

■ L E S A M I S D E ■
l'École de Paris

<http://www.ecole.org>

Séminaire GRESUP

*organisé grâce au soutien de la
FNEGE*

et des parrains de l'École de Paris :

Accenture
Air Liquide*
Algoé**
ANRT
AtoFina
Caisse Nationale des Caisses
d'Épargne et de Prévoyance
CEA
Chambre de Commerce
et d'Industrie de Paris
CNRS
Cogema
Conseil Supérieur de l'Ordre
des Experts Comptables
Centre de Recherche en gestion
de l'École polytechnique
Danone
Deloitte & Touche
DiGITIP
École des mines de Paris
EDF & GDF
Entreprise et Personnel
Fondation Charles Léopold Mayer
pour le Progrès de l'Homme
France Télécom
FVA Management
Hermès
IDRH
IdVectoR
Lafarge
Lagardère
Mathématiques Appliquées
PSA Peugeot Citroën
Reims Management School
Renault
Saint-Gobain
SNCF
Socomine*
THALES
TotalFinaElf
Usinor

*pour le séminaire
Ressources Technologiques et Innovation
**pour le séminaire
Vie des Affaires

(liste au 1^{er} septembre 2001)

**L'EXPÉRIENCE DE LA TÉLÉ-UNIVERSITÉ
DU QUÉBEC :
Faire cours sans contact direct avec les étudiants**

par

France HENRI

Professeur à la Télé-université du Québec à Montréal

Séance du 18 avril 1995

Compte rendu rédigé par Thierry Boudès

En bref

La Télé-université a été créée en 1972. C'est la seule université francophone exclusivement dédiée à la formation à distance. Elle n'a pas de campus, ses étudiants se répartissent sur le territoire québécois, voire à l'étranger. Elle n'a pas de contact direct avec eux, sauf par l'intermédiaire de tuteurs. Toute sa pédagogie repose sur la formation à distance.

*L'Association des Amis de l'École de Paris du management organise des débats et en diffuse
des comptes rendus ; les idées restant de la seule responsabilité de leurs auteurs.
Elle peut également diffuser les commentaires que suscitent ces documents.*

© École de Paris du management - 94 bd du Montparnasse - 75014 Paris
tel : 01 42 79 40 80 - fax : 01 43 21 56 84 - email : ecopar@paris.ensmp.fr - <http://www.ecole.org>

EXPOSÉ de France HENRI

Je vais commencer par présenter rapidement la Télé-université du Québec, et au travers de cette description, le concept de formation à distance. Je vous parlerai ensuite des conséquences des nouvelles technologies sur notre pédagogie ainsi que des nouvelles compétences exigées pour les producteurs de ces formations à distance.

La Télé-université du Québec

La Télé-université a été créée en 1972. Ce fut la deuxième université à distance créée après celle de Grande-Bretagne, "l'Open University". C'est la seule université francophone exclusivement dédiée à la formation à distance. Nous n'avons pas de campus. Nos étudiants se répartissent sur le territoire québécois, voire à l'étranger. Nous n'avons pas de contact direct avec eux, sauf par l'intermédiaire des tuteurs.

La Télé-université est un établissement d'enseignement universitaire qui appartient à un réseau, "l'Université du Québec". C'est un réseau public constitué d'une douzaine d'établissements répartis sur le territoire québécois.

Le mandat de la Télé-université consiste à offrir des programmes d'enseignement supérieur aux adultes québécois. Elle n'a pas de territoire à la différence des autres établissements du réseau. La création d'une Télé-université dans ce réseau n'a pas été une chose simple, car l'enseignement à distance est souvent décrié par rapport à l'enseignement "viva voce". Il a fallu du temps pour que sa qualité soit acceptée et qu'il jouisse d'une certaine reconnaissance, alors que les programmes que nous offrions étaient du même calibre que ceux des autres universités. Au fil des ans, nous avons démontré la qualité de notre enseignement. De plus en plus, les autres établissements du réseau s'intéressent à la formation à distance et cherchent à bénéficier de notre savoir-faire.

Les programmes proposés par la Télé-université

La Télé-université offre un programme de premier cycle (baccalauréat spécialisé) dans le domaine de la communication organisationnelle. Il est aussi possible pour un étudiant d'obtenir un baccalauréat spécialisé par le cumul de trois certificats. La Télé-université en offre onze dans les domaines suivants : en sciences et technologies, en sciences sociales, en sciences de l'administration et en communication. Elle propose enfin sept programmes courts et deux diplômes de deuxième cycle qui correspondent au niveau de la maîtrise en France. Le premier diplôme de deuxième cycle porte sur la formation à distance et le second sur les technologies de l'information utilisées en milieu d'apprentissage. Au total, la banque de cours de la Télé-université comporte 160 modules différents.

L'organisation de la Télé-université

La Télé-université s'organise autour d'une direction générale dont dépendent un secrétariat général, un bureau de coopération extérieure et trois directions : l'enseignement et la recherche, la communication et l'administration. La Télé-université emploie 32 professeurs, 14 professionnels pédagogiques, 34 professionnels de l'édition et de la production et à peu près 200 tuteurs actifs sur le terrain, recrutés à la pige et au besoin. Ces personnes répondent aux demandes de 20 000 étudiants. Les universités traditionnelles qui inscrivent autant d'étudiants abritent en général un corps professoral beaucoup plus important. Nos dépenses de fonctionnement s'élèvent à environ vingt millions de dollars canadiens, soit environ quatre-vingts millions de francs français.

Nous travaillons en équipe pour produire des documents de formation mais aussi des modèles pédagogiques, des modèles d'encadrement et des modèles de diffusion. Ces équipes comprennent des professeurs mais aussi des spécialistes de la pédagogie, de l'encadrement des étudiants, de la production audiovisuelle et de l'informatique. Les programmes sont ensuite

implantés par les spécialistes de l'encadrement et les tuteurs, sous la responsabilité des professeurs.

La population étudiante

La Télé-université s'emploie à vaincre la distance, mais aussi à réduire les coûts et à répondre aux besoins socio-éducatifs de la population. Nous nous adressons en effet à une population adulte, active, qui cherche à se recycler, se perfectionner ou à se doter des compétences recherchées sur le marché de l'emploi. Nous ne nous adressons pas à des jeunes qui sortent du lycée. Notre population étudiante comprend une majorité de femmes. Nombreux sont aussi les enseignants qui souhaitent s'initier aux nouvelles technologies et à leur utilisation.

Nous essayons d'élargir notre gamme de programmes d'enseignement afin de rejoindre de nouvelles clientèles en offrant par exemple un baccalauréat en communication organisationnelle, des certificats de premier cycle en administration, en relations industrielles, en comptabilité, en sciences infirmières, etc.

Chez nous, le leitmotiv est l'accessibilité à tous les niveaux. Nous n'avons pas d'exigence de diplôme. Nos conditions d'admission sont les suivantes : peut s'inscrire tout adulte âgé de 22 ans qui fait la preuve qu'il peut s'engager dans le programme en démontrant qu'il possède les connaissances préalables nécessaires.

Le contenu de nos enseignements est traité sur des supports facilement accessibles par des adultes qui étudient à distance. La Télé-université n'est pas un laboratoire de technologie, bien au contraire. Nous écartons toute technologie qui n'est pas rendue disponible à domicile. Cependant, nous menons actuellement des recherches sur l'utilisation des technologies qui seront disponibles sur le marché dans les années à venir. Nous les proposerons à nos étudiants lorsqu'elles seront devenues d'usage plus courant.

La philosophie d'un cours à distance

La diffusion des cours est également un défi lorsqu'il faut joindre l'ensemble de nos étudiants sur tout le territoire. Ces derniers ont des existences, des horaires et des besoins très différents. Nous développons donc des dispositifs d'encadrement et d'accompagnement qui respectent leurs choix et leurs situations de vie.

Nous définissons la formation à distance comme "une formule par laquelle on apprend de manière autonome, à l'aide de ressources pédagogiques rendues accessibles en minimisant les contraintes d'espace et de temps". Vous remarquerez que le mot "enseignement" n'apparaît pas dans notre définition. En fait, nous parlons peu "d'enseignement" à la Télé-université.

Nous avons affaire à des adultes qui sont déjà autonomes ou souhaitent le devenir. Nous visons donc des démarches d'autoapprentissage. Nous laissons à l'apprenant la responsabilité de son apprentissage. Des interventions de soutien sont à la disposition de ceux qui le souhaitent. De surcroît, tous nos étudiants ont la possibilité d'adapter leur rythme d'apprentissage. Cela se traduit dans les modèles de cours et les formules pédagogiques ainsi que dans l'accompagnement.

Développer un cours à distance

Lorsque nous développons un cours, nous élaborons en premier lieu un dossier de présentation qui décrit de façon très détaillée le contenu, la démarche d'apprentissage, les types de documents et de formules d'encadrement qui seront offerts. Les médias utilisés, les budgets nécessaires sont également stipulés dans ce dossier, de sorte que tous aient une idée précise du projet. Une fois le projet accepté, on s'engage dans les trois phases critiques du cheminement : conception, production et diffusion. Bien sûr, il y a ensuite évaluation et révision, mais les trois premières phases sont les plus importantes. Je suis moi-même professeur, et à ce titre engagée quotidiennement dans ces étapes.

Chaque cours est conçu et produit par une équipe de spécialistes. Elle évolue en fonction du processus de mise au point d'un cours. Travailler seul serait impossible. Les professeurs sont spécialistes d'un contenu mais ne sont pas nécessairement des spécialistes de la pédagogie à distance, ni familiers des technologies utilisées (didacticiel par exemple). Nous, professeurs, avons donc besoin de spécialistes qui nous aident à exploiter les supports pédagogiques.

La phase de conception réunit donc des pédagogues et des spécialistes du domaine. Elle consiste à façonner le contenu et la démarche d'apprentissage. La démarche pédagogique qui sera proposée à l'étudiant est définie à ce moment, de même que le contenu définitif de chaque document.

Après cette étape commence la phase de production. Les experts du contenu deviennent alors moins importants. Au cours de cette phase, des spécialistes du traitement de la langue veillent par exemple à la compréhension des documents créés. Selon le support retenu, un spécialiste différent pourra être amené à intervenir : si la télévision est utilisée, on pourra faire appel à un réalisateur, à un spécialiste de la télématique si le cours comporte une composante de communication assistée par ordinateur, etc. Nous utilisons de façon croissante les supports multimédia. Ces spécialistes de la production aident à mettre en forme les contenus et traduisent dans les supports retenus la démarche pédagogique souhaitée pour le cours.

La diffusion correspond au moment où nous encadrons les étudiants : c'est la troisième phase. Chacun bénéficie d'un encadrement individuel. A chaque inscription, un tuteur est attribué. Il sera présent tout au long du travail de l'étudiant. Les technologies utilisées : le téléphone, la téléconférence par ordinateur, la vidéoconférence permettent un encadrement et une action au niveau du groupe. Avec ces technologies, penser en termes de groupe est désormais possible. En formation à distance, c'est quelque chose d'assez révolutionnaire que de pouvoir utiliser des stratégies pédagogiques qui reposent sur les interactions de groupe.

Des spécialistes de l'encadrement interviennent également au cours de la phase de diffusion. Ils nous aident à imaginer comment se fera la diffusion du cours sur le terrain. Ce sont eux qui connaissent vraiment nos étudiants, leurs réactions, leurs habitudes. Ils pourront nous permettre de choisir les outils de communication appropriés en fonction des groupes et des problèmes techniques rencontrés dans les différentes régions du Québec. Ils participent au développement et à l'élaboration des formules d'encadrement qui conviennent aux groupes auxquels nous nous adressons. Ils contribuent également à la définition du contenu du tutorat et du profil souhaité du tuteur. Ces informations permettront de préciser les critères de recrutement du tuteur en fonction du contenu et de la démarche pédagogique du cours.

Soulignons que le professeur est l'ultime responsable du cours. Il est employé par l'université et doit détenir un Ph. D. Il répond à toutes les exigences de la profession. La Télé-université n'en compte que 32, et on ne peut imaginer que 32 personnes puissent être des spécialistes pointus de tous les thèmes de la banque de cours. Les professeurs sont donc amenés à chercher à l'extérieur les spécialistes qui collaboreront à la conception des cours. Ces derniers sont pigistes et recrutés parmi les professeurs d'autres universités ou bien dans les milieux auxquels nous nous adressons.

Implanter un cours à distance

L'équipe de diffusion se charge de l'implantation proprement dite du cours. Elle se compose du professeur responsable du cours, du spécialiste de l'encadrement et d'un réseau de tuteurs qui peuvent intervenir partout au Québec. Nos cours sont validés par l'université. Le tuteur est là pour accompagner l'étudiant. Il n'a pas la responsabilité d'enseigner. Il ne peut pas dire aux étudiants de sauter tel chapitre ou de ne pas tenir compte de tel autre. Il est tenu de s'assurer que tous les étudiants franchissent les étapes prescrites dans le cours. La démarche doit pouvoir être la même partout et pour tous les étudiants.

Nous disposons de différents moyens pour assurer le tutorat. Il peut se faire de manière téléphonique. Une audioconférence permet ainsi de regrouper les étudiants dans une même unité de temps sans contrainte d'unité d'espace. Nous l'utilisons, par exemple, dans nos cours de gestion pour les études de cas.

Nous avons également d'autres moyens à notre disposition, comme les rencontres de groupe, le courrier postal ou bien le courrier électronique. Notre encadrement s'est révolutionné quand on a utilisé le courrier électronique et la conférence électronique en mode asynchrone. Il a transformé la vie pédagogique en permettant à nos étudiants de communiquer et d'apprendre sur une base collaborative. Cette possibilité nous a amené à revoir notre base d'apprentissage et la façon dont nous faisons nos cours. Les cours qui n'utilisent pas les nouvelles technologies de façon intensive sont largement fondés sur l'apprentissage individuel. Avec les nouvelles technologies appliquées aux activités d'apprentissage les étudiants sont amenés à explorer des environnements où ils travaillent en groupe et où ils vont repérer des contenus. Sur les réseaux télématiques, il existe des ressources formidables en termes de contenu. Des banques d'information sont déjà constituées alors que nous mettions un temps énorme à les rassembler avec les méthodes traditionnelles. Maintenant, nous essayons de repérer cette information et nous indiquons sa localisation à nos étudiants. Ces activités peuvent donc se faire de façon individuelle ou en groupe et nous recherchons un équilibre entre les deux.

Pédagogie et technologie, le rôle du Laboratoire Informatique Cognitive et Environnements de Formation (L.I.C.E.F.)

Comme je l'ai déjà dit, j'évite le mot "enseignement". Je lui préfère celui d'apprentissage parce que nous croyons de plus en plus que les élèves doivent apprendre à apprendre. Nous misons beaucoup sur cette capacité puisque l'évolution des connaissances ne cesse de s'accélérer. Nous proposons donc à nos étudiants des environnements d'apprentissage. Pour nous préparer à l'arrivée des autoroutes de l'information qui feront voyager le multimédia, nous avons créé un laboratoire de recherches qui s'appelle le LICEF.

Nous cherchons à y développer des environnements et des outils qui vont mettre à profit les nouvelles technologies. Celles-ci permettent l'accès à un réservoir extraordinaire de données et de connaissances et nous allons puiser là où se trouvent ces savoirs. En même temps, il faut que nos étudiants disposent d'environnements pédagogiques adaptés et conviviaux. Notre préoccupation est d'ordre pédagogique d'abord et technologique ensuite.

La problématique du LICEF tourne autour de trois pôles. D'abord une modélisation cognitive des transactions pédagogiques qui porte sur trois types d'interactions : contenu/apprenant, apprenant/apprenant, apprenant/enseignant.

Ensuite, en arrivant à bien comprendre ces interactions, on doit pouvoir élaborer des méthodologies de formation qui permettent d'analyser et de concevoir des environnements informatisés de formation (E.I.F.). Elles doivent également permettre de livrer et de gérer de tels services de formation.

Enfin si l'on maîtrise à la fois les transactions pédagogiques et les méthodologies, on arrivera à développer des architectures technologiques et des méthodes d'intégration des technologies de formation qui soient cohérentes avec les intentions et les modèles pédagogiques de départ.

Nous menons divers projets. Ils sont centrés sur la notion de classe virtuelle. Le projet qui m'intéresse et auquel je participe porte sur les conseils donnés aux apprenants et sur le traitement du travail collaboratif soutenu par le courrier et les téléconférences électroniques. Cette technologie nous place devant un volume inouï d'informations. Nous sommes incapables de déterminer de quoi nos étudiants parlent quand ils communiquent entre eux. Nous travaillons donc sur un outil intelligent qui permettrait de faire une première analyse automatique de ce qui se passe et donc d'apporter un meilleur soutien aux étudiants. L'encadrement télématique rejoint la question de l'organisation des communautés virtuelles : comment faut-il aménager et gérer cet espace qui est offert ?

D'autres projets du LICEF se rapportent au développement d'architectures de réseaux. Mais je ne vous en dirais pas plus sur eux, car je suis beaucoup moins familière avec ces projets.

En nous inspirant de la notion de classe virtuelle, nous développons au LICEF un dispositif appelé "Hyperguide" qui donne accès à de multiples ressources pédagogiques. Pour vous donner une idée plus précise de l'hyperguide, voici une illustration de son interface. Lorsque l'étudiant entre dans un module, grâce à un guide de ce type, il obtient une représentation de l'environnement dans lequel il évolue. Il peut en connaître les objectifs d'apprentissage et les principaux éléments de contenu. En cliquant sur différents "boutons", au sens informatique du terme, il a accès à l'information, à des télédiscussions, il peut échanger avec des pairs. L'étudiant peut également objectiver sa démarche en faisant les travaux demandés par l'équipe pédagogique. D'autres "boutons" de l'écran d'accueil lui permettent d'accéder à différentes ressources : des bases de documents, des utilitaires...

Nous cherchons à développer cette capacité de concevoir des cours qui utilisent le multimédia et l'hypermédia. Il existe sur le marché beaucoup de documents multimédia qui sont techniquement très sophistiqués, mais quand on les regarde de plus près, ils ne sont pas toujours très pédagogiques. Ils ne sont pas conçus pour l'apprentissage mais plutôt pour la consultation. Nous devons développer des modèles de scénarios multimédia qui soutiennent et facilitent l'apprentissage. Pour y arriver, nous comptons sur des collaborations internationales et sur notre participation à des projets européens. C'est dans cette optique que nous avons mis sur pied un projet franco-québécois intitulé "RECTO" au Québec et "VERSO" en France. Il s'agit d'un REseau de Chercheurs en Téléformation Opérationnalisée. Au Québec, ce réseau rassemble des chercheurs universitaires et des entreprises (du domaine du câble, du téléphone, etc.). Il travaille en partenariat avec des chercheurs français (universités de Lille, du Mans, l'IRPEACS, l'université Paris VII, le CNET, etc.). Cette équipe franco-québécoise travaille pour développer des modèles de formation à distance adaptables aux autoroutes de l'information. Ce projet est appuyé par les gouvernements français et québécois. Nous ambitionnons de développer des modèles de collaboration à distance, avec des concepteurs étrangers, pour mettre au point des cours aptes à voyager sur les autoroutes de l'information.

DÉBAT

Télé-enseignement et enseignement "viva voce" : similitudes et divergences

Un intervenant : *Quel est le coût pour un étudiant d'une scolarité à la Télé-université ?*

France Henri : C'est le même coût que dans n'importe quelle autre université québécoise. Pour s'inscrire à un cours équivalent à 15 semaines à raison de 3h de cours par semaine sur un campus, il en coûte à peu près 160\$. Rappelons que l'utilisation du téléphone ne génère pas de frais supplémentaire dans la mesure où au Canada le coût d'abonnement sur une même zone urbaine est fixe et ne dépend ni du nombre, ni de la durée des appels. Les appels interurbains, lorsque prévus et justifiés, sont à la charge de la Télé-université.

Int. : *Quel est le succès de vos étudiants dans vos examens par rapport à des étudiants plus classiques ?*

F. H. : C'est comparable, mais notre taux de non-achèvement de cours est plus élevé qu'ailleurs. L'explication en est la suivante. Notre public est adulte. Il vient chercher des connaissances dont il a besoin. La reconnaissance en termes universitaires de crédit pour un diplôme revêt peu de sens à ses yeux.

Int. : *Quels sont les moyens techniques que doivent se procurer vos étudiants ?*

F. H. : Ils n'ont besoin que d'un ordinateur, d'un modem et d'une ligne téléphonique. La plupart de nos étudiants ont très facilement accès à des ordinateurs. Au début, nous avions des parcs d'ordinateurs que nous promeniions à travers le Québec. A ces parcs ont succédé des stocks de modems. Aujourd'hui, nous ne fournissons plus d'équipement. Presque tous nos étudiants peuvent se brancher à notre réseau sans appel interurbain. Notre infrastructure le permet. Sur notre serveur, l'étudiant retrouve des courriers, des banques de données, sa conférence de groupe s'il en fait partie d'une. C'est par ce serveur qu'il peut avoir accès à Internet s'il souhaite aller y chercher des informations. Le tuteur participe à la communication électronique pour donner des consignes et pour organiser le travail en groupes. On a développé ainsi progressivement cette notion de classe virtuelle.

Int. : *Pour des élèves comparables, estimez-vous que le télé-enseignement demande plus ou moins de travail qu'un enseignement de type traditionnel ?*

F. H. : Je pense que nous demandons beaucoup plus à nos étudiants que les universités traditionnelles. Cela résulte d'un manque de réalisme de notre corps pédagogique. Le contrat avec les étudiants est de 135 heures de travail sur la durée du cours. Souvent, nos cours exigent beaucoup plus de temps d'étude et de travail. En conséquence, nos étudiants abandonnent parce que c'est trop.

Passer de l'enseignement "viva voce" au télé-enseignement

Int. : *Comment l'idée d'étendre l'enseignement à distance s'est-elle développée ?*

F. H. : Elle résulte d'un souci de démocratiser l'accès aux études universitaires. Au Québec, le développement du réseau des universités a permis à toutes les régions de se doter d'universités de type traditionnel. Nous avons voulu pousser plus loin cette démocratisation en créant la Télé-université. Nous avons voulu ainsi atteindre les personnes qui restaient éloignées des campus universitaires ou bien ceux qui par choix préféraient recourir à une formule à distance.

Int. : *Comment un étudiant peut-il faire un choix parmi les programmes d'étude que vous offrez ?*

F. H. : Nous offrons un service d'accueil pour chacun de nos programmes. Les conseillers qui y travaillent élaborent avec chaque étudiant le cheminement d'études qui répond à ses besoins.

Int. : *À la Chambre de Commerce et d'Industrie, nous sommes très intéressés par des approches visant à apprendre à apprendre. Nous travaillons sur l'intérêt des outils de collaboration de groupe. Quels seraient vos conseils sur les sujets sur lesquels il conviendrait de démarrer avec des gens jeunes, pas encore très autonomes du point de vue de l'apprentissage ?*

F. H. : D'abord, il est plus facile de travailler avec des personnes déjà familières avec la technologie. Par exemple, nous avons commencé l'utilisation des outils tirés des nouvelles technologies avec des gens qui étaient inscrits dans le programme "technologies de l'information pour les organisations".

De plus, les compétences des formateurs qui vont élaborer les contenus pédagogiques sont aussi capitales. Ils doivent être de véritables ingénieurs qui puissent faire l'ingénierie des contenus à apprendre et de la communication en vue du travail de groupe et de l'apprentissage collaboratif.

Faire de l'ingénierie cognitive des contenus, cela veut dire être capable de concevoir et d'aménager les contenus de formation de sorte qu'ils soient facilement accessibles et compréhensibles par les étudiants. Par exemple, le déroulement d'un cours sur des outils issus des nouvelles technologies de l'information n'est plus du tout linéaire. Il faut donc pouvoir permettre de trouver du sens au moyen d'une démarche de navigation et de consultation qui a des vertus pédagogiques.

Une évaluation des étudiants adaptée mais classique

Int. : *Comment procédez-vous pour évaluer vos étudiants ?*

F. H. : Le contrôle des apprentissages se fait en demandant aux étudiants de réaliser différents types de travaux. De plus en plus, nous organisons des séances d'examens en salle. Nous en sommes venus à cette forme conventionnelle d'évaluation parce que certains milieux mettaient en doute la validité de notre formule qui repose sur la transmission des travaux par voie postale. Ce moyen ne permet pas de savoir si c'est vraiment l'étudiant qui a fait le travail final. Néanmoins, il reste facile pour un tuteur qui a accompagné un étudiant tout au long du cours de savoir qui a fait le travail. Nous pratiquons aussi des examens par téléphone, par exemple pour les cours de langues. De façon classique, nous demandons aussi la remise de travaux écrits. Le travail écrit demeure la méthode la plus usuelle pour évaluer nos étudiants.

Naissance et vie d'un cours : une solide étude de besoin et un suivi permanent

Int. : *Qu'est-ce qui vous amène à développer un cours ?*

F. H. : Avant de se lancer dans la conception des cours, nous faisons de sérieuses études de besoins. On peut mettre jusqu'à deux ans pour élaborer un programme d'études. Nous consultons largement le milieu concerné : des spécialistes du domaine ou de la discipline concernés, des employeurs potentiels, de même que des groupes représentatifs de nos étudiants. Nous obtenons ainsi une bonne idée du profil de l'étudiant qui s'inscrira avant même de commencer à développer les cours.

Afin de répondre aux besoins du plus grand nombre d'étudiants susceptibles de s'inscrire à nos programmes, nous développons des cours qui comportent une documentation pédagogique, de sorte que chacun puisse y trouver les connaissances dont il a besoin.

Pour valider les contenus de nos cours, nous faisons des mises à l'essai. Lorsque le cours est à peu près en forme, nous le testons auprès d'un petit groupe représentatif. Dans cette première réalisation expérimentale, il est facile pour nous de voir où se situent les problèmes. Nous apportons les corrections qui s'imposent et nous passons à une diffusion massive. Le feed-back vient le plus souvent par la voie des tuteurs. Ces derniers nous informent des éléments qui ne fonctionnent pas. Par leur intermédiaire, nous sommes donc très vite au courant des problèmes. Refaire un cours coûte cher, nous faisons donc tout pour qu'il soit au point dès le début.

Int. : *Qu'entendez-vous par "hypermédia" ?*

F. H. : J'associe cette notion à celle d'hypertexte : l'information est structurée en plusieurs couches, et des liens vous amènent d'une couche à l'autre. L'hypermédia recourt à plusieurs média pour la présentation de l'information ainsi structurée et organisée.

Int. : *Comment faites-vous évoluer vos cours ?*

F. H. : Avant l'introduction des nouvelles technologies de l'information dans nos pratiques, nos contenus étaient difficilement malléables, ils étaient figés dans leurs supports. Maintenant nous essayons d'introduire des documents sur supports numériques. Si un document pertinent existe déjà ailleurs, pourquoi le refaire ? Nous concevons alors des activités d'apprentissage qui amènent les étudiants à extraire de ces documents les connaissances requises par le cours. Nous tentons de nous éloigner des enseignements de type transmissif en proposant aux étudiants des démarches qui leur permettent de repérer et de récupérer les contenus d'apprentissage dans les environnements que nous avons identifiés.

Des équipes pédagogiques composées de spécialistes complémentaires

Int. : *Quel est le profil des tuteurs ?*

F. H. : Ils maîtrisent le contenu et ils ont des compétences d'animation, de suivi pédagogique. Ils ont généralement une forte capacité d'écoute, et doivent pouvoir conseiller les étudiants lorsqu'ils se trouvent en difficulté.

Int. : *Sans contact direct avec eux ?*

F. H. : Sans les voir, certes, mais ils reçoivent des consignes. Par exemple, ils peuvent être tenus de communiquer par téléphone au moins trois fois avec chaque étudiant, d'animer des conférences, etc. Les tuteurs offrent un encadrement méthodologique, c'est-à-dire qu'ils doivent conseiller les étudiants sur les méthodes de travail à adopter pour répondre aux exigences du cours. Ils offrent également un encadrement de type pratique en aidant l'étudiant à faire l'aménagement de son temps d'études, à préparer un plan de travail et des échéanciers en fonction des dates de remise des devoirs et des travaux d'évaluation.

Int. : *Combien chaque tuteur a-t-il d'étudiants sous sa responsabilité ?*

F. H. : Cela dépend des tuteurs. Ceux-ci sont rémunérés par étudiant encadré. Il peut en avoir 25 ou 1. Le compte se fait par individu selon la disponibilité du tuteur. Certains tuteurs travaillent ailleurs à plein temps et ne peuvent donc pas encadrer beaucoup d'étudiants. D'autres ont une plus grande disponibilité et acceptent une charge qui peut les occuper à plein temps.

Int. : *Est-ce que le professeur avant d'être enseignant doit passer des examens de pédagogie ?*

F. H. : Lorsque nous recrutons nos professeurs, nous essayons de déterminer leurs qualités pédagogiques. La plus grande qualité requise, c'est celle de pouvoir travailler en équipe et de savoir prendre appui sur les compétences des divers spécialistes qui composent l'équipe pédagogique. Un professeur qui ne pourrait pas recevoir les conseils du spécialiste de la pédagogie à distance ou du spécialiste des médias se priverait de ressources très précieuses. Au fil du temps, les professeurs développent eux-mêmes une certaine compétence dans ces domaines, ce qui rend la collaboration plus facile et efficace.

La télé-formation chez les anglo-saxons

Int. : *Qu'en est-il de la télé-formation chez les anglo-saxons ?*

F. H. : La formation à distance y est très dynamique. Elle est considérée comme un élément complémentaire de l'enseignement traditionnel et pas comme une formule au rabais.

Int. : *Quelle est votre position par rapport à l'Open University de Grande-Bretagne ?*

F. H. : C'est un peu "la Mecque" de l'enseignement à distance. Nous sommes en contact et certains de nos professeurs ont même des rapports étroits avec ceux de l'Open University. Nous nous maintenons au courant de ce qui s'y passe, surtout que l'actuel vice-chancelor de l'Open University, John Daniel, a travaillé dix ans à la Télé-université.

Int. : *Les résultats obtenus sont-ils différents ?*

F. H. : Si la Télé-université existe au Québec francophone, c'est parce que nous sommes familiers de la culture anglo-saxonne et que nous avons en nous cette capacité de recevoir les valeurs et les pratiques du continent nord-américain. Nous avons implanté la formation à distance d'inspiration anglo-saxonne tout en l'adoptant à notre contexte francophone.

Nous avons cherché très récemment à importer le savoir-faire anglo-saxon dans l'implantation de la communication télématique. Nous avons observé qu'ils utilisent cette technologie comme véhicule d'enseignement. Nous avons préféré y voir un moyen de communication interactif et de soutien à l'apprentissage. Nous avons appris beaucoup en analysant ce qui se faisait à l'Open University et dans des universités américaines. Nous avons tenté de refaire leurs bons coups en évitant leurs erreurs.

Nous constatons que le développement d'universités à distance s'inscrit dans un mouvement de démocratisation vers une école plus ouverte et il opte pour des méthodologies qui laissent plus de place aux apprenants.

Int. : *Il y a toujours eu une vraie réflexion pédagogique au Canada avec des équipes ne travaillant que sur la pédagogie alors qu'un tel effort sur ce thème en France est impensable.*

Int. : *Que se passe-t-il aux Etats-Unis en matière d'emploi des nouvelles technologies de l'information appliquées à l'enseignement ?*

F. H. : Le mouvement est tout à fait dynamique, particulièrement du côté des entreprises privées car elles y voient un marché pour les nouvelles technologies qu'elles développent. Beaucoup travaillent sur l'enseignement par satellite, à grande échelle sur de grands réseaux. Mais ce développement du marché des technologies n'est pas guidé par une réflexion pédagogique. Par ailleurs, dans les établissements d'enseignement, les décideurs et le personnel enseignant appliquent des critères hautement pédagogique pour faire le choix des technologies.

Télé-formation et vie sociale

Int. : *Le regroupement physique sur un même lieu est-il systématiquement organisé ?*

F. H. : Cela arrive, si c'est nécessaire et si c'est possible.

Int. : *Y a-t-il une association d'anciens élèves ?*

F. H. : Il y a une association d'étudiants mais pas d'anciens.

Int. : *Il n'y a pas de maffias d'anciens de la Télé-université ?*

F. H. : Pas encore.

Int. : *Quelle est la vie sociale au sein de votre population étudiante ?*

F. H. : Les communautés virtuelles qui vivent sur le réseau télématique mis en place par la Télé-université ont des besoins cognitifs, sociaux et affectifs. Si ce lieu ne répond pas à ces besoins, ils n'y viendront pas. Si votre cuisine n'est pas un endroit agréable, vous n'aurez pas envie d'y cuisiner. Il en est de même des environnements virtuels. Il faut les voir comme des lieux qui ont des fonctions bien précises et qui permettent aux gens qui y vivent de trouver des réponses à leurs besoins. Ces lieux doivent être conçus dans cette optique. On ne sait pas encore très bien ce que c'est de travailler en groupe à distance. La réelle collaboration n'est pas toujours chose aisée.

Les étudiants rentrent chez nous par l'intermédiaire de leur écran. Ils doivent y retrouver tout ce que l'on retrouve sur un campus. Sur le réseau nous aménageons des "espaces" réservés aux étudiants. Ces lieux leur appartiennent mais certaines règles d'éthique doivent y être respectées : pas de propos haineux, racistes, sexistes, etc. Si de tels comportements se produisent, nous lançons un avertissement au fautif et à la limite nous lui retirons son droit d'accès. Cette vie sociale ne se développe pas toute seule, il faut l'organiser. Nous avons un animateur qui remplit ce rôle. Il est au courant des horaires de tous les cours, de ce qui s'y passe. Il ne fait que cela. Il arpente cet espace. Lorsqu'il détecte un problème, il en parle aux personnes qui peuvent le résoudre. Même sur les réseaux télématiques, nous demeurons des êtres humains à part entière et il faut que l'on continue à avoir des activités à caractère humain et social. Diverses activités s'organisent entre étudiants. Ils se donnent des rendez-vous sur le réseau, il arrive qu'ils se rencontrent "physiquement" pour chercher à mieux se connaître.

On essaie de répondre aux besoins psychologiques et sociaux mais aussi et surtout aux besoins liés à l'apprentissage. Certaines téléconférences sont dédiées par exemple à l'approfondissement des contenus. D'autres sont des conférences de gestion des cours : elles permettent aux étudiants et aux tuteurs d'organiser les activités prévues dans les cours. On

trouvera aussi des conférences destinées aux études de cas. À chaque conférence est donc dévolue une fonction bien particulière.

La télé-formation va-t-elle remplacer l'enseignement traditionnel ?

Int. : *Sur le fond de votre démarche pédagogique, pour avoir abordé l'enseignement à distance, je n'ai pas rencontré de différences par rapport au système d'enseignement classique. Je n'ai pas trouvé de démarche qui incite à apprendre. Lorsqu'un étudiant débute un cours, il se trouve finalement face à l'ensemble du cours par rapport à un objectif de transmission de savoir.*

F. H. : La plupart des cours proposent une démarche d'apprentissage. Celle que nous pensons pouvoir convenir au plus grand nombre. Par exemple il y a des démarches de contrat entre l'étudiant et le tuteur. L'étudiant une fois le contrat établi, fait les étapes qu'il a définies. Les critères d'évaluation sont définis a priori par contrat. Notre approche invite l'étudiant à rechercher et à construire les connaissances dont il a besoin et non pas à recevoir passivement un corpus déjà construit.

Int. : Tout le monde ne peut pas apprendre à distance. L'autodidaxie n'est pas uniformément distribuée dans la population. Il y a un problème d'éthique car ce mode d'apprentissage ne peut pas s'adresser à n'importe qui. Il y a une sorte de mythe qui tend à faire croire que plus on met de technologie, plus cela va toucher du monde. Lorsqu'on est capable de se prendre en charge, à la limite, l'interaction est de peu d'utilité. Lorsqu'on n'est pas très fort dans l'enseignement face à face, discuter avec ses copains est essentiel.

F. H. : La formation à distance n'est pas une religion. Mais les étudiants qui nous sont fidèles deviennent de plus en plus autonomes. Ils ont de moins en moins besoin des tuteurs et ressentent de plus en plus le besoin de communiquer et d'apprendre avec leurs pairs. A cet effet, nous avons le devoir de fournir des environnements qui soient de plus en plus conviviaux. Nous essayons de mieux comprendre ce besoin, d'en faire l'ingénierie et de maîtriser au mieux ces processus pour aider nos étudiants.

Les étudiants qui viennent à la Télé-université ont choisi d'apprendre à distance. Ils viennent chez nous car cette formule-là leur plaît. On constate de plus en plus qu'à l'extérieur de la Télé-université, ces technologies sont présentes dans la vie quotidienne et que de plus en plus le citoyen devra apprendre à les dominer.

Int. : *Le télé-enseignement doit-il devenir la règle, allons-nous vers un homme nouveau "télé-enseigné"?*

F. H. : Je pense que dans cinq ans, on n'utilisera plus du tout le terme de télé-enseignement comme une formule à part, car cela fera partie de plus en plus des pratiques courantes. Le monde de l'éducation et de la formation doit travailler à mettre au point des modes d'enseignement plus souples. De plus en plus d'universités s'intéressent à la formation à distance pour voir quels apports elles peuvent en tirer. Dans certains cas, la formation à distance permet des choses que ne permet pas la formation présentielle et réciproquement. C'est la complémentarité qui doit être recherchée avant tout.

Int. : *Je ne crois pas que la question se pose en termes d'alternatives exclusives. Il y aura une mixité selon l'intérêt comparé des différentes méthodes.*

Int. : *Ces nouvelles technologies doivent-elles être vues comme des évolutions des techniques du livre et du théâtre ?*

F. H. : Dans toutes ces représentations, le modèle traditionnel de l'école demeure très important. Convient-il de conserver une relation maître-élève ou maître-apprenant prégnante ou bien faut-il placer l'apprenant au centre du processus, et voir l'enseignant comme une ressource parmi d'autres ? Selon la réponse, l'utilisation des nouvelles technologies sera très différente.

Ce qui est très enrichissant lorsque nous travaillons avec des collègues étrangers, c'est de voir comment émergent les modèles pédagogiques implicites dans l'usage des nouvelles technologies. En France, j'observe beaucoup d'intérêt envers les dispositifs de téléprésentation où c'est le maître qui enseigne, qui parle. Chez nous ce modèle n'est pas dominant et n'est que peu ou pas employé