

S. CÔTÉ

2013

LA FORMATION DES INTERVENANTS¹ EN FORMATION À DISTANCE PEUT-ELLE JOUER
UN RÔLE DANS LA PERSÉVÉRANCE DES APPRENANTS?

Tables d'échanges techno-pédagogiques en formation à distance

ÉDITION 2012-2013

¹ La forme masculine du texte a été privilégiée afin de faciliter la lecture du document

La formation à distance est une formation individualisée qui permet à un apprenant d'apprendre par lui-même, à son rythme, avec des contraintes minimales d'horaire et de déplacement, avec du matériel didactique autosuffisant, un accès à différents moyens de communication et un soutien de personnes ressources.

Direction générale de la formation continue de l'Université Laval²

² BOLDUC, Benoit. (2002) La formation à distance au Québec portrait de la situation. P57. Juin 2002

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	4
Qui est l'apprenant à distance?	6
Majoritairement des femmes.	6
Les besoins de l'apprenant :	7
Ses connaissances :	8
Son milieu :	9
La persévérance	10
Qui sont les intervenants?	12
Administration	14
Accueillir le nouvel apprenant :	14
La communication à distance.	15
Le spécialiste de contenu,	16
Le concepteur.....	18
Le tuteur	20
CONCLUSION	24
Bibliographie	26

INTRODUCTION

La présentation a pour but de mettre en lumière l'importance de bien comprendre la spécificité de la formation à distance (FAD) et l'importance d'une bonne compréhension de la dynamique de distance, pour s'assurer de tout faire pour encourager la persévérance.

La formation à distance n'est pas une option de remplacement, mais une méthode d'enseignement en soi et doit être perçue et développée de façon à encourager l'apprenant lors de la diffusion de services dépourvus de contact face à face de la part de nos institutions de formation.

Aussi dans cette réflexion nous devons identifier les différences entre les apprenants à distance, la variété de leurs besoins ainsi que leurs compétences métacognitives, différentes de tout un chacun, selon leur expérience d'apprentissage.

En fait, lorsqu'on parle de formation à distance, l'intervenant majeur à qui nous pensons principalement est le tuteur. Beaucoup de responsabilités sont remises aux tuteurs, ce qui alourdit leurs tâches et n'est pas toujours nécessairement de leur ressort. Donc, la réflexion qui suit, en matière de formation des intervenants en FAD, indique qu'elle ne peut se faire sans bien connaître l'apprenant, sans comprendre les principes de persévérance, sans identifier les intervenants majeurs qui jouent un rôle en FAD et sans oublier d'évaluer l'importance de s'engager dans une démarche d'amélioration.

QUI EST L'APPRENANT À DISTANCE?

On peut affirmer qu'il s'agit d'une clientèle majoritairement adulte, du secondaire à l'université, qui étudie à temps partiel et qui conjugue famille, travail et étude. Elle a le contrôle de son apprentissage et a défini un besoin spécifique de formation.

MAJORITAIREMENT DES FEMMES.

On note une légère tendance de fréquentation plus féminine qui varie de 55 % au Québec et 59 % en Ontario au niveau secondaire, 62 % en formation collégiale et 68 % à l'Université³.

Ce fait est intéressant et on peut se questionner sur les raisons de cette légère hausse : est-ce, parce que les femmes utilisent la FAD pour inclure la formation dans l'horaire chargé d'une mère tout en préférant étudier de la maison, ou est-ce parce que la formation à distance ne correspond pas aussi bien aux besoins spécifiques de l'apprenant masculin?

³ Les informations dont je dispose pour présenter l'apprenant me proviennent du document : *PORTRAIT DE LA SITUATION -Rapport préparé sous la direction du Comité-conseil de la formation à distance dans le cadre de l'évaluation de l'organisation de la formation à distance au Québec qui date de juin 2002*. Je n'ai pas de statistiques récentes, mais le document présente une progression stable en matière de formation à distance, donc je crois sous toute réserve que l'on peut se fier aux statistiques présentées en assumant sûrement une légère hausse.

" Von-Prummer (1990), constate par exemple que les femmes qui suivent de telles formations ont pour motivation de parfaire leur connaissance générale et de s'ouvrir à de nouvelles connaissances. Quant aux hommes, leur motivation s'oriente plutôt vers une augmentation du niveau de qualification dans leur travail".⁴

Contrairement à Von-Prummer, selon moi, la formation continue fait partie de nos valeurs et autant pour une femme qu'un homme, la formation est garante d'une meilleure performance au travail. Mais c'est simplement mon opinion.

LES BESOINS DE L'APPRENANT :

La FAD est souvent la pièce qui comble un manque à l'obtention d'un diplôme, aux crédits manquants à l'inscription collégiale, à l'atteinte d'un poste supérieur (buts extrinsèques) ou simplement le plaisir d'apprendre pour améliorer sa vie (buts intrinsèques). Les motivations pour s'engager en FAD sont définies et la formation répond à un besoin spécifique. On peut ainsi souligner que les deux critères indispensables à la réussite (voir modèle de Kember - figure 1) sont présents lors de l'inscription. Dans de telles circonstances, la FAD est gage d'implication et d'effort à réussir, puisqu'elle comble un besoin important. Pourtant, il y a beaucoup plus d'abandons en formation à distance. Au Canada selon Coldeway (1986) les taux varient de 30 % à 70 %.

⁴ SAUVÉ Louise et VIAU Rolland. L'abandon et la persévérance à l'université : l'importance de la relation enseignement – apprentissage Rapport de recension rédigé par Télé-université et l'Université de Sherbrooke, mars 2003, p.13

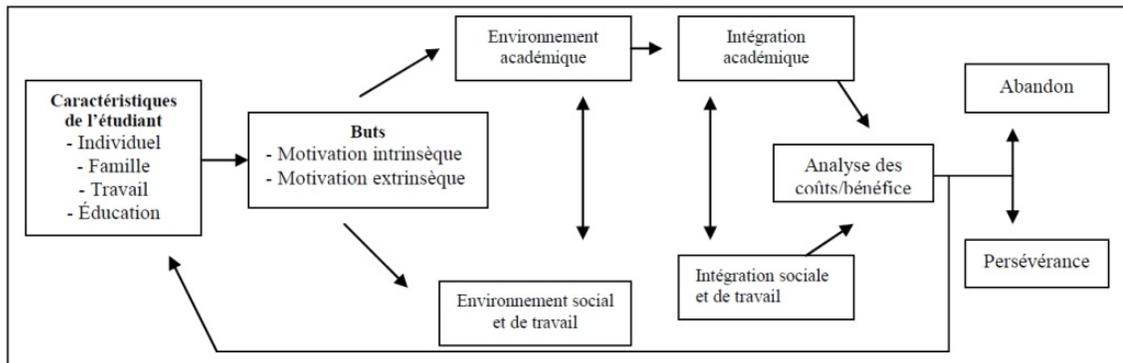


Figure 1 : Modèle de Kember sur l'abandon dans l'enseignement à distance (tiré de Kember, 1990).

Fait important, les échecs en FAD sont majoritairement conséquences d'abandon de travaux en cours de route. Et si la persévérance tient bon, les résultats académiques sont excellents. Donc l'abandon n'est pas dû au matériel ou à la diffusion, mais surtout à la persévérance et à la motivation.

À la lumière de cette situation il est important de bien comprendre les raisons du décrochage et comment les contrer.

SES CONNAISSANCES :

Le défi le plus grand de la FAD à mon avis est l'ensemble des multitudes de connaissances, d'expériences et de valeurs des apprenants. Contrairement en classe où les groupes cheminent de session en session, que les connaissances s'accumulent et que les valeurs sont comprises par le personnel enseignant, en FAD c'est tout autrement. Par exemple : dans une formation de rédaction en français de 5^e secondaire, peuvent y participer, des gens de 50 ans avec un bagage d'expérience; de grands professionnels provenant d'une autre ethnie qui doivent apprendre le français et des adolescents qui veulent leur diplôme de secondaire V.

Aussi, les apprenants à distance ne sont pas habitués à travailler dans cette forme et pour eux, c'est tout un défi de s'y retrouver et de sentir une appartenance à un groupe d'apprenants. Il serait important de bien identifier l'apprenant, de l'orienter et de le former à l'apprentissage à distance. Un petit module tout simple d'une ergonomie parfaite, accompagné de contact social; soit par un étudiant expérimenté ou un tuteur d'accueil pour l'aider à faire ses premiers pas dans le monde de l'apprentissage à distance serait tout indiqué.

SON MILIEU :

Le milieu d'où l'on vient a une incidence très importante dans notre réussite. Grâce à la FAD nous avons aboli les frontières visuelles des milieux plus défavorisés permettant à tous de s'éduquer sans préjugés et en pleine confiance. Mais il n'en reste pas moins que les apprenants de milieu défavorisé doivent redoubler d'efforts dans les projets de réussite et cela va au-delà d'une discrimination par les pairs. Les contraintes se retrouvent aussi dans la structure familiale, l'espace physique dédié aux études, etc.

Et, à l'opposé, on peut fournir une formation à un apprenant habilité, autonome qui saura se trouver du temps de qualité pour étudier et qui saura gérer ses activités professionnelles et personnelles tout en apprenant.

Il serait bien de penser à fournir un espace physique aux apprenants en partenariat avec les bibliothèques ou les commissions scolaires, centres de services sociaux, etc. Je suggère souvent aux apprenants qui me font part de leur inscription en FAD, de sortir de la maison pour étudier, et d'aller à la bibliothèque par exemple.

LA PERSÉVÉRANCE

La persévérance tient ses racines de bien loin.

Je me rappelle d'un petit bonhomme qui m'a dit: "le tapis de jeux à largement rapetissé entre le passage de la maternelle à la première année", lorsque je lui ai demandé comment il aimait la première année. Il était vraiment déçu de cette nouvelle avenue.

Tous les impacts positifs ou négatifs, tout au long de notre apprentissage, s'inscrivent dans notre fil d'expérience et peuvent grandement influencer le regard que l'on a sur nos compétences d'apprenant.

Mais les expériences ne sont pas statiques, elles se modulent au fur et à mesure de nouveaux apprentissages, encourageant à la persévérance ou à l'abandon.

Notre société axée sur la performance ne laisse pas de place à l'échec pourtant très bénéfique pour ne pas dire, essentiel à l'apprentissage. Les échecs, malgré le fait qu'ils peuvent provoquer un sentiment d'inaptitude aux apprentissages lorsque mal gérés, peuvent en d'autres temps permettre un apprentissage accru, d'où l'importance de bien les contrôler. Tandis qu'un parcours sans échec peut se terminer abruptement si plusieurs exercices entraînant des échecs sont dirigés volontairement par les professeurs. Donc, même un apprenant qui réussit très bien pourra y perdre sa motivation et vouloir abandonner.

La motivation tient de ses expériences et du sens rattaché à la formation. Lorsque l'on peut ancrer notre nouveau savoir à l'ancien, la persévérance sera au rendez-vous. Mais si rien ne fait de sens et que personne n'illumine les liens qui doivent se construire, l'apprenant se retrouve dans un cul-de-sac et le tout devient vraiment inintéressant.

Et lorsque l'apprenant reste sur des questions sans réponse, sa motivation décline et il ne trouve plus de sens à son apprentissage. On a beau dire à celui-ci de faire des efforts, mais s'il ne comprend pas, tous les efforts du monde ne serviront à rien, si l'élève n'est pas accompagné dans la réussite de ses efforts.

Ajoutons ici un contexte d'isolement, et la recherche d'un sens dans un document de 1000 pages, et l'abandon nous invite à la liberté.

Il y a aussi la vie personnelle de l'apprenant qui peut tout faire chavirer. La perte d'un emploi, des ennuis familiaux et toutes autres situations stressantes de la vie peuvent faire fermer les livres.

Les abandons ne sont pas tous des échecs, ils peuvent survenir au moment où l'apprenant a trouvé ce qu'il cherchait et a donc décidé d'arrêter.

La persévérance est une science en soi. Elle s'applique à bien des situations au-delà des études, mais si nous voulons vraiment réussir il n'y a pas grand-chose qui nous arrêtera, puisque nous trouverons les ressources pour atteindre notre but. Si le plaisir et le succès sont au rendez-vous, surtout en début d'expérience en FAD, cette situation peut ouvrir la voie à des expériences motivantes et donner le vent dans les voiles.

QUI SONT LES INTERVENANTS?

Plusieurs spécialistes gravitent autour d'un projet de FAD. On retrouve des chargés de projet, des concepteurs pédagogiques, des spécialistes de contenu, des rédacteurs, des tuteurs, des réviseurs linguistiques, des producteurs audiovisuel, des administrateurs, des acheteurs, des vendeurs. Tous doivent bien comprendre la dynamique d'une FAD.

Pour alléger mon exposé, ma réflexion s'arrête sur le service d'accueil, le spécialiste de contenu, le concepteur et le tuteur.

Souvent les intervenants font la navette entre la FAD et la formation en classe. Les services FAD offerts par l'institution scolaire sont rattachés souvent au service de formation déjà offert entre les murs de l'école et les tâches des spécialistes de formation font partie aussi du service de support en FAD. Notez par contre que la TELUQ offre seulement de la FAD et comptait en 2002, 17 000 apprenants de même que le CEGEP@distance avec 18 000 apprenants.⁵

Le fait de passer de la classe à la FAD amène les spécialistes à recréer ce qu'ils font en présentiel dans les établissements scolaires. Le contact humain est tellement ancré dans nos pratiques de tous les jours, qu'on en oublie les fondements essentiels d'une communication efficace lors de services offerts à distance.

⁵ <http://www.ledevoir.com/economie/emploi/343941/cegep-distance-etudier-24-heures-sur-24-7-jours-sur-7> - 25 janvier 2013

Les intervenants en FAD doivent toujours garder en tête la spécificité de la formation à distance. Toutes les attentions pour faciliter la vie étudiante ne sont pas superflues, mais garantes d'un service de qualité d'une institution.

Dans un texte, « Des conséquences pour l'enseignement » de J.Tardif (1992) sur la motivation scolaire, il explique la responsabilité de l'enseignant face à son apprenant. Mais dans un contexte de FAD ce texte s'appliquerait, selon moi, à tous les intervenants.

(...) toute action sur les composantes de la motivation scolaire doit être réalisée dans un cadre déontologique. Selon ce code déontologique, il est interdit à l'enseignant d'attribuer à un élève la responsabilité de ce qui lui arrive sur le plan de la performance lorsque les conditions pédagogiques qu'il a mise en place ne permettent pas à l'élève d'acquérir et de développer les connaissances et les stratégies cognitives et métacognitives indispensables à la maîtrise et à la gestion actives de ses actions⁶

La formation des intervenants en FAD est selon moi, la trame qui supportera la formation et s'assurera de la qualité du produit fini et considérera la spécificité de l'apprentissage à distance. Des formations bien pensées pourront satisfaire l'apprenant exigeant et ajouteront à sa persévérance.

⁶ TARDIF, J. (1993). Texte IV, Motivation scolaire (extrait), Pour un enseignement stratégique, Montréal, Les Éditions Logistiques, chap.2

ADMINISTRATION

ACCUEILLIR LE NOUVEL APPRENANT :

L'accueil est le premier contact et se doit d'être le plus généreux possible. L'apprenant à distance ne connaît pas toujours bien le programme et a besoin de beaucoup d'informations. Il ne peut pas poser de questions sur ce qu'il ne sait pas, donc il est important de bien le renseigner et de créer un pont pour qu'il soit intéressé à poser les questions sur son programme et sur les ressources qu'il peut consulter.

L'apprenant au début de sa formation est enthousiaste et il a une sensation d'ajouter de la valeur à sa vie, il entrevoit l'avenir avec succès. Si l'accueil est froid, difficile et non professionnel, l'apprenant perd sur le coup, son enthousiasme et sa fierté de fréquenter l'institution.

Nous devons nous questionner à mon avis sur le fait qu'il est possible, chez plusieurs institutions, de s'inscrire en ligne sans y avoir de contact avec l'administration. L'apprenant n'aura aucune explication de son programme des prérequis, des services offerts. Toutes les informations sont en ligne, sans jamais laisser la chance de communiquer avec l'apprenant. Cette situation va de soi, si on est un apprenant initié. Mais si c'est un premier contact, il est certain qu'une communication stable entre l'apprenant et son institution est grandement insuffisante.

Il faut s'assurer que les responsables de l'admission sont bien formés sur les programmes à distance et qu'ils puissent diriger l'apprenant non pas au tuteur, mais aux responsables des programmes de formation à distance afin d'offrir l'opportunité d'un rendez-vous téléphonique ou sur place, pour bien expliquer à l'apprenant, le cheminement qu'il aura à suivre, les services auxquels il a droit et ainsi créer un lien social solide.

Tinto (1990) a dit que les bureaux d'admission peuvent contribuer à améliorer les programmes d'évaluation mis sur pied par l'établissement, les systèmes de dépistage et les programmes d'orientation destinés aux nouveaux apprenants⁷.

Les résultats des études portant sur les variables institutionnelles ont par ailleurs, démontré que le début des études est un moment crucial dans la décision de persister ou non (Woodley et Parlett, 1983; Rekkedal, 1985; Taylor et al., 1986). Par la suite, la fréquence des contacts et la rapidité du retour des travaux corrigés par le tuteur ainsi que les rétroactions entre les travaux ont, selon Taylor et al., (1986) une influence sur la persistance⁸

LA COMMUNICATION À DISTANCE.

Dans un contexte d'institution scolaire, lorsque l'apprenant a des questions générales sur les achats de ses livres, son inscription ou toute autre question concernant son centre de formation, il se dirige à la réception, pose ses questions et est dirigé vers les bonnes ressources. La pratique est simple, rapide et efficace. Mais lorsqu'on parle d'un apprenant à distance, il laisse un message téléphonique, ou écrit un courriel et attend une réponse. Il est donc important de bien penser à l'encadrement-programme pour assurer un cheminement harmonieux pour l'apprenant.

⁷ TINTO, V (1990) Conférence donnée à l'UQUAM dans le cadre d'une colloque sur la persévérance aux études, tenus a Montréal le 24 octobre 1990

⁸ BOURDAGES, Louise. (2000). La persistance et la non-persistance aux études universitaires sur campus et en formation à distance. P10

Créer une page Facebook, un compte Twitter pour le programme est une approche intéressante. Cette approche n'a pas besoin d'être soutenue par un tuteur, il faut simplement amener les apprenants à communiquer entre eux et ils feront par eux-mêmes leurs propres discussions.

J'étudie et travaille à distance depuis bien longtemps et attendre des réponses est plus difficile dans la majorité des cas. Un simple '*je te reviens*', directement à la réception du courriel, fait toute la différence en matière d'attente plutôt que de laisser un silence jusqu'à la réponse. Le simple retour de réception du courriel prouve au moins à l'apprenant que sa demande est en cours et non pas dans l'oubli.

LE SPÉCIALISTE DE CONTENU,

Le spécialiste de contenu est l'expert en matière. Il peut n'avoir jamais enseigné le sujet, mais en être un expert, il sera souvent heureux de partager son savoir ou être tout à fait surpris de voir ses connaissances passer entre les mains du concepteur.

Mais on voit beaucoup plus d'enseignants en présentiel être sollicités en tant qu'experts de contenu.

C'est à mon avis, l'intervenant qui sera le plus déstabilisé dans la rédaction d'une formation à distance.

Sa situation d'enseignant en face à face lui permet de réagir et de se réajuster le lendemain selon la compréhension de ses élèves. Il a des objectifs d'enseignement précis à suivre, mais il peut enseigner de façon intuitive et préparer son plan de classe une semaine à l'avance en suivant le rythme de sa classe. Il peut même décider à la dernière minute d'une activité pour étoffer une formation qui ne

semble pas bien passer, un vendredi après midi par exemple. Et c'est ce qui fait que la formation en classe est si intéressante.

Mais dans le développement d'une formation à distance, il n'y a plus de place à l'improvisation, au *feeling* de la classe ; seulement un intérêt axé aux objectifs.

Tout ce que l'enseignant animait dans la classe, avec ses tripes et sa passion, devra être mis sur papier. L'enseignant spécialiste de contenu devra revoir dans sa tête les moments qui provoquaient des bouches bées dans sa classe. Il aura un travail d'anticipation par rapport aux réactions, aux difficultés ultérieures que l'apprenant à distance pourra rencontrer.

Toute la formation devra être découpée, modulée et supportée par des exercices de régulation qui en classe, sont faits instinctivement sans y avoir trop réfléchi, car la rétroaction physique des élèves lui confirme à tout coup, si tout est compris ou si cela doit être approfondi.

L'enseignant ne pourra pas remettre au concepteur les notes de cours à lire et les objectifs. L'apprenant à distance ne pourra pas apprendre en lisant seulement le texte qui était remis à lire en classe, l'expert enseignant devra aussi écrire son discours, ses idées, présenter les liens entre les lectures par des exercices, des mises en situation. Il devra fournir beaucoup d'exemples au concepteur pour que celui-ci puisse suggérer différents médias qui faciliteront l'apprentissage.

En terminant, l'enseignant expert devra revisiter toutes ses formations, les fragmenter, les réorganiser et s'interroger sur la pertinence de celles-ci.

On peut dire que la FAD est comme l'industrialisation du processus d'apprentissage et l'expert ne sera plus le seul maître de sa connaissance. Il devra s'ouvrir à l'apprentissage plutôt qu'à l'enseignement. Il devra penser à donner le contrôle à

l'apprenant en l'amenant à participer de façon proactive et à élaborer sa formation dans une structure autonomiste.

Son rôle est la pierre angulaire dans le développement de la formation à distance. Il peut par contre ressentir des frustrations face à l'élaboration de la formation, alors qu'il ne pourra vivre la formation qu'il a développée, en classe. Il doit par contre se sentir honoré d'être celui qui tisse la trame d'un savoir qui sera diffusé à plusieurs apprenants et établir les standards de l'apprentissage. C'est en fait une notoriété d'être spécialiste de contenu, et ces personnes méritent notre plus grand respect.

LE CONCEPTEUR

Il va de soi que la réussite de transposition de la passion de l'enseignant expert passera par une excellente communication avec le concepteur pédagogique qui saura faire ressortir la passion de celui-ci.

Le concepteur a la responsabilité de développer des supports à l'apprentissage et devra couvrir entre autres des activités interactives d'apprentissage de qualité avec le contenu de l'expert.

L'un des aspects importants de la planification de l'enseignement est la conception du support à l'apprentissage. Néanmoins, on semble accorder peu de temps à cet aspect. Le support à l'apprentissage est souvent laissé au hasard des contacts personnels entre l'enseignant et l'apprenant en classe; il n'est pas rigoureusement intégré à l'enseignement (Truchon, 1992). En revanche, dans la conception d'une activité de formation à distance, le support à l'apprentissage constitue l'une des composantes importantes de la planification. Il est en particulier soigneusement intégré

à la préparation du matériel offrant aux apprenants une démarche sans intervention directe d'un professeur ou d'un moniteur (Piskurich, 1993)⁹

Je résume ici les six lois qu'il faut respecter dans le développement de support à l'apprentissage¹⁰

1. Il devra mettre en contexte la formation et offrir à l'apprenant la possibilité de mieux tenir compte de son environnement d'apprentissage.
2. Stimuler l'engagement de l'apprenant en créant un sentiment positif de situation d'apprentissage et en lui donnant des outils pour gérer sa formation.
3. Développer des activités qui amènent l'apprenant à organiser ses nouvelles connaissances aux connaissances existantes.
4. S'assurer d'un apprentissage positif et respecter les connaissances antérieures de l'apprenant
5. Motiver l'apprenant en présentant les retombées positives de l'apprentissage et en s'assurant de bien suivre les objectifs de celui-ci.
6. Conceptualiser la formation de façon à ce que l'apprenant puisse autogérer son apprentissage.

Le concepteur doit être un grand communicateur et être à l'écoute de toutes les informations que l'expert de contenu peut lui donner. Il doit pouvoir encourager la discussion et même être à la recherche de petits détails qui peuvent sembler

⁹ DESCHÊNE. A-J, LEBEL .C (1994) Texte, 1 La conception du support à l'apprentissage dans des activités de formation à distance. Saitne-Foy, Teluq. P.5

¹⁰ DESCHÊNE. A-J, LEBEL .C (1994) *Les activités d'apprentissage*, Texte, 1 La conception du support à l'apprentissage dans des activités de formation à distance. Saitne-Foy, Teluq. P.17

anodins face à l'expert de contenu. Ce genre de détails qui échappent à l'expert de contenu, tellement que ceux-ci sont ancrés dans l'enseignement de ce dernier.

Le concepteur devra aussi se mettre à la place de l'apprenant, s'appropriier du contenu pour pouvoir l'organiser. Il devra fragmenter la formation pour l'atteinte de buts proximaux, établir des défis stimulants et permettre à l'apprenant de s'auto corriger. Il devra proposer à l'expert, les activités et valider avec celui-ci pour respecter la vision de ce dernier.

Le concepteur devra évaluer l'implication du tuteur et s'assurer de ne pas laisser de zones grises à celui-ci. Le concepteur et l'expert doivent s'assurer que tout le matériel nécessaire au suivi du tuteur, est de qualité et facilite le travail du tuteur.

Il devra connaître et faire les commandes multimédias pour faire développer des outils efficaces de diffusion favorisant l'apprentissage.

Le concepteur facilite le travail d'équipe. Il est le lien entre l'administration, l'expert de contenu et la médiatisation. Il a la vision globale du projet et accompagne le projet jusqu'à sa livraison ce qui fait de lui un intervenant important entre tous les membres de l'équipe.

LE TUTEUR

Le tuteur doit être en premier lieu une personne empathique. Il se doit d'accompagner, d'abord et avant tout, et toujours selon les besoins réels de chacun.

Le tuteur est le contact de l'apprenant pour le cours auquel il vient de s'inscrire. Il a la responsabilité d'expliquer la démarche du cours et le processus d'évaluation, pour

que l'apprenant sache à quoi s'attendre. Le tuteur aide l'élève à développer des stratégies d'apprentissage.

Le tuteur doit bien comprendre la dynamique de l'apprentissage à distance et les principes d'un apprentissage autonomiste. Il suit le cheminement des apprenants et décèle les problèmes académiques et motivationnels. Il a la responsabilité de stimuler et encourager l'apprenant à poursuivre ses études.

Selon moi, il doit avoir fait la formation (walk through) ce qui facilitera grandement la réponse aux questions. Je le vois comme un jardinier qui s'assure que tout se passe bien; il y a des apprenants qui ont besoin d'attention et d'autres qui se débrouillent très bien seuls.

Si le travail de conception est développé de façon autonomiste, la tâche du tuteur sera vraiment un support à la formation à distance.

Le tuteur est la personne toute indiquée pour animer les activités d'encadrement synchrone et asynchrone par le biais d'un blogue, un twitter ou même un Facebook du sujet étudié. Cette approche facilite ses interventions, encourage les discussions entre les élèves du même cours, couvre les questions fréquemment posées (FAQ) et crée une sensation d'appartenance tout en comblant certains besoins affectifs.

Les tuteurs sont souvent surchargés de travail et sont aussi, pour la plupart, des enseignants habilités en face à face. Il devient donc difficile, pour un tuteur, de transposer ses méthodes d'enseignement vers la méthode à distance. Le tuteur doit réfléchir et penser autrement afin de ne pas répéter les habitudes et les méthodologies d'une classe lorsque celui-ci s'adresse à des apprenants à distance. L'apprenant à distance peut développer une dépendance envers son tuteur si la documentation qu'il reçoit ne correspond pas à ses besoins d'apprentissage, s'il ne comprend pas bien les consignes ou s'il développe une dépendance affective.

Voici une partie sur le résultat d'enquête sur la comptabilisation du temps de travail des tuteurs à distance par Jacques Rodet, Corinne Allavoine, Anne-Valérie Santiago, Thierry Valette, qui souligne dans leur recherche que les tuteurs ne sont pas tous préparés et formés pour la tâche à accomplir. En voici un extrait :

Les tuteurs à distance rencontreraient des difficultés pour quantifier leur temps de travail

Les tuteurs à distance ne sont pas tous préparés et formés à leurs tâches par les institutions. De ce fait, ils n'ont qu'une représentation imparfaite, voire partielle, des interventions qu'ils doivent mener. Face à des demandes généralistes de leur institution comme « lutter contre l'abandon des apprenants », ils seraient laissés à eux-mêmes pour définir et réaliser les interventions tutorales nécessaires. Centrés sur cette réalisation, ils ne prendraient pas de dispositions particulières pour garder trace de leur temps de travail. Il est à noter qu'un tuteur à distance novice est souvent tenté de compenser son inexpérience par un surinvestissement temporel et affectif. Dans l'incapacité de faire remonter à l'institution des données sur leurs temps de travail, les tuteurs se contenteraient de l'absence d'outil de comptabilisation et souscriraient à la globalisation de leur temps de travail sous forme de forfait.

Dès lors que le tutorat n'est que l'affaire des tuteurs et que les concepteurs de FOAD, souvent d'ailleurs peu formés à l'ingénierie tutorale, n'identifient pas précisément les différents profils de tuteurs et les interventions à réaliser, qu'ils ne quantifient pas ces dernières, la définition du temps de travail des tuteurs à distance est fortement handicapée. Peu défini, ce temps ne peut donc être réellement comptabilisé et la nécessité de disposer d'outils de comptabilisation devient toute relative.¹¹

¹¹ Par Jacques Rodet - Tutorales no.10 (2012), la revue de t@d, le portail du tutorat à distance - <http://jacques.rodet.free.fr/tutorial10.pdf> p.22

Il est important de bien penser la formation dès le début et de prendre en compte le temps que le tuteur aura à consacrer à son travail. Le travail de tuteur n'est pas un travail simplement d'encadrement. Son apport de motivation joue un rôle important dans la persévérance des études de l'apprenant. Le tuteur doit utiliser les nouveaux moyens de communication rapides et offrir un contact virtuel stimulant, ce qui aura pour effet de l'aider à gérer son temps.

CONCLUSION

La FAD est là pour rester. Les outils de communications et les outils multimédias ont donné une seconde vie à la formation dite "par correspondance". Ce n'est rien de nouveau, apprendre à distance est une très vieille méthode d'enseignement.

Heureusement le phénix de cette méthode d'apprentissage, par la venue des nouvelles technologies, répond aux besoins de plusieurs types d'apprentissage maintenant exponentiels dans une société de performance et de formations *just in time*.

Mais cette nouvelle vague de scolarisation a amené les apprenants/consommateurs à être beaucoup plus exigeants envers la qualité des formations et des outils de diffusion.

Cette tendance entraîne donc une saine compétition entre les institutions qui diffusent des cours en FAD et amène celles-ci à repenser les méthodes de diffusion et à revoir en profondeur l'ensemble des cours. Aujourd'hui, grâce à cette tendance, la FAD permet et oblige une mise à jour en fonction des contenus et des nouvelles technologies, mise à jour qui n'était pas obligatoire par le passé. Auparavant, les cours obsolètes ne présentaient aucun impact sur la qualité de la formation face à face, puisque l'enseignant a toujours eu la responsabilité de les bonifier et de les garder à jour. Autant que la qualité de la formation, la qualité de service des institutions d'aujourd'hui est particulièrement importante pour conserver une bonne réputation.

Il ne faut pas négliger les retombées financières que la formation à distance et que cette réputation peuvent leur apporter. Selon Tinto (1990)

De fait, dans de nombreux établissements financés par les frais de scolarité et qui acceptent tous ceux qui s'inscrivent, elles peuvent faire toute la différence entre la survie et la fermeture. Sur un marché de plus en plus concurrentiel, l'amélioration du taux de persévérance pourra se révéler, pour la plupart des maisons de haut savoir, l'un des seuls choix valables.¹²

Ainsi, la qualité de l'enseignement doit se faire sentir par les apprenants qui recommanderont l'institution, qui pour sa part devra prendre toutes les mesures nécessaires afin d'intéresser les apprenants à poursuivre leurs études à un plus haut niveau.

Malgré toutes les exigences requises à la mise en place d'une FAD efficace, il sera important de nous imposer, afin de gagner le respect des employeurs pour qu'ils reconnaissent enfin qu'un diplômé de la formation à distance est un employé autonome, organisé et perspicace. Plus il y aura de diplômés à distance, plus les employeurs seront portés à engager des étudiants en FAD, nouvelles sources de motivation pour les apprenants.

Ainsi, pour réussir la promotion de la formation à distance à sa juste valeur, nous pourrions désormais parler et statuer du succès de la FAD plutôt que de l'aspect négatif associé à son taux de décrochage. Faisons en sorte que les intervenants en formation à distance travaillent en équipe, soient ouverts à cette approche industrielle de la formation et s'investissent dans un seul but, celui de l'apprentissage.

¹² TINTO. V (1990) Conférence donnée à l'UQUAM dans le cadre d'un colloque sur la persévérance aux études, tenues à Montréal le 24 octobre 1990

BIBLIOGRAPHIE

BOURDAGES, Louise. (1994). *La persistance aux études universitaires en formation à distance, le défi de la distance ou celui du sens?*, Communication présentée aux Congrès de l'Association canadienne d'enseignement à distance (ACED) à Vancouver, du 10 au 14 mai 1994.

Bolduc, B (2002) *PORTRAIT DE LA SITUATION Rapport préparé sous la direction du Comité-conseil de la formation à distance dans le cadre de l'évaluation de l'organisation de la formation à distance au Québec*. Groupe Formaxe s.e.n.c.,

DESCHÊNE. A-J, LEBEL .C (1994). *La conception du support à l'apprentissage dans des activités de formation à distance*. TEXTE, 1, Saitne-Foy, Teluq

RODET, Jacques (2012), - «Tutorales» *la revue de t@d*, le portail du tutorat à distance, no.10 - <http://jacques.rodet.free.fr/tutorial10.pdf>

SAUVÉ, L., VIAU, R.(2003) *L'abandon et la persévérance à l'université : l'importance de la relation enseignement – apprentissage* - Télé-université et l'Université de Sherbrooke, mars 2003,

TARDIF, J. (1992). *Motivation scolaire (extrait)*, Pour un enseignement stratégique, Montréal, Les Éditions Logistiques, Texte IV

TINTO. V (1990). *Principes à la base des programmes visant une augmentation du taux de persévérance*, Conférence donnée à l'UQUAM dans le cadre d'un colloque sur la persévérance aux études, tenue à Montréal le 24 octobre 1990, TEXTE II

VERMUNT. J.D.H.M. (1989) *L'interaction entre la régulation interne et externe de l'apprentissage et la conception de l'enseignement axé sur le processus*, Article présent à la troisième conférence de l'Association européenne de la recherche sur l'apprentissage et l'enseignement. TEXTE II

VIAU,R., BARBEAU, D. (1991) *La motivation dans l'apprentissage scolaire*, texte destiné aux étudiants du cours Motivation et apprentissage, faculté d'éducation, Université de Sherbrooke (résumant incluant des extraits par L.Bourdage), TEXTE III

<http://www.ledevoir.com/economie/emploi/343941/cegep-distance-etudier-24-heures-sur-24-7-jours-sur-7> - 25 janvier 2013