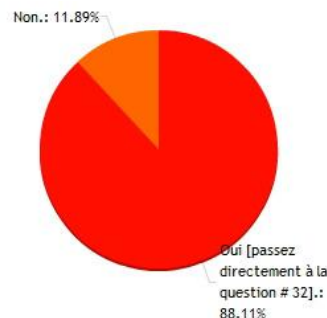


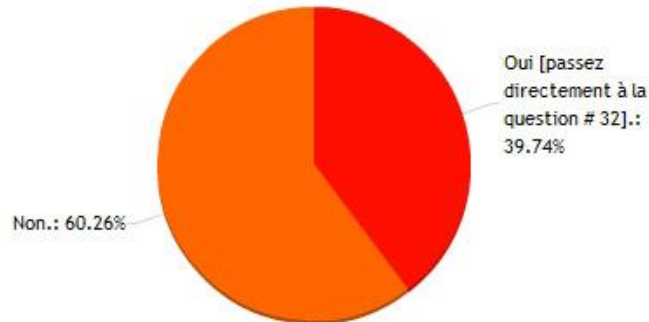
Figure 30. - Possession par l'étudiant des équipements pour la FAD.



**Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.**

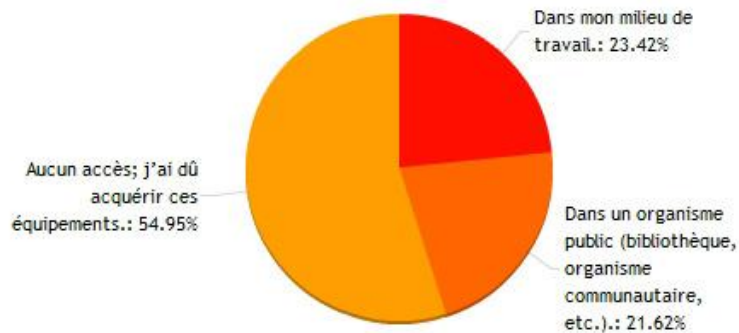
Une proportion importante (88,11%) possédait déjà les équipements nécessaires à leur formation en FAD.

Dans certains cas, l'institution fournit les équipements.



**Figure 31. - Équipements fournis par l'institution.**

Une majorité d'étudiants (60,26%) n'a pu bénéficier d'équipements fournis par leur institution pour suivre leur formation à distance. Ils eurent accès aux équipements nécessaires, de diverses manières.



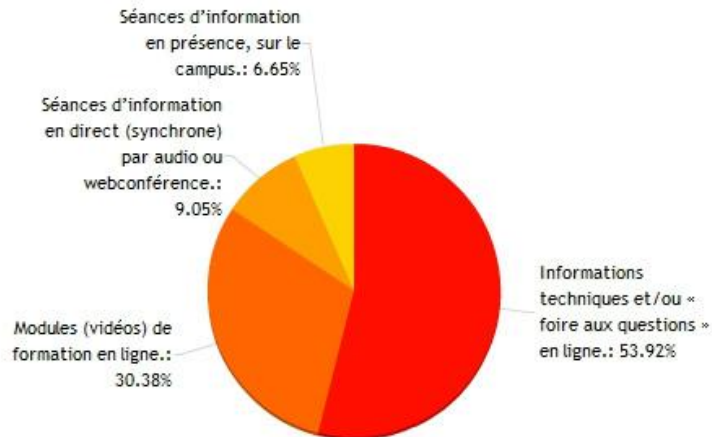
**Figure 32. - Accès divers aux équipements non fournis.**

Une majorité des étudiants ne disposant pas des équipements requis (54,94%) durent se les procurer plutôt que de recourir à ceux disponibles dans leur milieu de travail (23,42%) ou dans des organismes publics ou communautaires (21,62%).

**c. Soutien technique**

Les institutions offrent un soutien technique à leurs étudiants à distance sous diverses formes allant de la foire aux questions en ligne aux séances d'information sur campus.

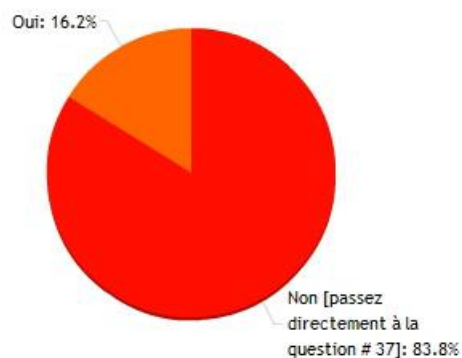
**Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.**



**Figure 33. - Modes de soutien technique.**

Les « foire aux questions » et les modules vidéos en ligne (30,38%) sont les plus utilisés.

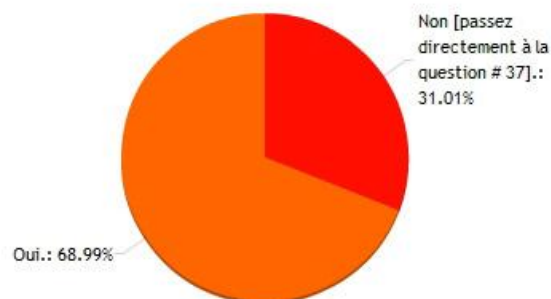
Pour certains cours, notamment en sciences, certains logiciels particuliers peuvent être utilisés pour des activités éducatives spécifiques. Les étudiants ne sont pas nécessairement familiers avec ceux-ci.



**Figure 34. - Recours à des logiciels spécialisés.**

Il semble que l'usage de logiciels très spécifique reste marginal (16,2%).

Dans ce cas, le département fournit-il un soutien technique?



**Figure 35. - Soutien technique spécifique.**

Un tiers des étudiants ne reçoivent aucun soutien technique pour l'usage de logiciels spécifiques.

À qui s'adresse-t-on en premier pour solliciter de l'aide technique?

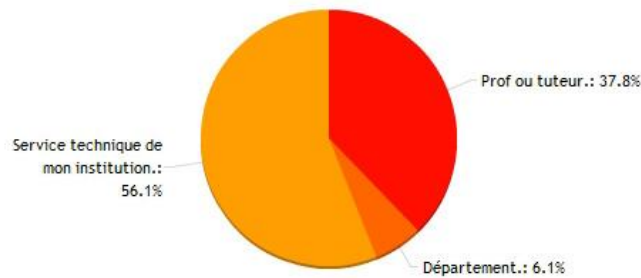


Figure 36. - Interlocuteur privilégié pour le soutien technique.

Le service technique reste l'interlocuteur privilégié (56, %), suivi du prof ou du tuteur (37,8%), ce qui n'est pas nécessairement leur fonction.

Sous quelle forme le soutien technique spécifique est-il fourni?

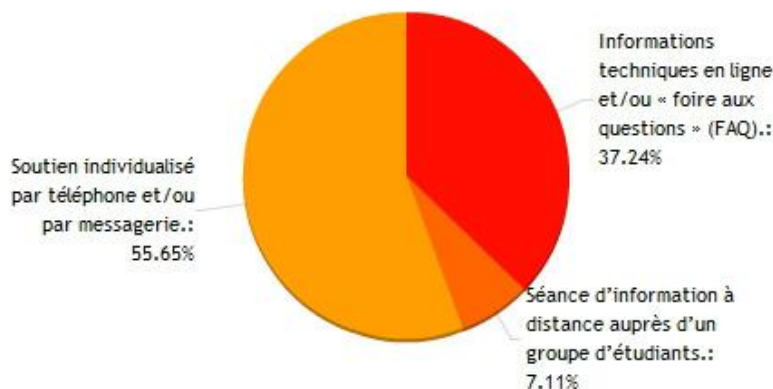


Figure 37. - Modes de soutien technique spécifique.

le soutien téléphonique est le mode de soutien technique spécifique privilégié (55,65%) et les informations en ligne (37,24%).

#### 4. Commentaires des répondants quant au soutien technique à distance.

*Très bien, pas de problème avec les ordinateurs fournis*

*Les enseignants sont dévoués mais ne savent pas toujours à quel point nos connaissances sont parfois limitées. Je fais référence aux premiers 3 cours que j'ai suivis. Maintenant j'ai plus de ressources au niveau de mon cercle social.*

*Les profs ne sont pas familiers avec les technologies, les technologies ne fonctionnent pas bien, et ça fait trois fois qu'il y a des changements de plateforme depuis que j'y suis (un peu plus d'un an...) et personne ne semble savoir comment les choses fonctionnent. À chaque cours que j'ai suivi, je me retrouve à avoir à recevoir mon "invitation" pour e-class quelques instants avant le début du cours, et ce, suite au fait que je contacte directement le responsable.*

*En fait si la formation à distance se fait en réseau, c'est souvent un membre du groupe qui peut aider dans le cadre du soutien technique, le formateur se positionne en retrait pour développer l'autonomie de l'apprenant et du groupe.*

## **Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.**

*Dans le guide : une section sur comment avoir accès aux devoirs et évaluation, comment étape par étape faire pour enregistrer et envoyer notre devoir. Procédure très difficile*

*J'ai eu beaucoup de difficultés à installer et faire fonctionner "Outlook" sur le portable qu'un de mes amis me prête pour que je puisse suivre ma formation en ligne. Quand j'ai communiqué avec le service technique du ... , il n'ont pas pu me venir en aide. Mon tuteur n'a pas été de grande aide non plus, tout ce qu'il a trouvé à faire est de me référer au service technique.....*

*Je n'ai eu aucun problème technique.*

*Nous avons besoin d'apprendre vite, de s'adapter au fonctionnement cela fait partie du défi. Je n'ai pas regardé s'il y avait un département pour régler les problèmes informatiques...à part les urgences...!!*

*Correct*

*Ils m'ont très bien répondu*

*Très satisfaisant.*

*La rapidité d'évolution des TICs amène parfois un décalage entre les logiciels à l'étude et ceux en ma possession... j'ai eu besoin une seule fois d'aide afin de comprendre une application d'un logiciel et la réponse a été très rapide par messagerie.*

*Nous devons filmer ou enregistrer des moments durant nos stages et je ne possède pas de caméra vidéos récentes (seulement vhs) donc je vais devoir emprunter celle de mon ami et je vais me procurer un enregistreur vocal; ça serait bien de louer l'équipement (contre un dépôt de valeur subjective) et d'offrir une formation comment l'installer, comment ça fonctionne...*

*Le soutien technique est facile d'accès*

*Tout est diguidou.*

*Les logiciels à utiliser sont désuets et nécessitent des ordinateurs non récents car ils ne peuvent pas fonctionner avec Windows 7 actuellement installé sur tous les ordinateurs et ce depuis quelques années déjà...*

*Améliorer les directives sur Intranet. Par exemple, le seul fait de vouloir rechercher les corrections de nos devoirs est ardu. Aucune procédure n'indique comment procéder. Logiquement, nous sommes portés à cliquer sur Cours, mais seuls les devoirs à exécuter sont présents. J'ai dû demander du support directement au CEGEP car ma tutrice de français m'avait également mal informée. Encore aujourd'hui, alors que j'ai terminé, je ne me souviens plus comment accéder aux correctifs de mes anciens devoirs.*

*Soutien technique qui me semble bien adapté aux besoins des étudiants*

*Trop de changements du portail...*

*Le service est disponible et efficace.*

*Besoin de disponibilité en fin de semaine ou jours fériés, car je profite de ces temps libres pour faire tous les travaux ou la lecture de documents nécessaires ou de la recherche et autres.*

*Très bon soutien technique de la part de mon professeur.*

*Problèmes techniques récurrents, informations pas assez visibles, indisponibilité du service technique, incompétence des techniciens*

*À l'université*

*Technique*

## **Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.**

*Plus de soutien serait apprécié.*

*Excellent service, rappels diligents lorsque difficultés rencontrées même la fin de semaine.*

*Je crois que le soutien technique tente de répondre dans la mesure de leur capacité à la demande dans un temps respectable. Je ne crois pas qu'il soit inefficace en comparaison à ce qu'offre le marché. Il ressemble à ce qui se passe ailleurs : temps de réponse plus ou moins long dépendant de la demande et besoin de monter de niveau de connaissance donc attente plus longue lorsque le personnel de première ligne ne connaît pas la solution.*

*Le DVD fourni avec mon dernier cours n'est pas compatible avec Windows 7. Personne ne m'en a informé, ça a pris plus d'une semaine avant que je découvre que c'était le cas. Manque d'informations, un mémo aurait pu être émis dès l'envoi du matériel.*

*Très bon soutien technique*

*Le soutien technique offre du très bon service.*

*Je n'ai pas eu à utiliser le soutien technique mais je sais qu'il existe une adresse courriel et un numéro sans frais pour joindre ce service.*

*Très bon soutien technique.*

*Très bon service technique pour les problèmes rencontrés avec le courriel.*

*Assez complet et satisfaisant.*

*Nous sommes supposés recevoir un soutien technique téléphonique dans les 48 heures de notre demande ce qui représente un délai un peu trop long lorsque nous sommes à étudier une leçon ou lorsque nous sommes en train d'écrire un travail noté. Les délais sont parfois trop longs et la souplesse du tuteur laisse souvent à désirer et se pratique de façon unidirectionnelle, c'est-à-dire, selon les disponibilités du tuteur et non en regard de celles de l'étudiant.*

*Très convivial.*

*Adapté, dans la mesure où on a une connaissance de base minimale en informatique, c'est-à-dire une utilisation courante des logiciels usuels.*

*TÉLUQ offre une légion de numéro de téléphone pour aider .*

*Très satisfait.*

*Les services de la TÉLUQ me semble tout à fait pertinents à ce sujet.*

*J'ai utilisé ce service qu'une seule fois et j'en suis très satisfaite. Service rapide et courtois. Le problème fut résolu en très peu de temps.*

*Je n'ai pas besoin de soutien technique. Cependant, j'aimerais grandement qu'il y ait cohérence dans l'utilisation des outils par .... Tous les cours utilisant les mêmes technologies (Moodle, Dépôts de documents, format des fichiers, etc.) De plus, je crois que l'enseignement devrait promouvoir l'utilisation des logiciels libres tels que Libre Office au lieu de Microsoft Office.*

*Toujours quelqu'un de disponible !*

*Excellent*

*Je n'ai pas eu recours au soutien technique car je n'ai jamais eu de problèmes.*

*Personnellement, je préfère l'utilisation des TICs comme complément et non comme moyen obligatoire de formation.*

*Les réponses sont apportées rapidement via courrier électronique.*

*Tout va bien de ce côté, réponses rapides lorsque j'ai eu à poser des questions ou résoudre des problèmes.*

**Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.**

*Je n'ai utilisé qu'une fois ce service et on m'a rapidement répondu avec les explications nécessaires.*

*Aucun commentaire*

*Démarches claires. Les exigences sont bien présentées. Aucune ambiguïté.*

*Soutien technique efficace, mais documentation des procédures d'installation pas maintenue à jour avec les changements technologiques.*

*Quelques fois le soutien technique du tuteur laisse à désirer. Quand on pose une question, la réponse peut être : regarder dans votre livre. C'est difficile lorsque l'on bute sur un problème. Un simple indice pourrait aider grandement.*

*Très bien.*

*Parfois difficile d'obtenir des informations ou du soutien technique; long avant d'avoir une réponse.*

*Très bien*

*Les peu de fois que je m'en suis servi, j'ai eu des réponses rapidement. Alors je suis très satisfaite pour le moment.*

*Très bon support technique, rapide et courtois.*

*Facile à utiliser.*

*Très bon soutien de la part du service technique*

*Parfois la compréhension est trop difficile et ou compliquée. Est-ce que l'on peut faire plus simple avec la techno ???*

*Excellent. Monsieur B. M. a répondu à mes besoins de manière très satisfaisante!*

*Une personne dédiée pour les problèmes informatiques.*

*Excellent*

*Efficace et simple*

*J'ai déjà demandé un renseignement par courriel pour l'assistance technique de Studium et j'ai reçu une réponse dans un délai très rapide et la réponse donnée par le technicien répondait bien à ma demande.*

*Je suis satisfaite. S'utilise bien*

*Facilité de travailler avec le programme Studium.*

*Soutien accessible*

*Très bien tout est clair et l'information est facile à trouver*

*Très bon.*

*Ils sont très efficaces et rapides. Merci. Bonne continuation*

*Parfait. J'ai fait un bout seule et comme ça ne fonctionnait pas, j'ai eu l'aide technique en 2 minutes et tout fonctionnait.*

*Tout va bien de ce côté.*

*J'aurais apprécié que tous les professeurs utilisent le pluri-portail pour le dépôt des travaux et des corrections.; Je trouve dommage qu'en 2011, nous soyons encore obligés de poster nos travaux et d'attendre quelques jours voire quelques semaines pour connaître notre note et les commentaires de notre enseignant. Le délai était parfois tellement long, que je devais terminer le travail subséquent sans connaître les points à améliorer du travail précédent...*

*Pas de commentaires.*

***Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.***

*Les profs sont faciles à joindre par e-mail avec un délai de réponse très raisonnable et je n'ai pas besoin de perdre mon temps dans les boîtes vocales pour parler à l'intervenant qui est en charge du soutien technique.*

*C'est plus simple.*

## **Chapitre 6**

### **L'accès aux ressources pédagogiques**

#### **1. Les ressources documentaires.**

Les étudiants réguliers sur campus bénéficient d'un environnement prévu pour répondre prioritairement à leurs besoins d'apprentissage, d'étude et de recherche, notamment des ressources documentaires et des laboratoires d'expérimentation.

L'étudiant à distance ne dispose pas d'un tel environnement. En autant que faire se peut, les institutions et les responsables de formation à distance essaient de pallier ce manque de diverses manières.

##### **a. Les compilations documentaires.**

Au secondaire, il est rarement demandé aux étudiants de faire des recherches approfondies à partir de plusieurs sources; un ou deux albums sur un sujet suffisent à apporter l'information pour un bref exposé. Pour l'acquisition de connaissances, on a recours en général à des manuels dans lesquels sont colligés des éléments d'informations, des exercices d'application, des quizz, des suggestions d'activités, etc. La présence d'une bibliothèque étoffée n'est pas nécessaire.

Pour les étudiants à distance de ce niveau, les manuels sont tout aussi accessibles que pour les étudiants réguliers. Au collégial ou au préuniversitaire, dans bien des cours, il est d'usage de proposer des « polycopiés » des notes de cours et/ou des compilations d'extraits de textes et d'illustrations couvrant l'essentiel de la matière.

Comme pour les manuels scolaires, ces recueils imprimés sont également accessibles aux étudiants à distance par transport à leur domicile. Il y a une ou deux décennies, d'autres supports tels que cassettes et disques numériques sont venus compléter la panoplie de l'étudiant à distance jusqu'au premier cycle universitaire. Depuis quelques années, tous ces documents sont accessibles sous forme numérique sur les plateformes d'apprentissage des institutions, tant pour les étudiants réguliers du campus que pour les étudiants à distance.

##### **b. Les monographies et documents multimédias.**

À l'université, il est plus fréquemment demandé aux étudiants de faire des lectures d'œuvres complètes ou critiques, ou encore de monographies sur des sujets spécifiques. Il s'agit de livres regroupés dans les bibliothèques universitaires que les étudiants consultent sur le campus.



Avec le développement de la formation à distance, les bibliothèques de certaines institutions ont mis en place un service de réservation et de prêt à distance pour les étudiants de ce mode de formation. Ces services sont souvent gratuits. En outre, des accords de services et de prêts entre bibliothèques se sont développés permettant un minimum de recherches spécialisées aux étudiants à distance.

### **c. Les articles scientifiques et documents spécialisés.**

À l'université, notamment au second cycle, les étudiants sont amenés à approfondir un sujet de recherche. Les articles des revues scientifiques sont les sources d'information privilégiées. Les bibliothèques sont abonnées depuis longtemps à ces revues en format numérique et à accès sécurisé à distance. Elles offrent ces accès aux étudiants dûment inscrits, directement à partir de chez eux. Là encore peu de différence entre les étudiants du campus et ceux à distance.

## **2. Le matériel expérimental.**

Bien des cours à distances sont dans des domaines où prévalent les savoirs écrits : lettres, droit, administration, éducation, etc. Toutefois certains domaines artistiques ou scientifiques offrent des cours dans lesquels des travaux pratiques et/ou expérimentaux sont requis. Des équipements et des matériaux spécifiques sont alors nécessaires.

Dans les institutions, les équipements et les matériaux sont à la disposition des étudiants réguliers dans des ateliers ou des laboratoires. Dans le domaine artistique, il est possible de prêter des équipements tels que caméras, équipement d'enregistrement, voire instruments de musique. En revanche, en sciences, bien souvent la nature et la taille des équipements ou la dangerosité des matériaux, ne permettent pas d'envisager une délocalisation de ceux-ci vers des étudiants à distance.

Les étudiants à distance n'ont alors d'autre choix que de se déplacer pour réaliser leurs travaux pratiques. Des accords entre institutions éducatives sont parfois conclus pour permettre aux étudiants à distance de les réaliser.

Le développement actuel de multiples logiciels de simulation sur ordinateur laisse entrevoir la possibilité d'offrir davantage de cours en arts et en sciences pour les étudiants à distance. L'adaptation de plateformes de jeux pourraient sans doute être envisagée pour certains apprentissages professionnels au secondaire tels que : opérateur de machinerie lourde, chauffeurs, etc.

## **3. Dispositions de certaines institutions pour l'accès aux ressources pédagogiques en FAD.**

### **a. Au secondaire.**

#### ***Conseil scolaire francophone de la Colombie britannique.***

Chaque cours inclut les ressources suivantes :

- Guide d'apprentissage de l'apprenant;
- Guide du MacBook;
- Ressources produites par l'enseignant (Claroline);
- Ordinateur IBook, ses accessoires et les applications nécessaires pour le cours;
- Cahier à anneaux de base pour le cours (obligatoire);

*Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.*

- Livres (selon le cours). L'équipement nécessaire aux conférences programmées de façon régulière avec ton enseignant.

**b. Au collégial, préuniversitaire.**

***Collège Boréal***

Le Centre de ressources Tembec met à ta disposition une foule de ressources en format papier et électronique : livres, vidéos, cédéroms, revues, journaux, DVD, CD-musique, livres et images électroniques, dossiers d'information et bases de données électroniques.

L'équipe du centre t'offre des consultations personnelles et peut aussi t'aider à faire des recherches spécialisées. Le personnel compétent se fera toujours un plaisir de t'aider, de te guider et de te renseigner.

**c. À l'université.**

***Université Saint-Boniface.***

La Bibliothèque Alfred-Monnin possède un des fonds documentaires de langue française les plus anciens et les plus importants au Manitoba et dans l'Ouest canadien. Bien que les collections de monographies et de publications en série demeurent volumineuses et continuent à se développer, depuis quelques années les ressources électroniques prennent beaucoup d'ampleur.

Veuillez consulter le site Bibliothèque Alfred-Monnin pour accéder à nos ressources en ligne et pour en connaître davantage sur nos ressources sur place et sur la bibliothèque.

Puisque l'Université de Saint-Boniface est affiliée à l'Université du Manitoba, les ressources documentaires du réseau des bibliothèques de cette dernière sont offertes à toute la clientèle de l'USB.

***Université de Montréal.***

Accès hors campus aux ressources électroniques (Proxy)

La majorité des ressources électroniques (périodiques, bases de données et données numériques) offertes par les bibliothèques de l'Université de Montréal consistent en des abonnements payants régis par des contrats de licences et dont l'utilisation est réservée à la communauté universitaire de l'Université de Montréal. Le Proxy permet d'accéder à ces ressources de l'extérieur du campus.

***Université Laval.***

Bibliothèques

Bienvenue sur la page qui vous permet d'avoir accès à la liste de la documentation numérique (électronique) ou papier disponible à la bibliothèque de l'Université Laval ou dans les autres bibliothèques du Québec.

Documentation disponible à l'Université Laval : Catalogue Ariane. Après avoir cliqué sur le lien, entrez le thème de la documentation désirée. Dans la colonne de droite, raffinez la recherche en sélectionnant le type de documents (ex. : livres ou périodiques électroniques).

Accès aux autres bibliothèques du Québec : Colombo. Système de recherche et de demande de documents des bibliothèques universitaires du Québec (entente CREPUQ)

## **TÉLUQ.**

Les bases de données regroupent de nombreux types de ressources : articles en texte intégral, références bibliographiques, rapports de recherche, études, revues scientifiques, etc. L'accès à cette multitude d'informations varie selon les ressources auxquelles la Bibliothech@distance est abonnée.

Grâce à l'Outil de découverte, il est possible de lancer une recherche de type exploratoire parmi toutes les ressources et de raffiner ensuite les résultats de recherche. L'outil étant inspiré du fameux Google, il n'est pas nécessaire de connaître le fonctionnement de chaque base de données, ses particularités, ses caprices, etc. La recherche s'effectue par l'entremise d'une seule interface et d'une manière simple et uniforme.

Les experts préféreront peut-être poursuivre leurs recherches directement dans les bases de données de leur choix. La méta-recherche est alors tout indiquée. Elle permet aussi de lancer une recherche dans un ensemble de bases de données : bases regroupées par thème, bases de langue française ou bases multidisciplinaires.

### *Livres électroniques*

Où que vous soyez, la Bibliothech@distance vous donne accès en ligne aux grands domaines du savoir par sa volumineuse collection de livres électroniques. Des milliers de ressources en français et en anglais parmi un vaste choix de disciplines s'y trouvent.

Certaines collections d'*e-books*, comme celle de la Canadian Electronic Library (ebrary), vous permettent de surligner et d'annoter le texte. Vous pouvez aussi organiser vos lectures favorites en créant une bibliothèque personnelle.

### *Périodiques électroniques*

Vous trouverez ici tous les périodiques électroniques auxquels la Bibliothech@distance est abonnée. Vous avez accès au texte intégral d'un grand nombre d'articles de ces périodiques et aussi aux références bibliographiques. L'accès est limité par le type d'abonnements dont la Bibliothech@distance dispose.

### *Assistance documentaire (par téléphone)*

L'assistance documentaire est offerte à l'ensemble des étudiants, des diplômés, du personnel et du corps professoral de la TÉLUQ. Elle est tout indiquée pour les recherches documentaires qui ne prennent pas la tournure souhaitée.

## **Université de Moncton.**

Le catalogue *Éloïze* de la Bibliothèque Champlain contient tous les documents, qu'ils soient en format imprimé ou en format électronique. Notre collection d'environ 18,000 périodiques (revues) électroniques n'est pas répertoriée dans le catalogue *Éloïze*. Vous pouvez y accéder par l'entremise de la « Liste des périodiques électroniques ».

### *Bases de données*

La Bibliothèque Champlain met à votre disposition près d'une centaine de bases de données bibliographiques et de texte intégral qui vous donnent accès à différents types de documents : articles de périodiques, thèses, rapports, actes de conférences, images, chapitres de livres, etc.

### ***Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.***

Les bases de données sont accessibles à partir d'une liste organisée alphabétiquement et à travers notre portail organisé par discipline.

#### *Livres électroniques*

La Bibliothèque Champlain a une collection d'environ 30,000 livres électroniques, accessibles par l'entremise du catalogue Éloize et par l'entremise des bases de données comme Canadian Electronic Library Publishers Collection, IntelxPast Masters et Mylibrary, entre autres. Pour en savoir plus, visitez la section de livres électroniques dans le site web de la bibliothèque.

#### *Service de référence*

Le Service de référence aide les usagers dans l'exploitation des ressources documentaires de la Bibliothèque. Ce service répond à vos demandes de renseignements et de recherche, vous facilite l'accès à la documentation et vous permet de vous initier à l'utilisation et à l'exploitation des outils de référence (ouvrages, catalogues, bases de données, etc.).

Si vous êtes un étudiant à distance, vous pouvez contacter le Service de référence soit par courriel ([bceref@umoncton.ca](mailto:bceref@umoncton.ca)), soit par téléphone.

#### *Service de prêt*

Le service de prêt est offert à l'ensemble de la communauté universitaire sous certaines conditions. Si vous faites des études à distance, vous trouverez plus d'informations dans notre page Web dédiée aux [Services aux étudiants à distance](#).

## **4. Disponibilité des ressources documentaires et pratiques selon l'enquête.**

Selon l'ordre de formation, les ressources documentaires prennent une importance différente. Au secondaire et moindrement au postsecondaire, le contenu des cours –connaissances, activités d'apprentissages, exercices, tests, etc.- sont regroupés dans un kit d'apprentissage qui est envoyé ou transmis en ligne aux étudiants à distance. Aux cycles supérieurs des recherches documentaires sont plus fréquemment demandées, voire nécessaires.

Dans une autre section de l'enquête menée pour le REFAD, nous avons voulu avoir un portrait des modes d'accès à la documentation requise pour les cours en ligne.

### **a. Ressources fournies par l'institution.**

Dans quelle proportion les répondants estiment-ils qu'on leur fournit toutes ressources documentaires pour suivre leur cours en FAD.

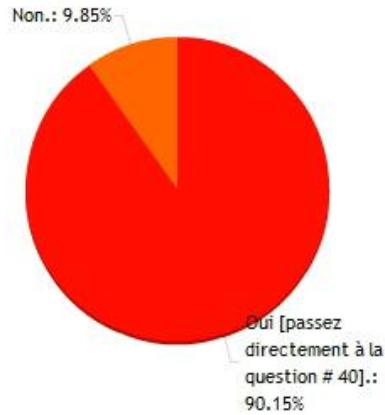


Figure 38. - Ressources documentaires fournies par l'institution.

Les ressources sont très largement fournies par l'institution (90,15%).

Lorsque les ressources ne sont pas fournies, comment les répondants y ont-ils accès?

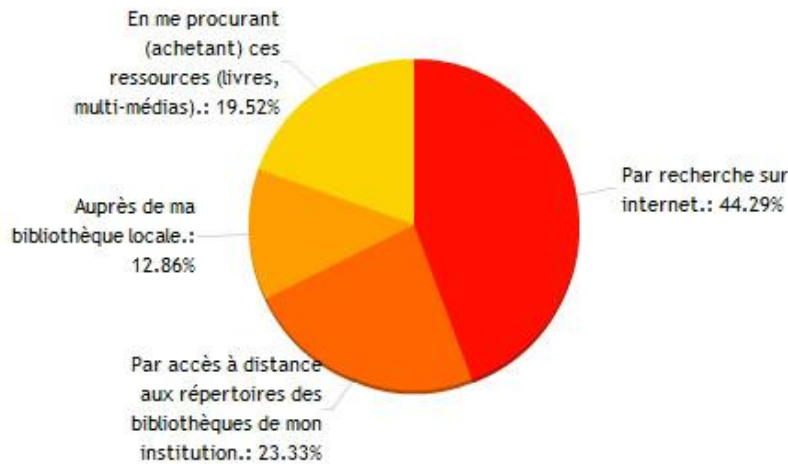
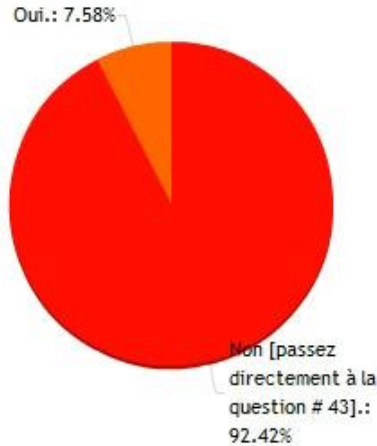


Figure 39. - Divers accès aux ressources documentaires.

Internet est le moyen d'accès privilégié aux ressources documentaires (44,29%) de même que l'accès à distance aux bibliothèques (23,33%). Il est à noter qu'un répondant sur 5 déclare acheter les livres et les documents non fournis, qui lui sont nécessaires pour suivre son cours.

#### b. Recherches documentaires spécialisées.

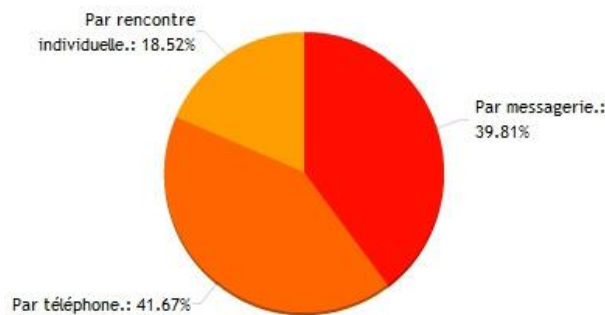
Les étudiants à distance prennent-ils contact avec le personnel des bibliothèques de leur institution?



**Figure 40. - Prise de contact avec un bibliothécaire.**

Il ne semble pas que l'aide d'un bibliothécaire soit recherchée par les étudiants à distance; seulement quelques-uns (7,58%) y ont recours.

Toutefois cette aide peut se faire selon trois modes :



**Figure 41. - Modes de contacts avec un bibliothécaire.**

Le téléphone (41,6%) et la messagerie (39,81%) sont privilégiés.

### **c. Le matériel de travaux pratiques.**

Les activités d'apprentissage proposées par certains cours peuvent être d'ordre pratique. Les expériences scientifiques ne sont pas toujours possibles à domicile ou à distance, mais certains matériels légers peuvent être fournis aux étudiants à distance par leur institution.

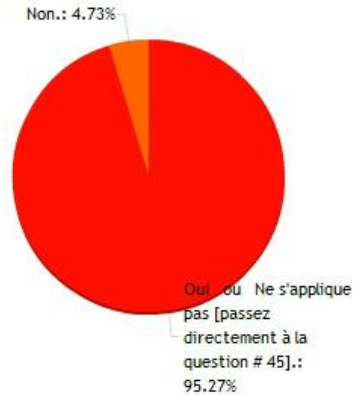


Figure 42. - Fourniture de matériel pour les expériences pratiques.

Il semble assez rare que le matériel de travaux pratiques ne soit pas fourni (4,73%), toutefois la formulation de la question ne permet pas de distinguer ceux à qui on fournit le matériel, de ceux pour qui la question n'est pas pertinente.

Lorsqu'ils ont des travaux pratiques à réaliser pour leur cours, comment s'en acquittent-ils?



Figure 43. - Modes de réalisation des travaux pratiques.

Une majorité d'étudiants achètent le matériel nécessaire (59,72%), les autres se déplacent soit dans une institution de leur voisinage (18,06%), soit sur le campus de leur institution en participant aux séances de travaux pratiques des étudiants réguliers (12,5%) soit en réalisant leurs travaux dans les labos au moment qui leur convient (9,72%).

## 5. Commentaires des répondants relatifs aux ressources documentaires et pratiques disponibles en FAD.

### Documents fournis

*Semblent défraîchis dans certains cours. D'ailleurs certains enseignants n'utilisent plus le matériel ou les procédures fournies. Ils utilisent plutôt leur propre méthode adaptée à ce que le site du cours offre.*

*La majorité des ressources documentaires et notes de cours sont désuètes et comportent souvent de nombreuses erreurs.*

## **Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.**

*Les ressources documentaires -- par exemple le manuel de cours -- datent de plusieurs années et souvent les exemples offerts ne sont plus d'actualité.*

*Très complète et chaque cours fournit la documentation en ligne de site pertinent à la réalisation de nos travaux.*

*Parce-que je suis une formation en espagnol, il est quelque fois difficile d'avoir accès à des livres ou documents pour pratiquer la lecture. Cependant, le reste de la documentation fournie pour la formation est excellent. Le contenu est à jour et intéressant.*

*Jusqu'à maintenant, j'y trouve tout ce dont j'ai besoin.*

*Documentation correcte mais non maintenue à jour avec les changements technologiques.*

*Beaucoup de petites erreurs dans la documentation, de niveau mineur mais irritantes à la longue.*

*Il est difficile d'obtenir le nom des livres de référence obligatoires à se procurer pour les cours; impossible de procéder par internet, il faut téléphoner à la librairie de l'Université. Le prix est toujours plus élevé qu'en ligne et comme on connaît la référence trop tard, on ne peut commander d'une autre source.*

*Malgré la techno d'aujourd'hui et la connaissance sur l'importance de l'environnement, il est assez surprenant de découvrir combien l'utilisation de l'imprimante doit être malgré tout utilisé, d'où le surplus de papier et de cartouche d'encre. Peut être qu'un bouquin serait plus favorable dans ce sens.*

*Dans une région éloignée il est difficile de trouver de l'information dans une bibliothèque. Alors, il nous reste Internet. J'aurais aimé avoir tous ce qu'il me faut comme document fournis par mon Université.*

*Un livre d'Excel 98 est fourni...qui a Excel 98 même 2003 sur son ordi ? Vous êtes dépassés pour le prix qu'on paye en plus.*

*À date, j'ai eu le matériel que j'avais besoin pour chaque cours.*

*Tous les documents sont très bien expliqués*

*Complet et bien fait*

*Tout est très bien, j'ai toujours accès à un ordinateur ou à la documentation*

*Parfois certaines vidéos sont "vieillottes". Mais en général tout est bien organisé. Je n'ai jamais rencontré de problème particulier sauf la session dernière, hiver 2011 parce que c'était la mise en place de Studium et qu'il y a eu plusieurs « bugs ».*

*Nous avons besoin d'un ordinateur à la maison et un livre nous est envoyé par la poste. Le prof nous mets en ligne des liens pour compléter au besoin.*

*J'aurais aimé avoir des lectures recommandées soit des volumes supplémentaires à consulter surtout pour le cours COM5000. ; Je n'ai rien trouvé dans le plan de cours. Dans les plans de cours suivis en classe, il y a toujours une bibliographie et des lectures recommandées.*

*C'est bien mais au prix des cours j'aimerais mieux recevoir mes volumes imprimés au lieu de devoir aller chercher le tout sur Internet. Nous recevons les volumes du cours mais pour les exercices et les volumes d'exercices on doit aller chercher sur le site Internet du cours... ça j'aime moins ça.*

*Tous les cours suivis jusqu'à maintenant, j'ai toujours eu recours à mon environnement immédiat. Jamais je n'ai fait affaire avec mon institution.... a part l'inscription ou pour des questions administratives.*



### **Délais de réception.**

*L'envoi des livres est très long ça m'a pris presque 2 mois à recevoir mes livres par la poste!! Peut-être réviser l'envoi pour que ça soit moins long car nous perdons du temps pour avancer dans les études et ce n'est pas très encourageant d'attendre aussi longtemps et de poursuivre à distance*

*Il faut que la documentation soient accessible plus de 24h avant le cours car en éducation continue nous sommes au travail et souvent sur la route donc il faut s'organiser à l'avance c'est pourquoi la documentation trop à la dernière minute cause des problématiques*

*Je ne sais pas encore, inscrit depuis plus d'un mois et les dernières nouvelles me mentionnent que le cours ne sera pas encore disponible avant au moins un mois. La cause est la modification de certains documents de travail.*

*Les livres reçus par l'institution sont souvent plus chers que lorsque je l'achetais moi-même en étant membre d'une COOP étudiante; La documentation était souvent reçue quelques semaines après le début des cours alors cela m'empêchait d'avancer mes travaux; On dirait à quelques reprises que les professeurs étaient avisés trop tardivement du cours qu'ils enseignaient et toutes les procédures étaient retardées.*

*Le matériel est expédié dans un délai raisonnable et l'accès en ligne est sans faille.*

### **Références documentaires**

*Aurait intérêt à davantage publiciser les services de la bibliothèque à distance.*

*Beaucoup de documentation est assez vieille et parfois même désuète (ex.: articles de référence parlant de l'ère des nouvelles technologies, mais datant des années 1990)!*

*Très compliqué quand on a déjà fait le cours, pour savoir si le matériel est toujours valable.*

*Les ressources documentaires sont très accessibles, soit envoyées directement à l'étudiant par papier ou par liens web.*

*La TÉLUQ offre une bibliothèque à distance. J'ai effectué quelques recherches, mais je ne suis pas très familier avec le processus.*

*J'ai accès la Bibliothèque@distance de la TÉLUQ sinon, plusieurs cours fournissent une foule d'adresses web pour accéder à de la documentation supplémentaire ou des références additionnelles.*

*J'ai très peu utilisé les ressources documentaires car j'ai accès à une bibliothèque et une vaste base de données au travail.*

*Il est plus complexe de "faire affaire" avec la bibliothèque virtuelle que de se déplacer et se rendre dans une bibliothèque...*

*La bibliothèque à distance est très complète et offre une documentation exhaustive.*

*Je me « petit débrouille » et c'est parfait comme ça. Il y a des bibliothèques dans chaque ville du Québec. Devoir faire des recherches de manière autonome fait partie d'une formation à distance et prépare d'autant plus au marché du travail.*

*Tout est fourni, les compléments sont trouvés sur internet afin d'étoffer mes recherches.*

*C'est extrêmement important de mettre à disposition des étudiants à distance une bibliothèque de ressources électroniques gratuites, principalement pour les articles scientifiques, de journaux ou de magazines, car ceux-ci sont souvent payants sur le net ou non disponibles dans les bibliothèques locales. Par ailleurs, il n'est pas possible pour un étudiant non inscrit dans une*

**Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.**

*université d'utiliser et d'emprunter des ressources dans les bibliothèques universitaires, qui sont les meilleures. Peut-être faudrait-il créer des partenariats avec les autres universités pour qu'un étudiant à distance ait le droit d'utiliser les services d'une bibliothèque universitaire à laquelle il n'est pas inscrit. Par exemple, à la TÉLUQ, les étudiants devraient pouvoir utiliser la bibliothèque de l'UQÀM... à laquelle la TÉLUQ est étroitement reliée. Ou dans une bibliothèque de sa région, avec laquelle la TÉLUQ prend une entente pour son étudiant...*

**Travaux pratiques.**

*Il n'y a pas beaucoup de cours nécessitant autre chose qu'un système d'information personnelle.; Par définition, on ne peut suivre des cours de chimie sans aller au laboratoire.*

..

## **Chapitre 7**

# **Le soutien psychologique et l'intégration sociale en FAD**

### **1. Le soutien psychologique.**

Pour mener à terme un parcours de formation certaines dispositions psychologiques sont nécessaires. L'activité cognitive, le travail intellectuel ne se laissent pas voir aisément. Les progrès en apprentissage ne sont pas facilement appréciables par l'étudiant lui-même. Les résultats ne semblent pas toujours à la hauteur des efforts consentis. Le doute sur ses capacités à finaliser son projet, ou sur le choix lui-même de ce parcours, perturbe la détermination de certains étudiants. Un regard extérieur est alors nécessaire.

En formation à distance, le doute existentiel de l'apprenant prend une dimension plus grande parce que celui-ci fait son parcours seul sans être conforté par le cheminement collectif d'un groupe-classe.

On peut distinguer plusieurs niveaux de doute en regard du processus de formation. Tout d'abord le stress face à l'ampleur des tâches à réaliser dans un contexte personnel peu structuré. Le soutien psychologique consistera à aider l'étudiant à organiser l'ensemble de ses activités personnelles et d'apprentissage de manière à pouvoir les réaliser dans des temps raisonnables. Une initiation à la gestion du temps serait sans doute l'outil adéquat.

À un autre niveau, face à des résultats décevants, l'étudiant peut mettre en doute ses capacités à compléter avec succès son parcours d'apprentissage. Il s'agit de doutes sur soi qui érodent la confiance et la motivation. Le dialogue avec une personne extérieure à soi peut aider à mettre en perspective les réussites et les échecs antérieurs pour que l'étudiant se fasse une image réaliste de lui et non pas biaisée par la considération hypertrophiée de ses derniers résultats. La consultation d'un conseiller spécialisé est une des solutions à préconiser.

Lorsque, en plus de ces doutes, l'environnement social de l'étudiant est en décalage avec le projet de développement personnel de l'étudiant, celui-ci peut éprouver de sérieux doutes en regard de ses choix. Une réactualisation de ce qui a été à l'origine de ses choix et de ses engagements est alors nécessaire avant de décider d'un abandon. Dans ce cas, il est nécessaire d'accompagner l'étudiant dans une nouvelle démarche d'orientation.

En bref, trois types d'interventions peuvent être envisagés :

### ***Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.***

- à un premier niveau, une aide de type logistique relative à la gestion du temps et du stress peut être proposée soit par le personnel d'encadrement pédagogique, soit par des ateliers de formation;
- à un second niveau, une aide proprement psychologique ayant pour objectif la revalorisation de l'image de soi, prodiguée par un professionnel, est nécessaire;
- à un troisième niveau, une aide pour une remise en question de l'orientation choisie par l'étudiant, prodiguée par un conseiller en orientation, est nécessaire.

D'un point de vue institutionnel, ces perturbations psychologiques qui agissent sur la motivation et la persévérance, se traduisent par des abandons qui ne sont pas souhaitables pour une organisation qui souhaite être performante. C'est la raison pour laquelle, la plupart des institutions offrent des services de soutien psychologique, sous diverses formes, aux étudiants.

## **2. Exemples de soutien psychologique offerts aux étudiants en FAD dans les institutions francophones au Canada.**

On notera que des services de soutien psychologique existent dans toutes les institutions francophones auxquelles nous nous sommes intéressés dans ce rapport, mais qu'aucune d'entre elles n'offre des services adaptés à leurs étudiants à distance. Ceux-ci y ont droit, mais pour y avoir accès ils doivent se déplacer. Il n'est pas mentionné que des consultations par téléphone sont possibles.

Les étudiants à distance peuvent avoir accès à quelques modules en ligne. Des institutions comme la TÉLUQ proposent des listes très complètes de références externes.

### **a. Au secondaire.**

#### ***Conseil des écoles fransaskoises.***

Le CÉF s'est doté d'une équipe de spécialistes afin d'offrir des services spécialisés de qualité aux élèves fransaskois en difficulté d'apprentissage. Puisque de 2 à 20 % des enfants, peu importe leur langue maternelle, ont des difficultés d'apprentissage, il est essentiel d'être en mesure de leur offrir une éducation adaptée à leurs besoins, et ceci dans leur langue maternelle.

Les conseillers en *counselling* au CÉF œuvrent principalement auprès des élèves pour les appuyer dans leur développement personnel, scolaire, culturel, identitaire, moral et social, ce qui les amène également à collaborer régulièrement avec les parents et le personnel des écoles. Ils travaillent en étroite collaboration avec la surintendance (services aux élèves) et les autres membres de l'équipe des services aux élèves. Leur but est d'assurer un service d'intervention et de prévention pour assurer le bien-être des élèves.

### **b. Au collégial, préuniversitaire.**

#### ***Collège Boréal***

La transition aux études postsecondaires n'est pas toujours facile. Le Centre est là pour t'aider à t'adapter aux méthodes de travail que demande une éducation collégiale. Le Centre met à ta disposition des tutrices et des tuteurs désignés dans plusieurs domaines dont la gestion des apprentissages : gestion du temps, méthodes d'étude, gestion de projets – recherche, rédaction, révision, etc.

## ***Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.***

Nous offrons des séances individuelles ou des ateliers de groupe, des exercices pratiques et des logiciels d'ordinateur. Les étudiants peuvent ainsi travailler à leur propre rythme pour s'améliorer et bien réussir leurs études. Tous ces services sont gratuits, donc viens en profiter!

Le Centre offre aussi le cours de Gestion des apprentissages. Il s'agit d'un cours de 45 heures qui comprend une multitude de renseignements et de trucs visant l'amélioration des méthodes de travail et d'étude. Le cours est personnalisé selon les besoins de l'étudiant ou de l'étudiante.

### ***La cité collégiale.***

#### **Appui à la réussite :**

Plusieurs ateliers thématiques d'une durée d'une heure chacun portant sur les techniques d'étude efficaces sont offerts :

Établir ses priorités, Améliorer sa gestion du temps, Gestion du stress, Lecture efficace, Mémoire et concentration, Prendre sa carrière en main, Préparation aux examens, Prise de notes, Régler la procrastination, Travailler en équipe, Retour aux études

Trois ateliers sont également offerts via Blackboard : Gestion du temps, Réussir ses examens, haut la main, La prise de notes en trois notes

*Entre-aide par les pairs* - Un service par les étudiants, pour les étudiants.

Des étudiants provenant de divers programmes s'engagent comme entraidents / bénévoles pour aider la communauté collégiale. Il s'agit d'un service confidentiel d'écoute active, d'organisation d'activités, d'entraide, de support et d'aiguillage vers les services appropriés.

### **c. À l'université**

#### ***Campus Saint-Jean***

Le Campus Saint-Jean collabore étroitement avec le bureau des SSDS de l'Université de l'Alberta afin de faciliter l'insertion et la réussite des étudiants ayant des besoins spéciaux. Par exemple, les SSDS se servent d'aménagements techniques ou autres pour parer aux troubles d'apprentissage, à l'anxiété, à une déficience physique ou à une incapacité mentale, ou encore, aux effets d'une maladie chronique. Ces services sont un moyen de contribuer à l'égalité des chances des étudiants du Campus Saint-Jean.

#### ***Université de Montréal.***

La Faculté de l'éducation permanente de l'Université de Montréal offre une vaste gamme de services à ses étudiants. Le service Conseil à la persévérance propose des rencontres individuelles et gratuites aux étudiants qui sont admis dans les programmes de la Faculté.

Lors de ces rencontres, toutes les questions qui influent sur l'engagement scolaire d'un étudiant font l'objet d'une attention particulière: objectifs poursuivis en matière d'éducation, motivation face aux études, cheminement particulier... Elles permettent à l'étudiant de mieux comprendre les difficultés éprouvées et d'amorcer une recherche de solutions adaptées à sa situation.

À la suite de cette réflexion, le participant est davantage à même de dresser un bilan de sa situation, de préciser ses objectifs et de reconnaître les contraintes auxquelles il doit faire face. Enfin, ce type de rencontre lui permet d'établir les stratégies nécessaires à la poursuite de ses études tout en tenant compte de ses responsabilités professionnelles ou familiales, pour faire en sorte que sa formation se poursuive dans les meilleures conditions possibles.

Ce service, offert le jour ou le soir, est gratuit.

### **Université du Québec à Montréal.**

Le soutien psychologique existe pour vous accompagner dans votre cheminement tant académique que personnel. Vous pouvez consulter un psychologue pour discuter d'un problème ayant des répercussions importantes sur vos études ou votre vie en général. Vous trouverez des conseils professionnels et avisés ainsi que des références et des solutions adaptées à la difficulté éprouvée. On vous offre

- des consultations individuelles sur rendez-vous;
- de la documentation en ligne;
- un répertoire de ressources.

### **Université de Sherbrooke.**

Le service de soutien à l'apprentissage offre aux étudiantes et aux étudiants de l'Université de Sherbrooke des activités visant l'amélioration ou l'acquisition de compétences scolaires et d'habiletés propres au métier d'étudiant.

Nous vous aidons entre autres à améliorer la gestion du temps, les exposés oraux, la mémorisation, la préparation aux examens, la procrastination, la lecture efficace, les travaux en équipe, la prise de notes, l'attention et la concentration, etc.

Outils en ligne :

- Test autodiagnostic
- Trucs et astuces : Attention et concentration, Exposés oraux, Gestion du stress, Gestion du temps, Méthodes de lecture, Mémorisation, Préparation aux examens, Prise de notes, Travail d'équipe, Travaux individuels,
- SAMI-Persévérance

### **TÉLUQ.**

Le [Service virtuel d'aide aux étudiants \(SVAÉ\)](#) de la TÉLUQ vise à aider ses étudiantes et étudiants à trouver des ressources pour résoudre divers problèmes auxquels ils peuvent être confrontés dans leur quotidien. On y traite de sujets plus graves, comme la déprime ou la maladie, et de sujets plus légers, comme la recherche d'emploi ou d'hébergement.

Pour la plupart des sujets traités, le Service d'aide virtuel aux étudiants fournit des ressources à plusieurs niveaux :

- Les numéros de téléphone d'organismes pouvant offrir de l'aide immédiate.
- Les coordonnées de divers points de service dans votre région où vous pourriez vous présenter pour obtenir de l'aide.
- Des hyperliens vers des sites Internet où vous pourrez obtenir de l'information sur le sujet en question.

## **3. L'intégration sociale**

Les responsables de formation à distance mettent souvent l'emphase sur l'autonomie de l'étudiant qui étudie seul et à son rythme, excluant implicitement ceux qui ont un certain besoin de socialisation malgré leur isolement physique.

Sur campus, l'intégration sociale est le fruit des initiatives conjointes des services de la vie étudiante et des associations d'étudiants.

## Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.

En début d'année scolaire, des rencontres, visites, soirées sociales, etc. sont organisées pour permettre aux nouveaux étudiants de nouer des liens entre eux et de se sentir rapidement intégrés à la vie de l'institution. Les associations étudiantes organisent de leur côté des activités sociales pour créer un esprit de solidarité.

Pour un étudiant à distance, ces activités ne sont généralement pas accessibles, et il ne semble pas encore exister d'activités synchrones en ligne qui visent le même objectif. Il semble que pour certains, les réseaux sociaux contribuent à une certaine forme de socialisation.

Les associations étudiantes ont pour mission d'abord de faire valoir les droits de leurs membres, défendre leurs intérêts et faire entendre leurs opinions sur les sujets qui les concernent. Dans les institutions qui ne sont pas vouées exclusivement à la formation à distance, les associations représentent les étudiants réguliers et ne semblent pas faire de place aux étudiants à distance, alors que ceux-ci ont des intérêts et des besoins spécifiques à faire entendre et respecter.

Lors de nos recherches, n'ayant pas trouvé d'activités sociales et de dispositions associatives spécifiques pour les étudiants à distance, nous n'en présentons pas d'exemple.

### 4. Le soutien psychologique selon l'enquête.

#### a. Les services de soutien psychologique.

Y-a-t-il des services de soutien psychologique dans l'institution?

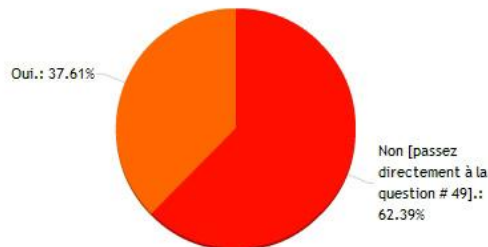


Figure 44. - Services de soutien psychologique.

Un tiers des répondants (37,61%) déclarent disposer de services de soutien psychologique dans leur institution.

Les étudiants y ont-ils recours?

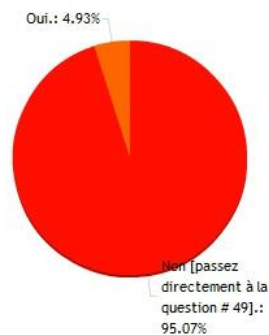


Figure 45. - Recours aux services de soutien psychologique.

Rares sont les étudiants (4,93%) qui ont recours aux services de soutien psychologique.

De quelle manière y-ont-ils accès?

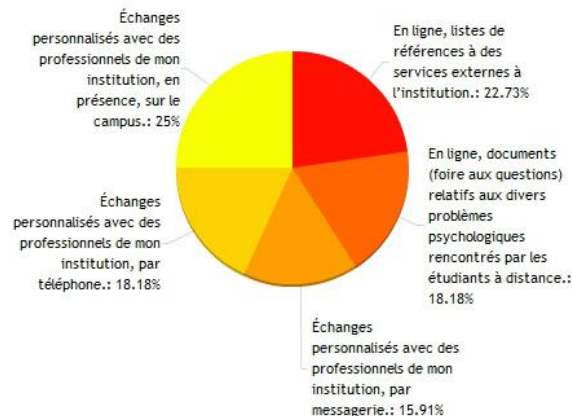


Figure 46. - Modes d'accès aux services psychologiques.

Nombre de réponses : 55 - Outre les rencontres en présence avec les professionnels (25%), ou par téléphone (18,18%) ou par messagerie (15,9%), le recours aux FAQ en ligne (18,18%) et aux références externes (22,73%) répond également aux besoins.

Il est toutefois à noter que bien qu'il y ait dans la plupart des institutions des services de soutien psychologique, ils ne semblent être connus que de 40% des répondants. Y aurait-il un manque dans la publicisation et dans l'accès à distance de ces services?

#### b. Les activités sociales pour les étudiants à distance.

Une certaine vie sociale peut être un atout important pour la motivation et la persévérance de certains étudiants. Nous voulions évaluer la perception des étudiants quant aux activités qui leur sont offertes par leur institution.

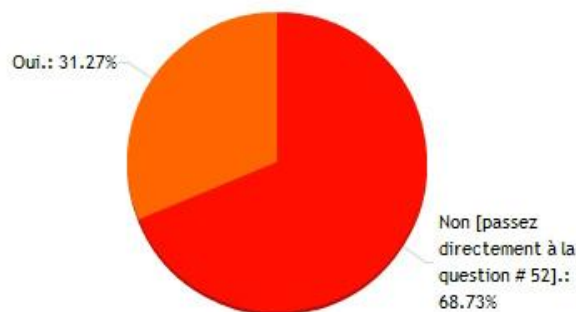


Figure 47. - Disponibilités d'activités sociales.

Nombre de réponses : 791 – Près d'un tiers (31,27%) savent que des activités sociales leur étant destinées existent.

Y participent-ils ?



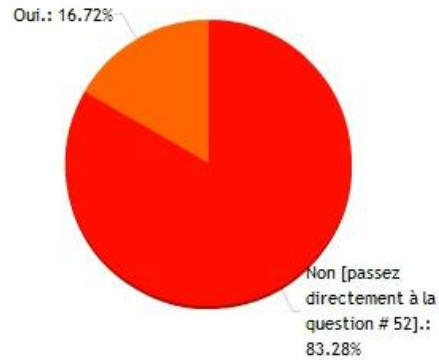


Figure 48. - Participation aux activités sociales.

Nombre de réponses : 281 –Un petit nombre seulement y participent.

Les divers types d'activités sociales proposées.

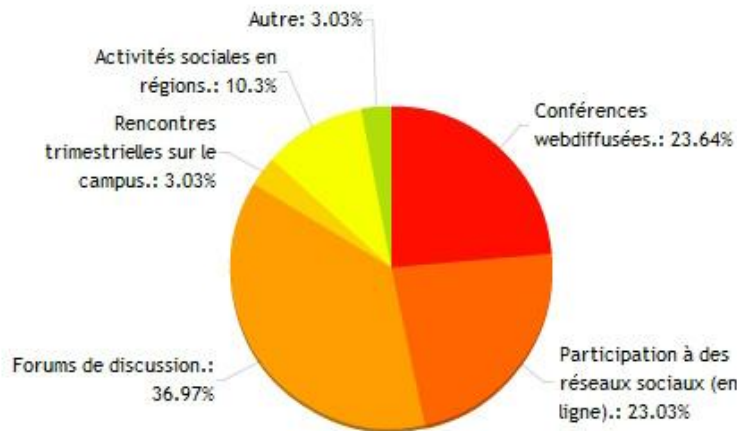


Figure 49. - Types d'activités sociales en FAD.

Nombre de réponses : 82 –Les activités à distance telles que les forums de discussion (36,97%), les conférences webdiffusées (23,64%) ainsi que la participation à des réseaux sociaux (23,03%) priment sur les activités en présence en région (10,3%) ou sur le campus (3,003%).

### c. Dispositions associatives pour les étudiants en FAD.

Les associations étudiantes ont-elles des dispositions particulières pour les étudiants à distance?

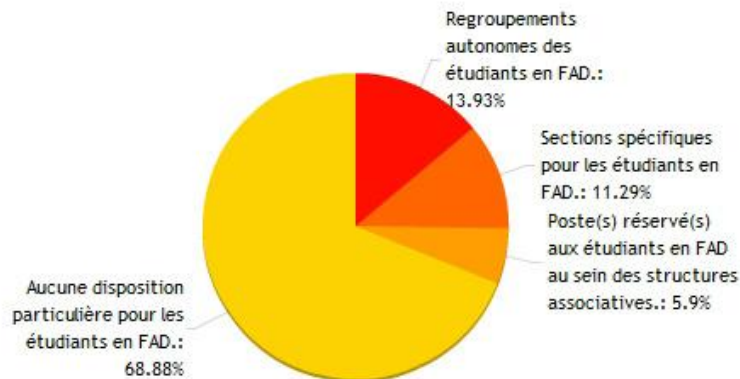


Figure 50. - Dispositions particulières des associations étudiantes.

Nombre de réponses : 764 – Plus des 2/3 (68,88%) des répondants déclarent ne pas disposer de clauses particulières dans leurs associations. Des regroupements autonomes existent dans certaines institutions (13,93%).

Quant aux services offerts par ces associations :

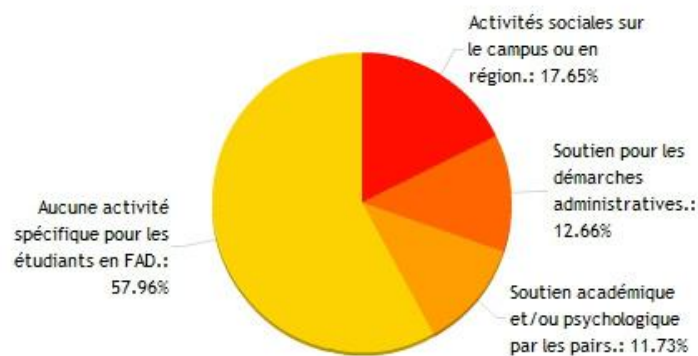


Figure 51. - Services offerts par les associations étudiantes.

Nombre de réponses : 710 -Plus de la moitié des répondants (57,96%) déclarent qu'aucune activité particulière n'est offerte par leur association; quelques activités sociales en présence sur le campus ou en région (17,65%) sont offertes, ainsi qu'un soutien pour les démarches administratives (12,66%) et pour le soutien académique par les pairs (11,73%).

## 5. Commentaires des étudiants :

### **Soutien psychologique.**

*Il serait intéressant que des réseaux soient créés à travers le Québec pour aider les élèves qui éprouvent certaines difficultés. J'aimerais voir un jour la possibilité de consulter un psychologue dans son bureau et qu'il soit mandaté par l'école.*

*Un soutien psychologique serait bien par contre, je ne sens pas le besoin de rencontrer les autres étudiants; je suis assez occupée avec un travail à temps partiel, les enfants, les tâches domestiques...*

*Ça peut être utile pour quelqu'un qui sent le besoin d'un tel soutien.*

## **Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.**

*J'en ai pas besoin... je travaille déjà à temps plein, 2 enfants et je fais des études universitaires et j'ai déjà les services avec mon employeur en cas de besoin.*

*Je ne m'y intéresse pas du tout. Pour ma part, si j'ai besoin d'aide psychologique, je fais appel au service offert par mon employeur et les activités sociales ne m'intéressent pas; je me consacre à celles que j'ai avec ma famille, mes proches et mes collègues de bureau.*

*Il pourrait être important d'avoir ce soutien, car déjà qu'il n'y a pas de lien social, de pouvoir parler des défis que l'on vit pourrait être intéressant avec quelqu'un qui nous comprend.*

*En fait, j'ai répondu "non" à la question 46 sans vraiment connaître la vraie réponse. Je ne sais pas si TÉLUQ offre un soutien psychologique à ses étudiants.*

*Il existe des conférences ("Mieux réussir ses études", "et si tu choisissais de réussir" etc....) offerts sur place à l'Université et qui pourraient facilement être offerts aussi aux étudiants à distance (via session synchrone, ou encore pré-enregistrée, etc....) et cela pourrait être bénéfique. Nous payons un frais additionnel pour les cours à distance (un frais de technologie je crois), mais il n'y a aucune reconnaissance dans le coût des études pour les services dont nous n'avons pas accès (Des services aux étudiants jusqu'aux salles de bain). Nous ne générons pas de coûts pour ces derniers, mais n'obtenons pas de rabais sur la facture.....pire.....on nous charge des frais de technologie.*

*Nous recevons tous les courriels des services d'aide offerts sur le campus principal... mais rien de spécifique pour les étudiantes et les étudiants en FAD, à mon avis. Si oui, ces informations manquent de visibilité.*

### **À propos des activités sociales.**

*Réponse honnête? Pas besoin de social en FAD pour ma part. Je suis en FAD parce que je n'ai pas le temps de me rendre sur un campus autrement. Le social se passe ailleurs et en d'autres temps pour moi. Ma vie est pas mal remplie déjà, merci! :-)*

*Je n'ai pas de temps à perdre! Mais, je suis heureux de savoir que les étudiants qui ont du temps, peuvent s'en prévaloir!*

*Nous pouvons probablement nous jumeler aux groupes de soutien à même le campus mais je ne me considère pas "étudiante du campus mais bien étudiante virtuelle. J'ai de la difficulté avec le concept....*

*Je ne crois pas qu'il y en ait et de toute façon, je n'y participerais pas par manque de temps et d'intérêt.*

*Personnellement, je ne suis pas au courant s'il y a ou non des activités sociales pour les étudiants en FAD. De toute façon, je ne fais qu'un seul cours par session, j'ai une famille et je travaille à temps plein. Je n'aurais pas le temps d'y participer.*

*Je crois que les étudiants en FAD devaient avoir des rencontres afin de s'encourager et discuter de leurs objectifs*

*Ce volet est à peu près inexistant.*

*L'équipe pédagogique réalise un formidable accompagnement psychologique; en FOAD en réseau, le groupe peut aussi être d'un grand soutien*

*Je ne veux pas de soutien et de vie sociale sinon je ne serai pas étudiante à distance*

*Mettons que je ne suis pas tellement au courant s'il y a ou non des activités spécifiques pour les étudiants en FAD...*

## **Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.**

*Je crois qu'il serait bien que le Cégep@distance offre quelques réunions de groupe pour les étudiants d'un même programme. Nous sommes isolées et c'est parfois difficile de se motiver.*

*Aussi je trouve déplorable qu'il n'y ait pas de social avec les études à distance mais en même temps, je trouve que ce n'est pas la responsabilité de l'établissement d'enseignement.*

*Pour la vie sociale, je n'ai pas le temps de m'impliquer davantage donc je ne me suis pas informée et je n'ai pas cherché.*

*Il y a un forum pour discuter, mais il n'y a pas beaucoup "d'activité" de ce côté-là. Et quand le cours est terminé, on n'a plus accès au forum.*

*L'absence de soutien psychologique et de liens entre les étudiants (mis à part un forum ou personne ne va) est une lacune importante des études à distance, ce n'est pas un problème pour les étudiants suivant partiellement leurs études à distance, mais pour les étudiants à temps plein il y a beaucoup d'isolement.*

*Personnellement je trouve qu'on est assez seul !!! Je vis cette nouvelle façon d'étudier (à distance) vraiment comme si j'étais seule au monde dans cette situation. Ils n'arrêtent pas de prôner que nous ne sommes pas seuls mais... je me débrouille par moi même, vive la débrouillardise!!!*

*Je ne suis pas au courant de ce qui pourrait être offert à ce niveau, je suis déjà pleinement occupée avec mes trois enfants et mon travail. Je n'ai pas pensé aller voir ce qui pourrait être offert comme activité sociale et je n'ai pas ressenti le besoin d'aide psychologique, je suis motivée par mes cours et je n'éprouve pas de difficultés à les réussir.*

*Je ne sais pas s'il y a des activités spécifiques puisque cela ne m'intéresse pas. Je n'ai donc pas regardé cet aspect. J'étudie à temps complet (4 cours), je travaille à temps partiel (65% de tâche) et j'ai 3 enfants...!!! Ma vie sociale me comble entièrement, je ne ressens pas le besoin de faire des activités autres. Pour ce qui est du soutien psychologique, je suis entourée par une famille extraordinaire qui m'encourage à poursuivre...*

*Même s'il y avait des activités, je n'irai probablement pas, car je travaille à temps plein et mon but est de faire les cours à mon rythme.*

*J'ai d'ailleurs été fâché d'apprendre par un communiqué de presse lu par hasard sur Internet, sans qu'on m'en avise par courriel ou par la poste et sans même m'inviter à voter, que le 10 décembre 2011 la FÉCQ et le Cégep de Rosemont votèrent le rattachement du Cégep@Distance à l'association étudiante collégiale du Cégep de Rosemont; Ce ne sont pas les étudiants à distance qui votèrent leur inclusion... mais ceux du Cégep de Rosemont qui votèrent pour absorber les autres!*

*Offrir la possibilité aux étudiants en FAD d'avoir une vie sociale au niveau de mon campus (local) serait bénéfique.*

*Je n'ai pas le temps de participer aux activités de vie sociale, sauf des conférences Des grands communicateurs qui peuvent parfois m'intéresser. Je n'ai pas eu recours au soutien psychologique.*

*Manque de support pour les étudiants en région à ce niveau. Les comités nationaux devraient être axés sur les rencontres locales.*

*Étant déjà au travail, la vie sociale se situe à ce niveau.; La partie étude étant une démarche très personnelle.*

*Il manque un peu de diversité. Les activités de ... ont lieu à Montréal et Québec. Il n'y a pas d'activités dans d'autres centres urbains.*

## **Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.**

*Je ne suis plus très jeune et je ne participe pas vraiment aux activités. Je ne peux donc pas vraiment faire de commentaires.*

*Ils peuvent être utiles pour certains, mais de mon côté, je ne crois pas y participer un jour. Les études sont mon seul intérêt vis à vis l'institution qui forme à distance.*

*Je prends des cours à distance parce que je n'ai pas de temps libre, je ne suis donc pas intéressée par la vie sociale à l'université. Ma vie sociale, je la souhaite ailleurs...*

*Il est possible de participer en ligne aux conférences organisées par la TÉLUQ et Les Grands communicateurs*

*Je trouve que les étudiants en formation à distance sont souvent oubliés et ne sont pas inclus dans les activités sociales.*

*Si des activités spécifiques ou des dispositions distinctes sont disponibles pour les étudiants en FAD, l'information est difficile à trouver, ce qui explique mes réponses.*

*Je n'ai pas besoin de ses services. je veux seulement étudier à distance.*

*Je ne fais pas appel à ces services et je n'ai pas le temps pour une vie sociale à l'université.*

*Il manque un peu le côté humain du soutien. Tout est sur le net. Si on a besoin il faut aller chercher sur le net. Je n'ai pas aucun lien avec les autres étudiants dans mon programme. Je ne sais même pas combien nous sommes.*

### **Forums.**

*Il y a quelques forums et possibilité de travaux d'équipes en demeurant à distance mais je crois que la plupart des étudiants qui suivent des cours avec une institution par correspondance n'ont pas besoin de ces services puisque un cours par correspondance signifie qu'on s'y inscrit surtout pour y aller à son propre rythme et selon son propre horaire.*

*Faire des travaux d'équipe. Encourager les étudiants à échanger entre eux. Les simples forums ne mènent à rien. On voit rapidement avec la non-participation.*

*Il y a des forums auxquels nous avons accès. Nous pouvons échanger avec les autres étudiants.*

*Le soutien académique par les pairs se fait au moyen de forums. Personnellement, je manque de temps pour participer à ceux-ci.*

*Les forums de discussions sont des outils fort appréciés, par contre ils ne sont pas très conviviaux et la recherche sur des thèmes précis est difficile.*

*Il arrive de lire, sur des forums électroniques, que des étudiants ont besoin de soutien ou de motivation. Généralement, ils peuvent recevoir des très petits commentaires d'encouragement. ; Certaines personnes tutrices sont parfois capables d'offrir un encouragement supplémentaire. ; Mais, il reste que ce n'est pas du tout la même chose de lire un message qui dit «courage» et de connaître vraiment une personne qui nous encourage. ; Des messages peuvent paraître fort chaleureux, mais c'est très facile de se montrer chaleureux sur Internet sans s'engager véritablement à aider autrui. ; Je résumerais en disant que le simple fait qu'une aide soit «virtuelle» peut faire en sorte que ce soit une aide peu sincère. Cela peut être le contraire, mais on ne peut connaître la sincérité des individus en ligne et l'aide à distance est souvent offerte d'une façon qui engage très peu.*

*Il devrait y avoir un moyen de converser avec les autres étudiants de mon groupe et de mon programme, par le biais de forums de discussion par exemple.*

**Services payés et non reçus.**

*Étant loin de l'Université, je ne participe aucunement à de tels services et mes obligations ne s'y prêtent pas non plus! Je déplore devoir payer de tels montants pour cela, compte tenu de mes besoins, de mes moyens financiers et du fait que, si j'ai besoin de tels services, j'aurai à payer de nouveau pour en consulter dans ma région!*

*Je trouve déplorable de devoir payer pour des services (ex. : centre sportif, garderie, radio-étudiante, etc.) au prorata du # de cours/crédits alors qu'on est trop loin géographiquement pour pouvoir en bénéficier*

**Associations.**

*Je n'entends pas parler beaucoup de l'association étudiante pour les étudiants à distance.*

*Pour l'Association des étudiants, je ne suis pas certaine. J'ai quand même reçu des invitations en ligne.*

*Offrir une carte étudiante pour avoir les avantages reliés aux étudiants dans différents endroits (rabais étudiant comme à la librairie ou ailleurs)*

*Je ne suis pas certain si oui ou non existe un regroupement spécialement pour les étudiants à distance. Il y a plusieurs prospectus à ce sujet mais je n'y ai pas porté attention. Je ne suis pas intéressé à faire partie de ces groupes.*

## **Chapitre 8**

### **Le suivi des étudiants en FAD**

#### **1. Les services de placement pour les étudiants en FAD.**

La plupart des institutions éducatives ont à cœur d'aider leurs finissants à s'insérer harmonieusement dans le marché du travail car leur réputation est en partie en jeu. À cet effet, divers services sont offerts :

- listes d'employeurs privilégiés,
- babillards d'annonces;
- accès à des bases de données d'emploi :
- liste d'organismes à contacter pour une recherche d'emploi;
- consultation avec un conseiller en emploi;
- ateliers de techniques de recherche d'emploi : rédaction d'un c.v., se présenter à une entrevue, etc.

Pour les étudiants à distance finissants, plusieurs de ces services pourraient être accessibles aisément via les technologies de communication déjà utilisées pour la formation.

#### **2. L'appartenance à l'institution des étudiants en FAD.**

La formation à distance, par l'isolement qu'elle provoque dans bien des cas, a contribué à l'accélération d'une certaine dissociation des milieux sociocommunautaires que constituaient les institutions éducatives traditionnelles. On y trouvait, outre les associations étudiantes, de nombreux clubs sportifs, culturels, scientifiques, politiques, religieux, etc. Chaque étudiant sortait de son école ou de son université avec des amitiés solides et une certaine fierté pour l'institution qui l'avait fait cheminer dans le savoir, mais aussi en lui-même.

Quels peuvent être les sentiments des étudiants à distance qui terminent leur formation auprès d'une institution dans laquelle ils ne sont peut-être jamais allés réellement? La formation à distance, avec l'effacement progressif de la relation directe enseignant-apprenant, n'a-t-elle pas contribué à « marchandiser » le processus de formation? Un cours, un programme sont ainsi des produits de consommation relativement interchangeables. L'étudiant-usager à distance n'instrumentalise-t-il pas le savoir comme le passage obligé pour atteindre son objectif de carrière, alors que dans une communauté éducative, il avait valeur en soi et était l'objet de constantes remises en question?

Dans cette optique quelle place souhaitent occuper les « finissants à distance » au sein des associations d'anciens?

### **3. Exemples de services de placement pour les étudiants en FAD dans les institutions francophones au Canada.**

#### ***Collège Éducacentre***

Nous offrons des services qui visent à aider les chercheurs d'emploi francophones dans leur intégration sur le marché du travail. À travers des rencontres individuelles et des ateliers, l'équipe des conseillers s'assure que le chercheur d'emploi reçoit les bons outils et utilise les bonnes techniques d'intégration au marché du travail.

Un babillard d'emploi : qui affiche des offres d'emploi dans différents secteurs.

Des ateliers :

- Rédiger ou adapter votre CV
- Lettre de motivation et de remerciement
- Stratégies de recherche d'emploi et réseautage
- Techniques d'entrevues
- Identification des compétences et des habiletés
- Information sur le marché du travail en Colombie-Britannique, etc.
- Les gestionnaires de cas

Les conseillers / gestionnaires de cas vous offriront une évaluation de vos besoins et compétences en employabilité ainsi qu'un support pour développer votre plan de retour au travail. Ils feront le suivi et vous aideront à atteindre votre objectif de carrière. Ils pourront aussi vous référer à différents programmes liés à l'emploi. Pour obtenir des services, nos conseillers procurent sur rendez-vous des consultations téléphoniques.

Six modules qui couvrent tous les éléments d'une recherche d'emploi réussie :

- connaissance de soi
- connaissance du marché du travail
- stratégies de recherche d'emploi
- curriculum vitae
- lettre de présentation
- entrevue d'embauche

Les modules peuvent être facilement explorés sur une période de six semaines et vous pouvez continuer à avoir accès au matériel pendant 12 semaines de plus.

#### ***La Cité collégiale.***

Le Service de placement en emploi a été mis sur pied pour offrir à la clientèle étudiante et les diplômés des outils qui les aideront à se trouver un emploi dans leur domaine d'études.

#### ***Affichage d'offres d'emploi***

Les offres d'emploi (temps plein, temps partiel, occasionnel et d'été) sont affichées par discipline sur les babillards à l'entrée du Service de placement en emploi.

#### ***Clinique cv***



### ***Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.***

Consultation d'outils pour la rédaction du C.V. et de la lettre de présentation. Possibilité de prendre rendez-vous pour faire réviser le curriculum vitæ et la lettre de présentation. Un bon cv augmente tes chances d'obtenir un emploi !

#### *Services individualisés*

Sur rendez-vous, tu peux rencontrer la conseillère en emploi pour obtenir des conseils sur la rédaction du curriculum vitæ et de la lettre de présentation, les techniques d'entrevues et la recherche d'emploi dans ton domaine d'études.

#### *Foire de l'emploi*

Une Foire de l'emploi est organisée chaque année au début du mois de février. De nombreux employeurs sont au rendez-vous pour recueillir ton C.V. et te présenter des offres d'emploi variées. C'est une occasion idéale pour réseauter et faire valoir tes compétences, tes expériences et tes aptitudes acquises dans le cadre de ton programme d'études

#### *Diffusion d'offres d'emploi*

Inscris-toi au service de diffusion d'offres d'emploi afin de recevoir électroniquement des offres d'emploi liées à ton domaine d'études : [adhesion-placement@lacitec.on.ca](mailto:adhesion-placement@lacitec.on.ca)

### ***Collège Boréal.***

Le Centre d'emploi est au service des étudiants, des étudiantes et des personnes diplômées du Collège Boréal. Voici un aperçu des services et ressources à ta disposition :

- consultation individuelle en matière d'emploi
- ateliers en salle de classe
- révision du CV et de la lettre de présentation
- ordinateurs
- télécopieurs et téléphones
- babillards d'emploi
- liste de sites Internet liés à l'emploi
- foires de l'emploi
- recherche d'emploi
- recherche de stages coop
- guichet emploi
- techniques d'entrevue

Chaque année, une foire de l'emploi rassemble une centaine d'employeurs à Sudbury pour une journée de réseautage en face-à-face. C'est l'occasion idéale pour soumettre sa candidature à des entreprises et organismes reconnus.

Pour les employeurs, le Centre d'emploi offre la possibilité de visites et d'installation de kiosques sur campus, ainsi qu'un [service d'affichage](#) de postes vacants.

### ***University of Alberta – Campus Saint-Jean***

Les étudiants du Campus Saint-Jean ont maintenant accès aux services d'un centre de carrières en français au CSJ. Tout un réseau de contacts peut être établi par le biais du CaPS au CSJ. Un jumelage peut aussi être effectué entre un étudiant et un professionnel exerçant la profession à laquelle l'étudiant s'intéresse.

### ***Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.***

De plus, deux conseillères accueillent les étudiants et les aident dans la recherche d'un emploi, la rédaction d'un C.V. et d'une lettre de présentation. Elles peuvent aussi s'adonner à un jeu de rôle pour aider les étudiants à se préparer en vue d'une entrevue. Il y aura également des foires de carrières.

Pour les étudiants en éducation, des surintendants et représentants de districts scolaires de l'Alberta et d'ailleurs au pays se rendent au CSJ rencontrer les futurs enseignants et enseignantes; c'est alors une occasion en or pour établir les premiers contacts avec d'éventuels employeurs; on peut même y passer des entrevues sur le champ. Le réseautage, cela mène à la réussite!

#### ***Université de Montréal.***

Voici les différents services offerts pour vous accompagner dans votre recherche d'emploi. Ces derniers sont réservés aux étudiants et diplômés de l'Université de Montréal ayant terminé depuis moins de deux ans.

Recevez par courriel des offres d'emploi spécialisées correspondant à votre domaine d'études ainsi que des informations sur la tenue des événements et ateliers. Pour inscription, consulter la section Accès candidat

Visualisez en ligne les offres d'emploi spécialisées correspondant à votre domaine d'études ainsi que les offres d'emploi générales, que ce soit un poste professionnel, un contrat, un emploi étudiant ou d'été.

Rencontrez une professionnelle pour recevoir des conseils sur divers aspects de votre recherche d'emploi. Sur rendez-vous seulement. Veuillez remplir ce questionnaire avant la première rencontre.

Participez aux ateliers couvrant les divers aspects de votre recherche d'emploi. Inscription uniquement par téléphone.

Assistez aux différentes activités donnant l'occasion de créer des liens avec des employeurs.

#### ***Université de Moncton.***

Nous vous souhaitons la bienvenue aux ressources « vie-carrière ». Vous y trouverez des thèmes qui vous permettront de faciliter votre orientation professionnelle. Voici l'explication de chacune des parties :

##### [Connaissance de soi](#)

La connaissance de soi influence la recherche d'emploi puisqu'elle permet de choisir un travail qui correspond à ses intérêts et à ses aptitudes. Un questionnaire vous permet de constater à quel point vous vous connaissez bien. Vous pouvez aussi cibler votre profil de carrière en répondant aux questions de réflexion.

##### [Planification de sa recherche d'emploi](#)

La recherche d'emploi correspond souvent à un véritable travail à temps plein. Cet exercice vous oblige, entre autres, à vous fixer un objectif et à vous créer un réseau. Explorez des éléments importants d'une planification gagnante de la recherche d'emploi.

##### [Rédaction du curriculum vitae](#)

La rédaction du curriculum vitae comporte des règles essentielles. Découvrez les parties qui composent ce document et suivez les lignes directrices qui vous sont proposées.

[Rédaction de la lettre de présentation](#)

La rédaction d'une lettre de présentation obéit à des règles bien précises. Simplifiez votre tâche en apprenant rapidement comment il faut rédiger une lettre de présentation.

[Préparation à une entrevue](#)

Qu'est-ce qu'une entrevue ? Quels en sont les éléments principaux et comment s'y bien préparer ?

[Liste de liens pertinents \(sites web\)](#)

Voici diverses ressources supplémentaires en matière de vie-carrière.

[Fil de nouvelles Twitter](#)

Tweets au sujet d'orientation professionnelle

#### 4. Le suivi des étudiants en FAD selon l'enquête.

##### a. Le placement des étudiants en FAD.

Les institutions offrent diversement des services d'aide à la recherche d'emploi. Ces services sont-ils à la disposition des étudiants à distance?

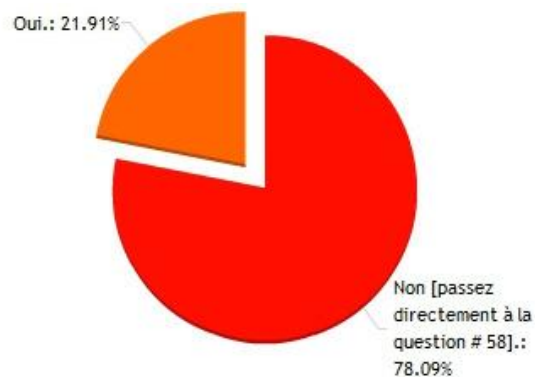


Figure 52. - Services de recherche d'emploi pour les étudiants en FAD.

Nombre de réponses : 776 – Seulement 1 répondant sur 5 (21,93%) déclare disposer de services d'aide à la recherche d'emploi.

Ont-ils ou envisagent-ils avoir recours à ces services?

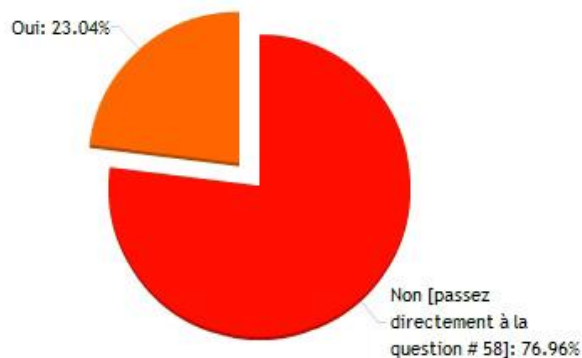
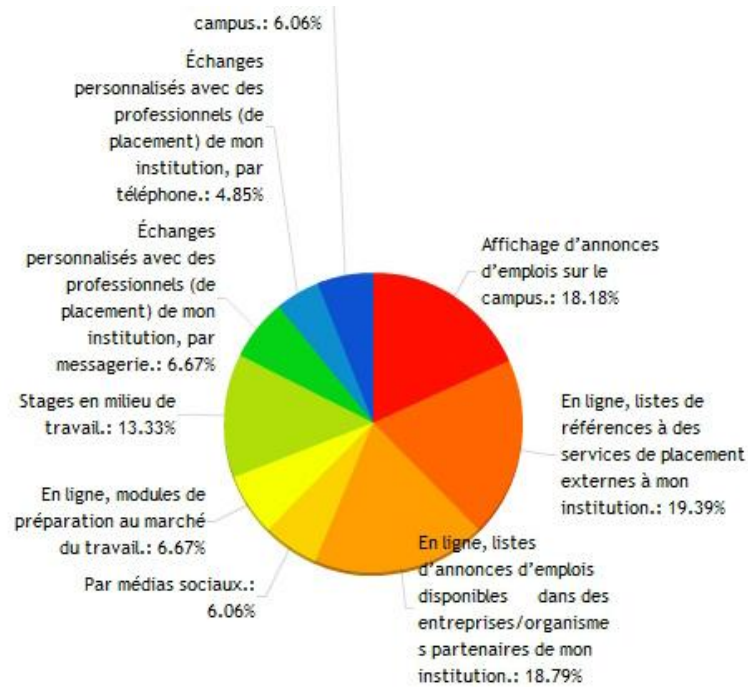


Figure 53. - Étudiants en FAD intéressés par le service d'aide à la recherche d'emploi.

Nombre de réponses : 217 – Peu d'étudiants en FAD (23,04%) sont intéressés par le service d'aide à la recherche d'emploi.

**Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.**

Les dispositifs pour les étudiants en recherche d'emploi sont très diversifiés selon les institutions. Voici ceux dont disposent les répondants.

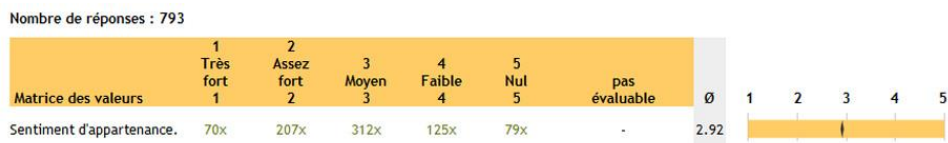


**Figure 54. - Modalités d'aide à la recherche d'emploi.**

**Nombre de réponses : 71**

**b. Le sentiment d'appartenance à l'institution.**

Traditionnellement les étudiants gardent une certaine fierté et un sentiment d'appartenance à l'institution où ils ont été formés. Comment les étudiants à distance évaluent-ils leur sentiment d'appartenance?



**Figure 55. - Sentiment d'appartenance des étudiants en FAD à leur institution.**

Les étudiants à distance souhaitent-ils adhérer à l'association des anciens après avoir terminé leurs études?

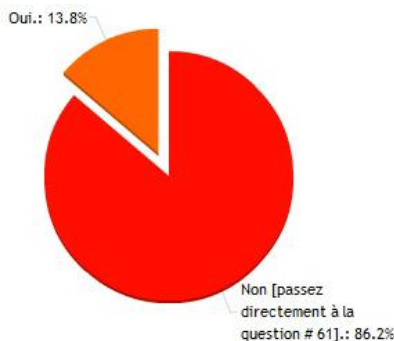


Figure 56. - Intention d'adhésion aux associations d'anciens.

Nombre de réponses : 790 – Un faible pourcentage (13,8%) souhaite adhérer à l'association des anciens de leur institution après la fin de leurs études.

Dispositions des associations d'anciens à l'égard des étudiants à distance.

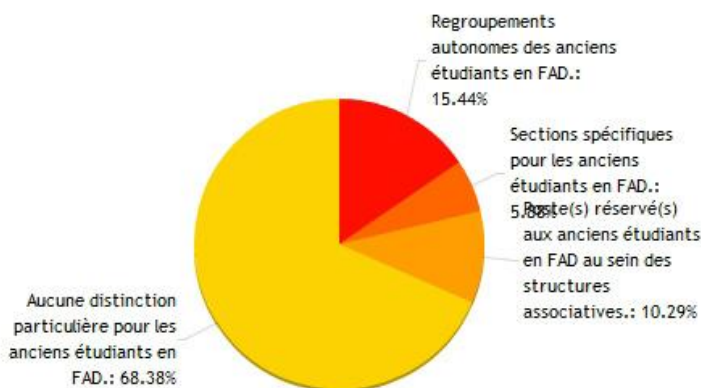


Figure 57. - Place des étudiants en FAD au sein des associations d'anciens.

Nombre de réponses : 132 -

### 5. Commentaires des étudiants :

#### Services de recherche d'emploi.

*Comme je suis dans un programme en enseignement spécifique où il est possible de débiter sa carrière en enseignement en même temps que de terminer ses études, le cheminement suite au Bac se fait automatiquement. Dans le cas où un élève termine son Bac en enseignement professionnel sans contrat dans son domaine, je ne suis pas au courant des services disponibles par l'Université du Québec à Rimouski. Je suis rattaché au campus de Lévis.*

*N'ayant pas terminé encore mes études, je ne me suis pas informée de ce service. De plus, je suis déjà en emploi à temps plein.*

*La majorité des cours de mon programme de formation a été faite dans un Cégep "normal". Comme je suis sur le marché du travail et que j'avais besoin de 2-3 cours supplémentaires pour compléter mon DEC, je fais la formation à distance, qui me convient le mieux. Que mon institution offre un suivi ou non dans mon cheminement post-formation ne me touche pas réellement.*

## **Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.**

*Je ne me suis pas informée à propos des services d'aide à l'emploi car j'ai déjà un travail dans mon domaine d'études. J'ai été engagée suite à mon premier stage. Mon emploi est garanti et j'approche déjà un an d'expérience.*

*Je crois qu'elle nous prépare bien à la réalité du marché du travail dès le début de la formation, par contre je n'ai pas à rechercher d'emploi puisque j'aurai un poste en terminant. L'entreprise fondée par mon conjoint attend que je termine pour m'engager...*

*Étant sur le marché du travail, je n'ai pas ce genre de souhait.*

*Peut-être que certains tuteurs se font approchés par des entreprises afin de trouver du personnel, si tel est le cas, j'aimerais beaucoup que l'on recommande les élèves qui se démarquent par de bons résultats.*

*En fait, je n'ai aucune idée, s'il offre un service d'aide à la recherche d'emploi, je ne suis pas rendue là encore! J'aimerais bien qu'il y en ait un par contre, ça sera à vérifier en temps et lieu, mais sinon, je pourrai bien me débrouiller seule aussi!*

*Offrir un service pour stage dans les entreprises*

*Je travaille déjà à temps plein et ma formation est dans le but d'obtenir une promotion dans mon milieu.*

*L'institution devrait se doter d'un service d'emploi où l'étudiant diplômé aurait accès aux offres d'emploi durant sa vie active ou du moins plusieurs années de celle-ci.*

*Pour moi, ce suivi est inutile puisqu'il s'agit d'une formation complémentaire à celle que je possède déjà. Il ne s'agit pas non plus d'une réorientation. C'est pourquoi dans mon cas personnel, un service de placement ou une association des anciens de la TÉLUQ ne m'intéresse pas. Pour d'autres types d'étudiants, leurs besoins sont certainement différents...*

*Encore là, je n'ai aucune idée de ce qu'offre la TÉLUQ pour la recherche d'emploi car cela ne me concerne pas (étant déjà travailleur à temps plein). Je n'ai donc fait aucune recherche en ce sens. N'ayant pas la possibilité dans votre sondage de dire "ne sais pas", cela fausse vos données.*

*Il n'y a présentement aucun suivi de ce que sera mon cheminement post-formation. ; Par contre, j'ai une grande crainte qui ne sera vérifiée que lorsque j'aurai mis les pieds dans le marché concret du travail. Ma formation à distance, malgré la qualité de mes résultats et de la rigueur de mon implication, sera-t-elle réellement reconnue par les employeurs ??? Cette question peut sembler futile mais il faut réellement s'y attarder. Je me prépare déjà à devoir convaincre mes futurs employeurs que la formation à distance est une formation aussi pertinente et complète que celles offertes sur campus.*

*À ..., aucune aide pour recherches d'emploi ou recherches de stages n'est offert que ce soit pendant ou après les études. Nous sommes laissés à nous mêmes. Pour bénéficier d'un peu de soutien, nous devons nous inscrire pour quelques cours auprès d'une autre institution d'enseignement. De cette façon, nous avons accès à tous les services de cette institution.*

*Absolument aucun suivi en cours de route... alors j'imagine qu'il ne doit certainement pas y en avoir après l'obtention du diplôme!*

### **Appartenance à l'institution.**

*Il y a des questionnaires à la fin de chaque cours. Cela me donne l'impression qu'ils ont à coeur la satisfaction des étudiants même s'ils ne nous connaissent pas personnellement.*

*Il n'y en a pas. Peu de reconnaissance des diplômés, c'est ce qui fait le peu d'appartenance.*

**Association des anciens**

*Il serait pertinent de se faire un comité des anciens étudiants, dans le but très précis de se trouver des emplois par contacts...*

*Je ne le fais que pour finir mes cours. Je n'ai aucun sentiment d'appartenance.*

*J'ai pu recevoir une police d'assurance auto de la banque TD en raison de mon statut d'ancien étudiant de l'Université Laval. Le Collège Boréal pourrait avoir des arrangements avec des institutions financières, cela ne fera que du bien à ses anciens étudiants.*

*Je ne sais pas s'il existe une association des anciens étudiants, mais si oui, j'aimerais être informée et y participer.*

*J'utilise cet espace commentaire pour préciser mes réponses aux questions 59 et 60. S'il y avait une association pour anciens étudiants à mon université à distance, j'aimerais en faire partie après ma formation. Mais, je ne sais pas s'il y en a une. Ainsi, la réponse que j'ai indiquée à la question 60 n'est qu'un choix au hasard.*

*Je n'ai pas gardé de lien avec le cégep, alors je ne crois pas que ce sera différent avec l'université.*

*Comme aucun contact n'a lieu avec les autres étudiants, je ne vois pas l'intérêt de les rencontrer...*

*La réalité des professionnels après leur formation est d'utiliser les réseaux sociaux indépendants de l'établissement comme LinkedIn afin de cheminer après la formation. Les associations d'anciens étudiants ont une connotation de restriction liée à la géographie rapprochée au campus physique.*

*La qualité des contenus et de l'encadrement ne me donne aucune envie de garder contact avec cette institution. Je ne suis pas fière d'avoir fait ce choix, la pub est poudre aux yeux...*

*C'est un réseau qui peut s'avérer intéressant pour un étudiant en recherche d'emploi.*

*Sentiment d'appartenance assez fort suite à mon bacc sur le campus (pas FAD); Je fais déjà partie de l'association des anciens étudiants...*

*Je tiens à me présenter à la collation des grades mais les autres activités m'intéressent peu à cause de l'éloignement*

## Conclusion

Ce rapport se proposait d'analyser les services pédagogiques et non pédagogiques qui constituent l'environnement éducatifs des étudiants canadiens francophones aux divers ordres de formation. Après une revue des informations, publiées en ligne par les diverses institutions retenues, que nous avons souhaité exhaustive, il appert que la disponibilité de ces services pour les étudiants à distance reste dans plusieurs cas assez limitée.

Si un certain effort est fait au niveau des services d'orientation, les accommodements se font plus rares dès que l'étudiant s'est inscrit. Les moyennes statistiques montrent une certaine sous-utilisation ou désaffection de certains services notamment ceux relatifs à la vie étudiante et certains commentaires libres laissent entrevoir une attitude fataliste de certains étudiants usagers.

À la fin du questionnaire d'enquête, nous proposons aux répondants une dernière section qui visait à faire une synthèse de leurs perceptions en regard de ces services, en deux volets : leur degré de satisfaction et l'importance relative qu'ils accordaient à ces différents types de services.

### Le degré de satisfaction à l'égard des services offerts

Nombre de réponses : 799

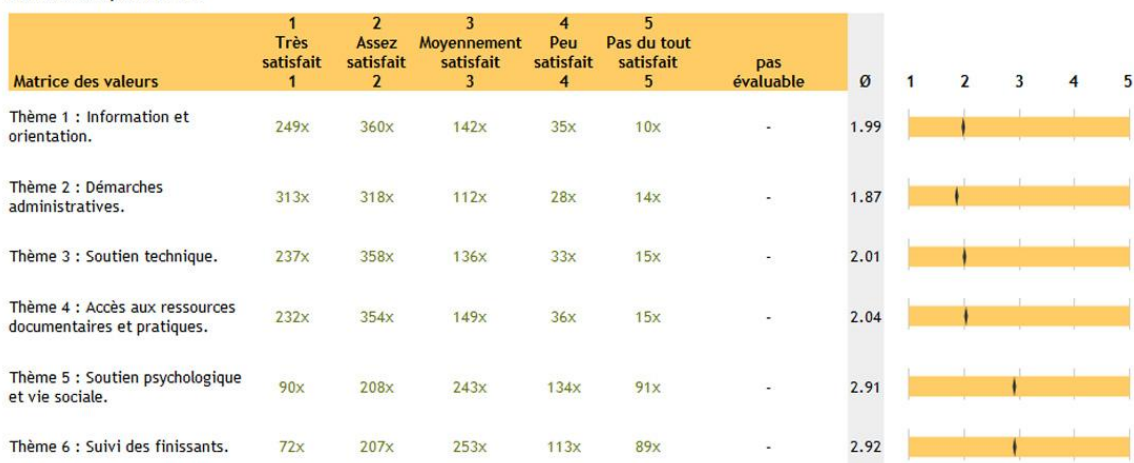


Figure 58. - Taux de satisfaction des répondants en regard des divers types de services.

On constate que le degré de satisfaction concernant les services qui touchent de près leur démarche d'apprentissage (orientation, démarches administratives, soutien technique, accès aux



## ***Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.***

ressources) se situe généralement dans la zone « 2 : assez satisfait », alors que deux derniers thèmes (soutien psychologique et vie sociale, suivi des finissants) se situaient autour de « 3 : moyennement satisfait ».

D'après ce que nous avons constaté à propos de ces différents thèmes dans les différents chapitres de ce rapport, certains services peuvent être offerts à distance plus facilement que d'autres. Pour l'orientation des étudiants de plus en plus de logiciels performants sont disponibles et peuvent être utilisés en ligne; quant aux formulaires d'admission et d'inscription ils sont accessibles en ligne et doivent être complétés ainsi par tous les futurs étudiants réguliers ou à distance. Le développement des formations hybrides, pour les étudiants réguliers, ont amené les services de soutien technique à être sensibilisés aux demandes de tous les étudiants; des tutoriels, des foires aux questions et même des courtes vidéos démonstratives ont été mis en ligne pour le soutien technique de tous les étudiants, à distance ou non. Quant aux ressources documentaires, on assiste actuellement à une mutation accélérée des bibliothèques et médiathèques vers le numérique; là aussi ces ressources sont accessibles en ligne pour tous les étudiants indistinctement.

Ce sont les services plus personnalisés, impliquant des échanges interpersonnelles de proximité entre un chargé d'encadrement ou un spécialiste et un étudiant, qui marquent encore le clivage entre étudiants réguliers, disponibles pour des rencontres sur le campus, et les étudiants à distance. Concernant l'encadrement pédagogique, le développement de cours autoportants vise à minimiser les échanges entre tuteurs et étudiants. Pour le soutien psychologique, outre le fait que bon nombre d'étudiants à distance soient des adultes déjà engagés dans un projet de vie, certains commentaires libres indiquent que, si nécessaire, ils auraient recours à des spécialistes en pratique privée ou en milieu de travail.

Quant aux activités sociales, elles ne semblent pas être un besoin pour ces étudiants adultes à distance qui ont déjà leur milieu de vie. Par ailleurs, peu d'entre eux ressentent le besoin de participation à des associations qui se préoccupent prioritairement des étudiants réguliers à temps plein. Comme nous l'avons mentionné dans un chapitre précédent, la formation à distance est considérée par beaucoup d'usagers comme un service utilitaire qui prend place temporairement dans leur parcours de vie, sans que les savoirs acquis s'inscrivent nécessairement dans une démarche critique déterminante pour leur croissance personnelle. Le concept de maturation intellectuelle dans un contexte de vie étudiante au sein d'une institution de haut savoir correspond sans doute à un certain profil d'étudiant à temps plein adhérant à la mouvance d'un campus. Dans cette optique, on peut comprendre que la notion de « sentiment d'appartenance » ou de fierté à l'égard de l'institution formatrice soit étrangère à des usagers venus acheter un service dans un but personnel clair et spécifique.

### ***L'importance accordée à ces divers types de services***

Ces constats semblent corroborés par les résultats relatifs à l'importance accordée à ces différents thèmes par les répondants. Les pointages d'importance sont plus élevés que ceux de satisfaction pour les quatre premiers thèmes (orientation, démarches administratives, soutien technique et accès aux ressources), alors que ceux des deux derniers thèmes (soutien psycho-social et suivi des finissants) sont plus bas que les pointages de satisfaction.

## Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.

Nombre de réponses : 800



Figure 59. - Importance accordée par les étudiants en FAD aux divers types de services.

Comme nous le mentionnions en commençant cette enquête n'avait pas la prétention d'un sondage scientifique au sens strict du terme car il n'était pas possible d'obtenir une collaboration formelle des institutions, d'établir des quotas a priori par catégories d'étudiants et de contrôler rigoureusement l'identité des répondants. Dans le cadre du mandat, nécessairement modeste, qui nous était confié nous souhaitons dégager des pistes de réflexion pour les responsables qui œuvrent dans le domaine de la formation à distance et pour d'éventuels chercheurs soucieux d'approfondir certains paramètres de la motivation et de la persévérance des étudiants en formation à distance.

En outre, tout au long de nos recherches antérieures sur les formations médiatisées, nous avons le plus souvent tenté de privilégier l'approche « étudiant-usager », tout comme bon nombre de pédagogues actuels prônent le principe de « mettre l'apprenant au cœur de son apprentissage ».

## **RÉFÉRENCES**

### **Portails des institutions visées par cette étude**

#### *En Colombie Britannique*

Le Conseil scolaire francophone de la Colombie Britannique :  
<http://www.csf.bc.ca/>

Le Collège Éducacentre :  
<http://www.educacentre.com/>

#### *En Alberta*

Le Campus Saint-Jean; University of Alberta :  
<http://www.csj.ualberta.ca/>

#### *En Saskatchewan*

Le Conseil des écoles fransaskoises :  
<http://www.cefsk.ca/>

#### *Au Manitoba*

La Division scolaire franco-manitobaine :  
<https://www.dsfr.mb.ca/>

L'Université de Saint-Boniface :  
<http://www.ustboniface.mb.ca/>

#### *En Ontario*

L'Université Laurentienne :  
[http://www.laurentian.ca/Laurentian/Home/Laurentian+Homepage.htm?Laurentian\\_Lang=fr-CA](http://www.laurentian.ca/Laurentian/Home/Laurentian+Homepage.htm?Laurentian_Lang=fr-CA)

Le Collège Boréal :  
<http://www.collegeboreal.ca/>

Le Consortium d'Apprentissage Virtuel de Langue Française de l'Ontario :  
<http://www.apprentissageenligne.org/>

L'Université d'Ottawa :  
<http://www.uottawa.ca/bienvenue.html>

La Cité collégiale :  
<http://www.lacitec.on.ca/>

*Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.*

*Au Québec*

Le Cégep@distance :

<http://www.cegepadistance.ca/>

L'Université du Québec à Montréal :

<http://www.UQAM.ca/>

Le Centre Champagnat (CSDM) :

<http://centre-champagnat.csdm.ca/>

L'Université de Montréal :

<http://www.umontreal.ca/>

L'Université de Sherbrooke :

<http://www.usherbrooke.ca/>

La Société de formation à distance des commissions scolaires du Québec :

<http://www.sofad.qc.ca/>

La TÉLUQ :

<http://www.TÉLUQ.quebec.ca/>

L'Université Laval :

<http://www.ulaval.ca/>

*Au Nouveau Brunswick*

Le Collège communautaire du Nouveau Brunswick :

<http://www.ccnb.nb.ca/accueil.aspx>

L'Université de Moncton :

<http://www.umoncton.ca/>

**ANNEXE 1**  
**LE QUESTIONNAIRE D'ENQUÊTE EN LIGNE**

**ENQUÊTE  
AUPRÈS DES ÉTUDIANTS EN FORMATION À DISTANCE (FAD)  
RELATIVE AUX SERVICES NON-PÉDAGOGIQUES  
QUI LEUR SONT OFFERTS  
PAR LEURS INSTITUTIONS D'ENSEIGNEMENT**

Le questionnaire qui suit s'adresse aux étudiants qui suivent leur formation entièrement ou partiellement à distance en français dans les institutions canadiennes.

L'objectif de cette enquête est de déterminer l'adéquation des services, autres que spécifiquement pédagogiques, offerts par ces institutions aux étudiants à distance pour mener à bien leur projet de formation.

Après avoir cerné le profil du répondant (Section A), ce questionnaire aborde six thèmes de services généralement offerts aux étudiants à distance :

- *Information et orientation (Section B)*
- *Démarches d'admission et d'inscription (Section C)*
- *Soutien technique (Section D)*
- *Ressources documentaires et pratiques (Section E)*
- *Soutien psychologique et vie sociale (Section F)*
- *Suivi des finissants (Section G).*

On évalue à une dizaine de minutes le temps nécessaire pour répondre à ce questionnaire.

Merci de votre attention.

Jean Loisier, Ph.D.  
Agent de recherche pour le REFAD

**Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.**

**Section A. Profil d'étudiant**

**Quest. 1. Quel type d'étudiant êtes-vous ?**

- Jeune étudiant qui poursuit sa formation sans interruption.
- Jeune adulte « raccrocheur ».
- Adulte (jeune ou senior) sur le marché du travail qui suit une formation complémentaire ou nouvelle.

**Quest. 2. Pourquoi suivez-vous des cours à distance ? [plusieurs réponses possibles]**

- Les cours que je souhaitais suivre n'étaient pas offerts en présence (sur le campus)
- Je ne dispose pas d'institution de formation correspondant à mes besoins, dans ma région.
- Ma situation familiale m'oblige à assurer une présence régulière à mon domicile
- Mon horaire de travail (professionnel) est en conflit avec les horaires de cours des institutions de formation.
- Je préfère étudier seul(e) et à mon rythme.

**Quest. 3. Pour avoir une connaissance claire de vos besoins de formation et trouver la formation qui vous convenait, quelles démarches furent les plus pertinentes ?**

(Indiquer un ordre : 1 = la plus pertinente ... 6 = la moins pertinente)

- #(  ) Par recherche sur internet
- #(  ) auprès de conseillers en formation (hors institutions d'enseignement)
- #(  ) auprès de conseillers de l'institution à laquelle je me suis inscrit.
- #(  ) Par consultation de mes proches (famille, amis, collègues) ( )
- #(  ) Par recherche dans des revues ou documentations spécialisées. ( )
- #(  ) Par la publicité

**Quest. 4. Comment suivez-vous actuellement votre programme de formation ?**

- Entièrement à distance
- En grande partie à distance + quelques cours (non disponibles à distance) en présence sur le campus.
- Principalement en présence sur le campus + quelques cours (non disponibles en présence sur le campus) à distance.
- En présence sur le campus et à distance selon mes disponibilités.

**Quest. 5. À partir de quel niveau de formation avez-vous commencé à suivre des cours en FAD ?**

- Secondaire ( ) Collégial
- Universitaire 1<sup>er</sup> cycle ( ) Universitaire 2<sup>d</sup>-3<sup>ème</sup> cycle

**Quest. 6. Si vous étudiez actuellement à distance au niveau postsecondaire, dans quel secteur disciplinaire étudiez-vous ?**

- non pertinent si vous étudiez au niveau secondaire [passez à la question suivante].
- Administration ( ) Droit ( ) Arts et lettres ( ) Éducation
- Sc. Humaines et sociales ( ) Sciences et techniques ( ) Sc. De la santé
- Autre : .....

***Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.***

**Quest. 7. Indiquez l'institution dans laquelle vous suivez actuellement votre formation.**

- Cégep@distance (QC)
- Centre Champagnat (QC)
- Cité collégiale (ON)
- Collège Boréal (ON)
- Collège communautaire du Nouveau Brunswick (NB)
- Collège Éducentre (CB)
- Consortium d'Apprentissage Virtuel de Langue Française de l'Ontario (ON)
- TÉLUQ (QC)
- Université d'Ottawa (ON)
- Université de Moncton (NB)
- Université de Montréal (QC)
- Université de Saint-Boniface (MA)
- Université de Sherbrooke (QC)
- Université du Québec à Montréal (QC)
- Université Laurentienne (ON)
- Université Laval (QC)
- University of Alberta – Campus St-Jean (AL)
- Autre : .....



**Section B. Recherche et orientation en formation à distance**

**Quest. 8. Pour votre orientation (en FAD), avez-vous consulté les informations mises en ligne par l'institution où vous avez été admis ?**

oui  non (passez à la question suivante)

**Sous quest. 1. ... si oui, sous quelle forme ces informations étaient-elles disponibles ?**

Informations sur les carrières possibles dans chaque domaine d'études

Logiciel vous permettant d'indiquer votre profil psychologique et vos choix.

**Sous quest. 2. Comment qualifieriez la pertinence des informations obtenues ?**

très pertinentes  assez pertinentes  peu pertinentes.

**Quest. 9. Pour votre orientation (en FAD), avez-vous pris contact avec le service d'orientation de votre institution de formation ...**

oui  non (passez à la question suivante)

**Sous quest. 1. ... si « oui » sous quel(s) mode(s) d'échanges avez-vous eu(s) ?  
[plusieurs réponses possibles]**

rencontre personnalisée  par téléphone  par courriel

**Sous quest. 2. ... comment qualifieriez la pertinence des informations obtenues ?**

très pertinentes  assez pertinentes  peu pertinentes.

**Quest. 10. [Question ouverte facultative]**

**Quels commentaires feriez-vous sur les services d'orientation offerts par votre institution aux étudiants à distance ?**

---

---

**Section C. Démarches administratives**

***Admission en formation à distance***

**Quest. 11. Pour votre admission, avez-vous pu faire l'ensemble des procédures en ligne ?**

non  oui (passez à la question suivante)

**Sous quest. 3. ... si « non », quelles autres types de démarches avez-vous du faire ?**

réception et/ou envoi de dossier d'admission ou de documents

par la poste  par fax.

retrait et/ou dépôt de dossier ou de documents d'admission sur le campus.

rencontre avec un agent du service d'admission

**Quest. 12. Comment qualifieriez-vous les démarches de demande d'admission ?**

très faciles  assez faciles  un peu compliquées  Très compliquées

***Inscription en formation à distance***

**Quest. 13. Avant votre inscription aux cours, avez-vous souhaité entrer en communication avec une personne du département ou du programme dans lequel vous avez été admis ?**

oui  non (passez à la question suivante)

**Sous quest. 4. ... si « oui », avec qui ? [plusieurs réponses possibles]**

un agent administratif du département

un membre du personnel enseignant

**Sous quest. 5. ... avez-vous pu le faire ?**

oui  non (passez à la question suivante)

**Sous quest. 6. ... comment qualifieriez la pertinence des informations obtenues ?**

très pertinentes  assez pertinentes  peu pertinentes.

**Quest. 14. Pour votre inscription aux cours, avez-vous pu faire l'ensemble des procédures en ligne ?**

non  oui (passez à la question suivante)

**Sous quest. 7. ... si « non », quelles autres types de démarches avez-vous du faire ?  
[plusieurs réponses possibles]**

réception et/ou envoi de formulaires

par la poste  par fax.

retrait et/ou dépôt de formulaires d'inscription sur le campus

rencontre avec un agent administratif du département

**Quest. 15. Comment qualifieriez-vous vos démarches d'inscription aux cours ?**

très satisfaisantes  assez satisfaisantes  peu satisfaisantes.

**Quest. 16. [Question ouverte facultative]**

**Quels commentaires feriez-vous sur les démarches d'admission et d'inscription proposées par votre institution pour les étudiants à distance ?**

*Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.*

**Section D. Soutien technique en FAD**

**Quest. 17. Lors de votre inscription en formation à distance, possédiez-vous les équipements techniques requis ?**

non  oui (passez à la question suivante)

**Sous quest. 8. ... si « non », votre institution vous a-t-elle fourni ces équipements ?**

non  oui (passez à la question suivante)

**Sous quest. 9. ... si « non », avez-vous eu accès à ces équipements dans votre environnement ?**

Dans votre milieu de travail

Dans un organisme public (Bibliothèque)

Aucun accès. J'ai du acquérir ces équipements.

Cette dépense a-t-elle retardé votre décision de suivre des cours à distance ?

oui  non.

**Quest. 18. Certains cours ont-ils recours à des technologies d'information et de communication (TICs) avec lesquelles vous n'êtes pas familier ?**

oui  non (passez à la question suivante)

**Sous quest. 10. ... si « oui », le département ou l'institution fournit-elle un soutien technique spécifique ?**

oui  non (passez à la question suivante)

**Sous quest. 11. ... si « oui », sous quelle forme ce soutien technique spécifique vous est-il fourni ? [plusieurs réponses possibles]**

séance d'information à distance auprès du groupe d'étudiants

soutien individualisé par téléphone et/ou par messagerie

informations techniques en ligne et/ou « foire aux questions » (FAQ)

**Quest. 19. Quel(s) mode(s) de soutien technique sont pratiqués, en général, par votre institution ? [plusieurs réponses possibles]**

informations techniques et/ou « foire aux questions » en ligne.

échanges par messagerie avec le service technique

échanges téléphoniques avec un technicien

formation ou aide en présence d'un technicien sur le campus.

**Quest. 20. [Question ouverte facultative]**

**Quels commentaires feriez-vous sur le soutien technique fourni par votre institution pour les étudiants à distance ?**

---

---

*Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.*

**Section E. Ressources documentaires et pratiques en FAD.**

**Quest. 21. Toutes les ressources documentaires requises pour suivre votre formation vous sont-elles fournies personnellement par votre institution ?**

non  oui (passez à la question suivante)

**Sous quest. 12. ... si « non », comment vous procurez-vous les ressources non-fournies ?**  
*[plusieurs réponses possibles]*

- par recherche sur internet
- par accès à distance aux répertoires des bibliothèques de mon institution
- auprès de ma bibliothèque locale
- en achetant les ouvrages de base

**Quest. 22. Pour des recherches documentaires spécifiques, prenez-vous contact avec un bibliothécaire de votre institution ?**

oui  non (passez à la question suivante)

**Sous quest. 13. ... De quelle manière ? [plusieurs réponses possibles]**

par messagerie  par téléphone

**Sous quest. 14. ... Comment évaluez-vous l'utilité de ces contacts ?**

Très utiles  Assez utiles  Peu utiles

**Quest. 23. Pour les travaux pratiques (laboratoires) relatifs à vos cours, votre institution vous fournit-elle tout le matériel requis ?**

oui ou  ne s'applique pas (passez à la question suivante)  
 non

**Sous quest. 15. De quelle manière réalisez-vous ces travaux pratiques ?**  
*[plusieurs réponses possibles]*

- en me procurant (achetant) le matériel manquant
- en disposant du matériel d'une institution de mon voisinage en accord avec mon institution
- en me rendant sur le campus aux moments qui me conviennent
- en participant aux séances de travaux pratiques avec les étudiants du campus.

**Quest. 24. [Question ouverte facultative]**  
**Quels commentaires feriez-vous sur la disponibilité des ressources documentaires et pratiques fournies par votre institution pour les étudiants à distance ?**

---

---

**Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.**

**Section F. Soutien psychologique et vie sociale en FAD.**

**Quest. 25. En dehors du soutien pédagogique de l'équipe enseignante, votre institution met-elle à votre disposition des services de soutien psychologique ?**

oui  non (passez à la question suivante)

**Sous quest. 16. Avez-vous eu recours à ces services ?**

oui  non (passez à la question suivante)

**Sous quest. 17. De quelle manière avez-vous eu accès à ces services ?**

En ligne, listes de références à des services externes à l'institution.

En ligne, documents (foire aux questions) relatifs aux divers problèmes psychologiques rencontrés par les étudiants à distance.

Échanges personnalisés avec des professionnels de mon institution.

Par messagerie  par téléphone  en présence, sur le campus.

**Quest. 26. Votre institution organise-t-elle des activités sociales pour les étudiants à distance ?**

oui  non (passez à la question suivante)

**Sous quest. 18. Y participez-vous ?**

oui  non (passez à la question suivante)

**Sous quest. 19. De quelle nature sont ces activités pour les étudiants à distance ?**

*[plusieurs réponses possibles]*

Conférences webdiffusées

Participation à des réseaux sociaux (en ligne).

Forums de discussion.

Rencontres trimestrielles sur le campus.

Activités sociales en régions

Autres :

**Quest. 27. Les associations étudiantes de votre institution ont-elles des dispositions et/ou des activités spécifiques pour les étudiants en formation à distance ?**

oui  non (passez à la question suivante)

**Sous quest. 20. De quelle nature sont ces dispositions ?**

poste(s) réservé(s) aux étudiants en FAD au sein des structures associatives.

sections spécifiques pour les étudiants en FAD

regroupements autonomes des étudiants en FAD

**Sous quest. 21. De quelle nature sont les activités ?**

Activités sociales sur le campus ou en région

Soutien administratif

Soutien psychologique ( par les pairs)

**Quest. 28. [Question ouverte facultative]**

**En tant qu'étudiant en FAD, quels commentaires feriez-vous sur le soutien psychologique et la vie sociale dans votre institution ?**

**Section G. Suivi des finissants en FAD.**

***Placement des étudiants en FAD***

**Quest. 29. Votre institution met-elle un service de placement à la disposition des étudiants en FAD ?**

oui  non (passez à la question suivante)

**Sous quest. 22. Avez-vous eu, ou envisagez-vous avoir recours à ce service ?**

oui  non (passez à la question suivante)

**Sous quest. 23. En tant qu'étudiant en FAD, de quelle manière vous donne-t-on accès à ce service ?**

- Uniquement par affichage sur le campus.
- En ligne, listes de références à des services de placement externes à l'institution.
- En ligne, listes d'annonces d'emplois disponibles dans des entreprises/organismes partenaires de votre institution
- Échanges personnalisés avec des agents de placement de mon institution.  
 par messagerie  par téléphone  en présence, sur le campus
- Par médias sociaux.

***Sentiment d'appartenance des étudiants en FAD***

**Quest. 30. À quel niveau situez-vous votre « sentiment d'appartenance » (fierté) à l'institution ?**

Très fort  Assez fort  Moyen  Faible  Nul

**Quest. 31. Souhaitez-vous adhérer à l'association des anciens étudiants de votre institution lorsque vous aurez terminé votre formation à distance ?**

oui  non (passez à la question suivante)

**Sous quest. 24. De ce que vous en savez, comment cette association prend-elle en compte la spécificité des étudiants à distance ?**

- regroupements autonomes des étudiants en FAD.
- sections spécifiques pour les étudiants en FAD.
- représentation au sein de la structure associative.
- aucune distinction particulière pour les anciens étudiants en FAD.

**Quest. 32. [Question ouverte facultative]**

**En tant qu'étudiant en FAD, quels commentaires feriez-vous sur le suivi qu'offre votre institution en regard de votre cheminement post-formation ?**

---

---

*Mémoire sur les services offerts aux étudiants en FAD au Canada francophone.*

**Section H. Satisfaction et importance des services en FAD.**

**Quest. 33.** En regard des six thèmes de services offerts aux étudiants en FAD, convertis par ce questionnaire, veuillez indiquer, pour chacun d'eux, votre niveau de satisfaction quant à l'ampleur et la qualité des services réellement offerts ?

**Thème : Information et orientation**

Très satisfait  Assez satisfait  Peu satisfait  Pas du tout satisfait

**Thème : Démarches d'admission et d'inscription.**

Très satisfait  Assez satisfait  Peu satisfait  Pas du tout satisfait

**Thème : Soutien technique**

Très satisfait  Assez satisfait  Peu satisfait  Pas du tout satisfait

**Thème : Ressources documentaires et pratiques**

Très satisfait  Assez satisfait  Peu satisfait  Pas du tout satisfait

**Thème : Soutien psychologique et vie sociale**

Très satisfait  Assez satisfait  Peu satisfait  Pas du tout satisfait

**Thème : Suivi des finissants**

Très satisfait  Assez satisfait  Peu satisfait  Pas du tout satisfait

**Quest. 34.** En regard des six thèmes de services offerts aux étudiants en FAD, couverts par ce questionnaire, veuillez les classer par ordre de priorité (1 = très important, 6 = le moins important)

#  Thème : Information et orientation

#  Thème : Démarches d'admission et d'inscription.

#  Thème : Soutien technique

#  Thème : Ressources documentaires et pratiques

#  Thème : Soutien psychologique et vie sociale

#  Thème : Suivi des finissants

Merci d'avoir pris le temps de répondre à ce questionnaire.

JL