



## ARTICLE

Consortium d'animation sur la persévérance et la réussite en enseignement supérieur



### **Les logiques de l'offre et de la demande en encadrement dans l'enseignement à distance**

**Pierre Gagné**

Professeur

et responsable du GIREFAD

Télé-Université (TELUQ)

C'est sur le thème de l'encadrement que le **GIREFAD** (Groupe interinstitutionnel de recherche en formation à distance) a tenu son quatrième colloque annuel dans le cadre du congrès de l'ACFAS de mai 2000. Voici un premier aperçu\* des communications et des ateliers.

Comme les présentateurs et animateurs n'ont pas validé cette " synthèse " élaborée à même mes notes personnelles, j'en assume l'entière responsabilité.

#### **L'offre ou l'encadrement du point de vue des concepteurs et des établissements qui le mettent en place (travaux de la première journée)**

M. Sebastián Sierralta, de l'Université catholique pontificale du Chili, nous a entretenus par vidéoconférence des quatre étapes de l'évolution de l'encadrement des études à distance dans son établissement, à partir d'un modèle de télévision éducative purement axée sur la médiatisation de contenus et sans encadrement, jusqu'à l'encadrement actuel, axé sur l'apprentissage de l'étudiant et exploitant les possibilités des technologies de l'information et de la communication. Notre conférencier a fait valoir que cette évolution correspond à une évolution paradigmatique, d'un modèle de médiatisation des contenus à un modèle centré sur l'enseignement pour en venir finalement à un modèle centré sur l'apprentissage.

Dans la deuxième communication, M. André-Jacques Deschênes, professeur à la Télé-université, a décrit l'approche, les objectifs et les modalités de l'encadrement programme à la maîtrise et au diplôme d'études supérieures spécialisées en formation à distance, aussi bien dans ses réalisations que dans ses intentions, faisant valoir que l'encadrement programme permet de répondre à des besoins qui ne trouvent pas de place à s'exprimer dans l'encadrement des cours. À la suite de cette présentation, le professeur Deschênes a animé un atelier autour de la question suivante : " Les possibilités de communication offertes par les technologies vont-elles donner lieu à de nouveaux modèles d'encadrement d'inspiration autonomistes? " Les échanges nous ont donné l'occasion de clarifier entre autres choses les notions d'apprentissage coopératif et de collaboration, Mme Danielle Paquette introduisant une typologie à quatre niveaux où les distinctions sont fondées sur l'implication des partenaires dans les différentes décisions d'un projet coopératif : coopération distribuée, coopération obligée, coopération transactionnelle et coopération consensuelle.

Dans l'après-midi, M. Jean Loisier, de l'Université de Montréal, coordonnateur de recherche au Groupe de recherche sur l'apprentissage à vie par les technologies (GRAVTI), nous a fait part des résultats préliminaires de mise à l'essai d'un système de formation bimodale s'adressant aux adultes au travail et utilisant un environnement sur le Web. Ce projet constitue une première étape visant à faire transiter les clientèles traditionnelles campus vers un modèle de *télécoaching* individualisé en

passant par deux modalités : la formation bimodale semi-dirigée (qui faisait l'objet de sa présentation) et le *télécoaching* de groupe.

Dans la présentation suivante, Mme Danielle Paquette, intervenante au COPFAD et étudiante au doctorat en éducation de l'UQAM, nous a exposé les résultats d'une analyse d'entrevues conduites avec quatre personnes tutrices intervenant dans un programme ouvert conçu à la Télé-université pour les enseignants du canton du Valais en Suisse. Les propos de Mme Paquette ont montré comment chaque personne tutrice a dû interpréter les consignes d'encadrement préparées par les concepteurs et négocier son rôle entre la structure, les établissements, le contenu du programme, ses propres modèles et les demandes et attentes des étudiants.

Pour terminer la journée, Mme Suzanne Dallaire, professeure à l'UQAR, nous a prouvé par deux petits exercices que le recours à différents sens dans la communication médiatisée en encadrement pouvait faciliter ou entraver le succès de la communication. L'atelier a été l'occasion de nous interroger sur l'ambiguïté potentielle de la communication en encadrement à distance et conséquemment, sur la formation " médiatique " des partenaires à l'encadrement.

### **La demande ou l'encadrement du point de vue des étudiants (travaux de la seconde journée)**

M. Michel Umbriaco, professeur à la Télé-université, a ouvert le feu avec une présentation sur le rôle des émotions dans l'apprentissage. La thèse défendue est que la rationalité et son bras séculier, la logique formelle, ne sont qu'un sous-ensemble de l'émotion. Les processus de l'émotion fondent les mille et une décisions quotidiennes à la base de notre fonctionnement personnel et social, décisions que les processus logiques laissés à eux-mêmes sont incapables d'assurer. Une situation de formation à distance qui ne tient pas compte de l'émotion est donc un système singulièrement bancal, fondé sur l'illusion rationaliste.

Par la suite, Mme Suzanne Dallaire, de l'UQAR, est revenue nous présenter un modèle socioconstructiviste pour un programme destiné au perfectionnement des intervenants en adaptation scolaire de l'est du Québec. Ce modèle, dont la pertinence est fondée sur les exigences de l'intervention professionnelle de ces intervenants, fera une large part aux interactions entre les apprenants et les ressources de l'université et des milieux d'intervention.

Pour conclure l'avant-midi, M. Jean-Pierre Masson, professionnel à la Télunq et chercheur autonome, nous a exposé les résultats de l'application d'un test sur les préférences pédagogiques à un groupe d'étudiants inscrits à des cours sur le Web. Dans un cadre de référence qui s'inspire de la métaphysique de Robert M. Pirzig, *i.e.* à la recherche des patterns de valeurs qui déterminent le comportement des individus, son analyse met en relief les différences dans les préférences des étudiants en fonction de leur position sur le continuum introverti/extraverti, une dimension du profil psychologique sur laquelle M. Masson a déjà publié. Selon ces résultats, obtenus d'un échantillon de volontaires, la formation à distance, telle qu'elle est pratiquée à la Télunq, propose des situations d'apprentissage qui correspondent mieux aux préférences des introvertis qu'à celles des extravertis. Conséquemment, le rapport introvertis/extravertis, qui est de 30/70 dans nos sociétés occidentales industrialisées, s'inverse littéralement chez nos clientèles étudiantes. Cependant, quand on considère les clientèles inscrites à des cours sur le Web, le rapport introvertis/extravertis est plutôt de 58/42. Donc, les extravertis sembleraient trouver plus leur compte dans les nouveaux environnements d'apprentissage à distance.

En début d'après-midi, j'ai présenté les résultats d'un sondage fait auprès des clientèles étudiantes 1998-1999 de 1<sup>er</sup> cycle de l'Unité d'enseignement et de recherche "*Science et Technologie*" de la Télé-université. Ce sondage montre que, si les étudiants sont relativement satisfaits de l'encadrement et enclins à se réinscrire, l'encadrement présente certaines problématiques inquiétantes, notamment celle de la rétroaction sur les travaux notés et celle du soutien socioaffectif et motivationnel. De plus,

le sondage montre que le contact de démarrage tenu en début de cours entre l'étudiant et sa personne tutrice joue un rôle fondamental pour la suite de leurs interactions, favorisant la rétroaction et les contacts ultérieurs, améliorant l'opinion de l'étudiant sur la personne tutrice et augmentant sa satisfaction générale à l'égard de la qualité de l'encadrement. Le sondage montre aussi que l'utilisation des technologies est déterminée par l'offre d'encadrement de chaque programme : dans les programmes avec tutorat plus traditionnel, les moyens individuels de communication sont ceux pour lesquels les étudiants se sentent les plus compétents et pour lesquels ils manifestent leur préférence, avec un engouement plus qu'émergent pour le courriel.

Finalement, pour la dernière communication, M. François Pettigrew, chercheur au GIREFAD et professeur à l'UQAH, nous a présenté les résultats d'une analyse des profils des étudiants à distance à partir des propos qu'ils ont tenus dans des entrevues sur leur utilisation des activités d'apprentissage et d'encadrement. Dans son analyse, M. Pettigrew a remarqué que les étudiants se distinguent sous trois dimensions : motivés vs non motivés, autonomes vs dépendants et introvertis vs extravertis. L'analyse montre notamment que les étudiants peu motivés sont en attente des appels de la personne tutrice et relativement peu proactifs dans leurs demandes. Cependant, si jamais ils échouent dans une tentative d'entrer en contact avec leur personne tutrice, ils en tireront une grande insatisfaction.

## Synthèse

Le colloque s'est terminé sur une tentative de synthèse de ma part. Je vous en livre sommairement les points principaux. Les présentations ont beaucoup fait valoir la fonction primordiale de l'encadrement comme forme de support à l'apprentissage, souvent considéré comme la plus value que propose la formation à distance par rapport à l'enseignement par correspondance. Cependant, l'exposé de M. Sebastián Sierralta a bien fait ressortir que l'encadrement a été instauré par les États et les établissements comme régulation (au mieux comme rétroaction, au pire comme prise de contrôle) d'un processus d'apprentissage qui se déroule en dehors de leur connaissance immédiate. D'où une ambiguïté, notamment en ce qui concerne le statut de la personne tutrice, correctrice de travaux, experte de contenu, soutien à la motivation, etc. Par ailleurs, certains résultats nous amènent à nous questionner sur l'importance réelle de l'encadrement pour l'apprentissage à distance au-delà du discours de convenance auquel nous sommes habitués, pour l'avoir souvent proféré nous-mêmes. Le colloque a montré que cette importance de l'encadrement n'a pas été encore suffisamment démontrée par des résultats de recherche et garde encore un statut de postulat.

Sur un autre plan, les différents points de vue exprimés nous amènent à considérer l'encadrement et le tutorat comme un univers d'interactions entre des personnes, où jouent les caractéristiques individuelles, un univers dans lequel l'émotion occupe une place centrale et où les statistiques générales constituent au mieux une toile de fond sur laquelle se déroulent des histoires personnelles d'étudiants et de personnes tutrices, où les décisions pédagogiques des équipes de conception sont négociées rétroactivement par les partenaires présents dans la situation réelle d'apprentissage - enseignement. D'où l'impression que nous retirons que l'encadrement demeure un domaine mal défini, imprécis, un sous-système de la formation à distance programmé comme une série d'événements-contacts sans objectif ou contenu précis, puis laissé à lui-même, un peu comme le remous créé par une pierre que nous aurions jeté dans le courant du ruisseau. Ainsi, dans l'encadrement, les rôles sont exprimés dans des termes généraux, les statuts des intervenants sont incertains et leur marge de manœuvre et d'interprétation est large, mais exercée dans l'inconfort.

## Note

\* Ce compte rendu succinct a d'abord été publié dans *Télé Contacts*, bulletin d'information de la Télé-université (juillet 2000). Les actes détaillés en seront publiés dans un prochain numéro de la revue *Distances*.

Octobre 2000