



Tables d'échanges techno-pédagogiques en formation à distance

**** ÉDITION 2012-2013 ****

RÉUNION DU 7 FÉVRIER 2013

La formation des intervenant(e)s en FAD peut-elle jouer un rôle dans la persévérance des étudiant(e)s ?

Présentatrice : - **Mme Sylvie Côté** (Service de formation et développement des compétences / Desjardins)

Les premières études postsecondaires de Mme Côté ont été effectuées par correspondance, alors qu'elle terminait son secondaire V. Mme Côté devient par la suite tutrice et enseignante en formation professionnelle au sein de la Commission Scolaire Eastern Township et a œuvré à individualiser 24 modules variant de 60 à 120 heures chacun, modules qu'elle enseignait déjà en face à face depuis sept ans auprès de ses élèves. En 2007, de nouveaux défis s'offrent à elle. Elle occupera un poste de conceptrice pédagogique pour différentes entreprises et pour le milieu scolaire et travaillera au développement de formations en présentiel, de formations à distance, de jeux d'apprentissage individualisés et développera également des outils multimédias pour le support aux formateurs. Riche de ses études en pédagogie, de sa maîtrise en FAD quelle complète actuellement, de ses connaissances en informatique et de son expérience, Mme Côté a une vision d'ensemble du travail d'équipe, essentiel au succès de la FAD, tout en ayant connu l'apprentissage à distance et en ayant occupé des postes de spécialiste de contenu, conceptrice pédagogique, tutrice et experte informatique.

Sites participants : **Équipes de:**

- Wendy Lowe (La Cité collégiale)
- Alice Martin et Christiane Le Clech (TÉLUQ)
- Éric Martel (Université Laval)
- Evelynne Abran / Maryna Kalachova (Cégep@distance)
- Carolle Roy (Université de Saint-Boniface)
- Kathleen Raymond (Commission scolaire de Montréal)
- Olivier Chartrand (Université de Moncton)
- Marcelle Parr (SOFAD)

*** Rappel : Le texte qui suit fait état de réflexions et de pistes de solutions qui proviennent d'échanges où étaient invités des intervenant(e)s du milieu. Il s'agit d'un compte-rendu d'une audioconférence proposée par le REFAD à l'hiver 2013.**

Thème : La formation des intervenant(e)s en FAD peut-elle jouer un rôle dans la persévérance des étudiant(e)s ?

Questions d'orientation pour les sites participants :

- Comment prépare-t-on ou devrait-on préparer les intervenant(e)s en formation à distance à répondre aux différents besoins des étudiants ?
- Dans quelle mesure, et par quels moyens, la formation ou la formation continue des intervenants en FAD peut-elle contribuer à la rétention et la persévérance de la clientèle étudiante ?
- De quelles façons concrètes la motivation et la persévérance des étudiant(e)s sont-elles entretenues au sein de votre établissement ?
- Quelle est la perception des différents intervenants de votre établissement (tuteurs, concepteurs, gestionnaires, etc.) quant à l'importance d'entretenir la rétention et la persévérance de la clientèle étudiante ?

Présentation de madame Sylvie Côté

Le but de cette présentation d'introduction est d'amener les participants à réfléchir sur l'importance de la formation des intervenants en formation à distance pour encourager la persévérance chez les apprenants.

La formation à distance a une spécificité particulière où toute une équipe d'intervenants travaille pour offrir une formation de qualité. Mais il faut d'abord bien connaître qui est l'apprenant à qui on veut offrir cette formation et qui sont les gens qui peuvent influencer la persévérance chez l'apprenant.

La réflexion s'est donc amorcée en voulant savoir qui est l'apprenant à distance, quels sont les principes de la persévérance et quels sont les intervenants majeurs qui jouent un rôle en FAD, sans oublier de considérer d'évaluer l'importance de s'engager dans une démarche d'amélioration ?

Qui est l'apprenant à distance ?

L'apprenant à distance n'est pas un apprenant comme on a l'habitude d'en voir en classe. Il n'a généralement pas cheminé dans un groupe régulier pouvant permettre à l'enseignant de bien le connaître. C'est habituellement un adulte, du secondaire à l'université, qui est déjà en milieu de travail, étudie à temps partiel et veut conjuguer ses études, son travail et sa famille.

On a remarqué que les apprenants à distance sont 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'Université. Il y a différents points de vue à propos de cette constatation.

« Von-Prummer (1990), constate par exemple que les femmes qui suivent de telles formations ont pour motivation de parfaire leurs connaissances générales personnelles 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 ».

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
http://www.pages.usherbrooke.ca/rviau/articles/recherche/labandon_et_la_perserverance_a_luniversite.pdf

À l'avis de Mme Côté, les hommes ont autant besoin d'apprendre pour atteindre un niveau de qualification professionnelle important. On se questionne plus sur le fait que la formation à distance réponde bien à l'homme apprenant qui cherche souvent à apprendre dans l'action, par petites portions et très rapidement.

Les besoins de l'apprenant :

L'apprenant a des besoins bien établis et bien spécifiques de formation. Il veut aller chercher des crédits manquants au niveau collégial pour pouvoir avancer au niveau de son travail. Il se sent mieux dans ce type d'apprentissage à distance. Les buts de l'apprentissage, qui sont le plaisir d'apprendre pour améliorer sa vie et l'obtention d'un diplôme, couvrent déjà les motivations extrinsèques et intrinsèques qui sont d'abord et avant tout les premiers buts selon le modèle de Kember.

On a déjà en partant des buts très intéressants pour réussir les apprentissages.

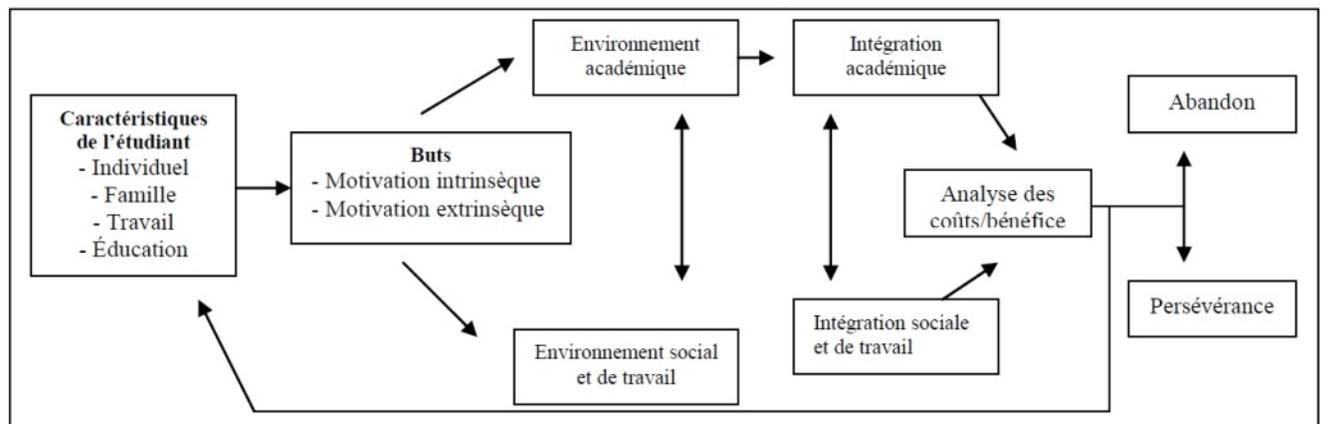


Figure 1 : Modèle de Kember sur l'abandon dans l'enseignement à distance (tiré de Kember, 1990).

Pourtant, il y a beaucoup plus d'abandons en formation à distance qu'en formation en classe. Au Canada, selon Coldeway (1986), les taux varient de 30 % à 70 %.

On a déjà des bases de motivation qui font qu'on veut étudier mais, malheureusement, on abandonne.

Les connaissances de l'apprenant :

Chaque apprenant a différentes connaissances, différentes compétences métacognitives et différentes valeurs. Par exemple, dans un cours de rédaction en français de 5^e secondaire, il peut y avoir une étudiante qui veut terminer son français de Secondaire V et il peut y avoir de nouveaux arrivants qui ont différentes formations, différents niveaux techniques, différentes valeurs et différents besoins.

Alors, lorsqu'on veut développer des formations à distance, il est très important de porter attention à la multitude des connaissances, aux expériences variées et aux valeurs différentes de nos apprenants pour mieux les identifier.

Le milieu de l'apprenant :

Le milieu de l'apprenant compte aussi énormément en formation à distance. On a souvent remarqué, au niveau des apprenants venant de milieux défavorisés, que la formation à distance était une approche intéressante du fait qu'il n'y avait plus de discrimination visuelle. Par contre, les contraintes retrouvées dans la structure familiale et dans l'espace physique dédié aux études peuvent amener les étudiants à décrocher malgré la volonté importante qu'ils ont de vivre une formation à distance.

L'espace physique dédié aux études est important et n'est pas toujours adéquat pour favoriser un apprentissage de qualité. Parmi les solutions à ce problème, on pourrait suggérer aux apprenants de sortir de la maison pour étudier, et d'aller à la bibliothèque par exemple, afin d'amener leur cerveau dans un autre milieu pour les aider à apprendre.

Alors, les institutions d'enseignement pourraient faire des ententes avec les bibliothèques, les commissions scolaires ou les centres de services sociaux afin de permettre aux apprenants de sortir de leur milieu familial et trouver un milieu d'études relativement calme et approprié pour un meilleur apprentissage.

La persévérance de l'apprenant :

La persévérance est très importante en formation à distance mais à plusieurs autres niveaux aussi. Beaucoup de situations vont faire qu'on va persévérer dans notre formation ou pas. L'apprenant étant à distance, il est important pour l'enseignant ou le tuteur d'être attentif aux contraintes et aux questions qui peuvent survenir de la part de l'étudiant et il faut lui répondre le plus rapidement possible.

Même si l'apprenant est rempli de bonne volonté, s'il ne comprend pas une consigne ou une étape de son processus d'apprentissage, s'il n'a pas rapidement réponse à ses

questions, il risque de ne plus trouver de sens à son apprentissage et cela peut lui donner le goût d'abandonner. Le support de la famille est aussi important afin d'éviter une forme d'isolement chez l'apprenant.

Il existe toute une méthode de persévérance qui peut être différente d'une personne à l'autre. Mais les spécialistes de la formation à distance devraient expliquer aux apprenants les conséquences de la persévérance, et parler d'une méthode de travail et d'apprentissage selon les besoins.

Qui sont les intervenants à distance ?

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 audiovisuels, des administrateurs, des acheteurs, des vendeurs. Tous doivent bien comprendre la dynamique et la spécificité d'une formation à distance.

La formation des intervenants en FAD est, selon moi, la trame qui supportera la formation, assurera 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. Si on prend la peine de bien travailler une formation, on s'assure d'une bonne qualité de formation.

Le travail de l'administration

Parmi les joueurs primordiaux dans la formation à distance, soulignons le travail de l'administration. Souvent, les budgets sont axés sur le campus et les étudiants à distance sont oubliés.

Accueillir le nouvel apprenant :

L'accueil est le premier contact et se doit d'être le plus généreux possible. Si cet accueil est froid, difficile et non professionnel, l'apprenant peut perdre son enthousiasme et sa fierté de fréquenter l'institution.

L'apprenant à distance ne connaît pas toujours bien le programme et a besoin de beaucoup d'informations. Il est important de bien le renseigner et de bâtir des ponts pour que l'apprenant soit intéressé à poser les questions sur son programme et sur les ressources qu'il peut consulter. Dès que l'étudiant appelle pour son inscription, on devrait le garder inscrit tout au long de ses études.

Il faut s'assurer que les responsables de l'admission sont bien formés sur les programmes à distance afin qu'ils puissent diriger l'apprenant non pas au tuteur, mais aux responsables des programmes de formation à distance. Ils devraient 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.

La communication à distance :

La communication est très importante en formation à distance. Il ne faut jamais laisser des courriels en attente. Un simple « je vérifie et 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.

L'idée de prévoir des sites de communications comme une page Facebook, un compte Twitter pour le programme, est une approche intéressante pour créer des liens entre étudiants (anciens et nouveaux). 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.

Le spécialiste de contenu :

Le spécialiste de contenu est l'expert en la matière et un des joueurs majeurs en formation à distance. Mais bien souvent, ce spécialiste est un enseignant en présentiel qui est sollicité pour développer, à distance, son contenu de cours en classe.

Sa situation d'enseignant en face à face lui permet de réagir et de se réajuster selon la compréhension de ses élèves. 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. Et c'est ce qui fait que la formation en classe est si intéressante. Pour rendre son cours à distance, le spécialiste de contenu doit penser à tout individualiser, penser à tous les petits non-dits. Mais il ne faut jamais penser que les notes de cours en classe vont pouvoir servir de contenu pour un cours à distance.

Le rôle du spécialiste de contenu est très important dans le développement de la formation à distance. Le spécialiste de contenu doit être fier car il tisse la trame d'un savoir qui sera diffusé à plusieurs apprenants et il établit les standards de l'apprentissage. C'est un grand défi à relever mais si le spécialiste est bien encadré, cela va donner de bons résultats.

Le concepteur :

Le concepteur a la responsabilité de transposer de façon adéquate le travail du spécialiste de contenu. Le concepteur doit être formé à monter des formations par petites bouchées, à développer des supports à l'apprentissage. Il devra couvrir entre autres des activités interactives d'apprentissage de qualité avec le contenu de l'expert.

Le concepteur devra aussi se mettre à la place de l'apprenant, s'approprier 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 les activités à l'expert et valider avec celui-ci pour respecter la vision de ce dernier.

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 se doit d'animer. Tel un jardinier, il doit prendre soin de tous ses étudiants selon leurs besoins. Il a la responsabilité d'expliquer la démarche du cours et le processus d'évaluation et doit aider l'apprenant à développer des stratégies d'apprentissage.

Il suit le cheminement des apprenants et décèle les problèmes académiques et motivationnels. Il a la responsabilité de stimuler et d'encourager l'apprenant à poursuivre ses études.

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 rapide et offrir un contact virtuel stimulant, ce qui aura pour effet de l'aider à gérer son temps.

Conclusion :

Il est important de bien former les intervenants en FAD parce qu'on se trouve dans un milieu compétitif. Les étudiants vont se parler d'un à l'autre de la qualité de leur formation. Une formation bien montée peut faire toute la différence au niveau du budget d'une institution d'enseignement.

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

Il serait bien d'encourager les employeurs, tout en gagnant leur respect pour la FAD, à engager de plus en plus des étudiants diplômés à distance ce qui deviendrait une nouvelle source de motivation pour les apprenants. Il nous faut penser à celui qui apprend plutôt qu'à celui qui diffuse.

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.

Discussion

On se demande qu'est-ce qui se fait dans nos milieux ou qu'est-ce qui devrait se faire en lien avec la formation des intervenants pour une meilleure persévérance des étudiants en FAD.

Il est mentionné qu'il n'est pas évident de comprendre le lien pour se rendre à la persévérance des étudiants surtout dans une institution bimodale d'enseignement. On pose la question à savoir quel est le lien direct entre formation des intervenants et persévérance ?

Si on forme tous les intervenants en FAD pour les amener à réfléchir sur la spécificité de la FAD, cela va amener à favoriser la persévérance. Entre autres, au niveau de l'accueil des étudiants. Il faut s'assurer que le personnel de l'institution peut bien guider les nouveaux étudiants vers les bonnes personnes, selon les besoins des étudiants. Il serait bien aussi de développer une petite formation pour le nouvel apprenant en FAD.

Le spécialiste de contenu, surtout s'il n'a qu'une expérience d'enseignement en classe, doit avoir une autre vision en lien avec les besoins des étudiants en FAD. C'est différent d'une formation en classe. C'est important de bien former le spécialiste de contenu vers une nouvelle industrialisation de la formation. Il faut faire développer des activités d'apprentissage par le concepteur.

Il faut aussi former l'administration pour les nouvelles approches de la FAD. Les administrations devraient mieux considérer les besoins des étudiants en FAD, étudiants qu'on ne voit pas, et pouvoir leur offrir un espace pour étudier.

Il faut souligner l'importance de bien développer une formation en FAD. Le concepteur et le spécialiste de contenu se doivent de penser au travail laissé au tuteur. Il faut encadrer le travail du tuteur pour éviter les surcharges.

Un cas concret s'est produit à l'Université de Moncton récemment. Un enseignant a dû prendre le contenu d'un cours en ligne qui avait été élaboré par un autre enseignant. Cet enseignant a le goût d'enseigner en ligne mais pour lui tout est nouveau, autant l'environnement d'apprentissage que l'environnement d'enseignement. À partir de ce cas, il y a eu une bonne discussion sur l'importance du développement de nouvelles compétences en enseignement au 21^e siècle, surtout sur l'enseignement en ligne. Il faut utiliser tous les outils et les activités interactives et laisser vivre aux étudiants des expériences en temps différé et non uniquement enseigner 45 heures en webconférence. Ce nouveau professeur devra être réellement formé afin de l'aider à maîtriser les outils de la FAD le mieux possible.

Il faut évaluer les besoins concrets en encadrement et en formation. Il faut évaluer en quoi cela consiste réellement d'appuyer les étudiants à distance, en terme de nombre d'heures et en terme de nombre d'apprenants. Les budgets sont malheureusement trop limités.

On se demande s'il n'y a pas certains intervenants dont le travail est plus déterminant pour la persévérance que d'autres ? Il semble que mettre tout le monde dans la même catégorie est un peu trop général.

Tous les gens en FAD ont besoin de formation, quel que soit leur niveau. Souvent on est portés à former plus le concepteur et le tuteur mais il y a quand même des besoins de formation au niveau du personnel de l'accueil et du personnel administratif. Cela ne doit pas être une formation générale mais il faut cibler la formation à apporter aux intervenants pour mieux les aider comprendre la spécificité de la formation à distance.

En exemple, l'approche de la TÉLUQ est axée sur l'encadrement des étudiants. On travaille en amont avec le professeur pour que le contenu du cours soit élaboré afin que l'étudiant puisse cheminer de façon individuelle. Par contre, l'étudiant est accompagné à différents niveaux dans son cheminement général et il peut être conseillé. Il a un tuteur qui l'accompagne aussi.

Toujours à la TÉLUQ, les personnes chargées de l'encadrement, les tuteurs, sont très importantes et elles reçoivent de la formation adaptée à chaque cours sur les questions du tutorat. Quand on travaille à l'élaboration d'un cours, on pense aussi en fonction du travail du tuteur pour ne pas trop les surcharger. On s'organise pour que le matériel soit clair afin que les tuteurs ne reçoivent pas trop de questions de la part des étudiants, mais aussi que les étudiants ne restent pas seuls à la maison avec leurs questions. C'est un ensemble pour que tout le monde soit bien préparé pour encadrer les étudiants.

À la Commission scolaire de Montréal, on pense qu'il est important de ne pas démotiver. Cela semble être la même chose qu'encourager la persévérance, mais il y a une petite subtilité.

Les étudiants, au départ motivés, se démotivent car ils ne trouvent pas les sites web d'information des universités faciles d'accès; ils se démotivent car ils téléphonent et ils n'ont pas de réponse ou ils reçoivent leurs réponses trop tard.

En formation à distance, l'accompagnement à la motivation est primordial. Il faut enlever les bâtons dans les roues des étudiants qui en ont déjà assez à la maison. Il faut essayer d'enlever ou de diminuer la paperasse, les problèmes administratifs qui n'ont rien à voir avec la matière. Il faut permettre aux étudiants d'accéder rapidement et facilement à la

matière pour conserver leur motivation. Cela touche toute la question d'accessibilité et la question de la présence transactionnelle entre les différents intervenants et les étudiants.

Un autre aspect de la question est que les étudiants sont de plus en plus exigeants et veulent avoir également des services 24h sur 24 et 7 jours sur 7. Cela a des impacts sur le travail des tuteurs. Si on dit aux étudiants de nous appeler entre 8h et 16h pour un problème technique, du lundi au vendredi, cela ne convient pas aux étudiants à distance qui étudient surtout le soir et les fins de semaines et qui doivent attendre au lendemain ou quelques jours pour régler leur problème. Au niveau de la persévérance et du contexte d'études cela a un impact important.

S'il y a des interventions positives au niveau de l'encadrement, cela peut donner le goût d'apprendre en ligne. Cela permet la rétention des étudiants qui nous remercient d'être présents à distance. C'est aussi épuisant pour un tuteur d'adopter le principe de 24h sur 24 pour répondre à la clientèle. Après les heures régulières de travail, il faut créer des stratégies avec le plus de créativité possible pour répondre à la demande, surtout quand on fait affaire avec des étudiants internationaux.

Pour la disponibilité de 24h sur 24, il y aurait la possibilité d'utiliser l'aide des pairs pour offrir du service. Avec un blogue ou via Facebook, les étudiants peuvent communiquer entre eux et s'entraider ou se dépanner temporairement.

Dans certaines formations, il y a des propositions d'espace collaboratif où l'étudiant a le libre choix pour donner ses coordonnées afin d'échanger avec les autres étudiants. Il s'agit d'un espace de vie en mode asynchrone pour dépanner les autres étudiants. Le simple fait d'offrir ce service est une forme de soutien intéressante.

À la TÉLUQ, du point de vue de la conception, les spécialistes vont conseiller et offrir des choix au niveau des stratégies pédagogiques pour stimuler la motivation des étudiants. Au niveau de la diffusion des cours et de l'accompagnement au jour le jour, il y a différentes actions posées pour sensibiliser les tuteurs aux différentes approches pédagogiques. Il y a du matériel disponible et des ateliers et des formations sont offerts. Il y a un directeur de l'encadrement et différentes actions plus formalisées se font en partenariat pour améliorer la qualité de l'encadrement afin d'améliorer la persévérance des étudiants.

Toujours à la TÉLUQ, des documents sont rédigés régulièrement en faisant état des différentes plaintes des étudiants. Bien souvent, les plaintes sont associées à l'évaluation et aux critères d'évaluation. Alors il est très important que les spécialistes de contenu et les concepteurs collaborent avec les tuteurs dans leur formation pour les amener à établir

des critères d'évaluation clairs et précis. Il faudrait que les spécialistes de contenu se mettent à la place du tuteur qui reçoit le travail de l'étudiant pour bien cerner les critères d'évaluation. Il serait intéressant de préparer un guide à l'intention du tuteur pour l'aider à bien faire son travail d'évaluation. Il ne faut pas que les évaluations, autant pour la clarté des critères que pour la correction, deviennent une source de démotivation.

Au niveau de la SOFAD et du réseau des commissions scolaires du Québec, il y a plusieurs commissions scolaires qui ont manifesté un intérêt pour l'encadrement des apprenants à distance tant en formation générale des adultes qu'en formation professionnelle. Tout le monde se retrouve avec une problématique reliée soit à la persévérance ou soit à la réussite. L'an dernier, 46 Commissions scolaires ont offert des cours à distance et chacune de la façon qui leur semblait la plus intéressante possible. On en est arrivés globalement aux mêmes constats : nos services sont bien implantés mais il y a quelque chose au niveau des apprenants qui fait que certains concepts sont moins bien cernés, soit au niveau du sens qu'on donne à son propre apprentissage, soit au niveau du renversement des rôles des tuteurs et des enseignants pour ce qui est de l'accompagnement. Si ces concepts-là ne sont pas valorisés, il y a de fortes chances que l'apprentissage soit moins dynamique.

Les commissions scolaires ont manifesté le besoin de se donner des outils pour préparer tous les intervenants en FAD, avec les tuteurs au premier chef, mais aussi le personnel de soutien, les responsables de l'accueil, les responsables de certains cheminements de nature plus administrative, les conseillers pédagogiques, le personnel de direction. Il faut se pencher sur les actions qui doivent être faites par chacun de ces groupes d'intervenants pour valoriser le rôle de chacun. Il y aura un petit groupe de travail qui va se mettre en œuvre dans peu de temps pour essayer de se donner des outils pour mieux intervenir en formation à distance.

Il n'est cependant pas facile de déterminer quels sont les meilleurs moyens de former les intervenants en FAD pour permettre aux étudiants de persévérer. On parle de beaucoup de choses à la fois. Le type et le degré d'interventions vont être différents en fonction des intervenants qui seront touchés. Il y a beaucoup d'intervenants différents et beaucoup de contextes différents.

CONCLUSION :

Lors de la conception d'un cours, il faut entre autres penser à mettre sur le site du cours tous les détails possibles pour l'appui aux étudiants afin d'éviter les questionnements de ces derniers. Ce qu'on donne à l'apprenant doit être complet, bien fait et qu'on devrait tenter de répondre à l'avance au problème avant qu'il ne soit posé. C'est un premier pas à franchir.

Bien souvent, le rôle des tuteurs en formation à distance est en fonction des compétences disciplinaires. On présume que les tuteurs ont des compétences pédagogiques et ce n'est pas toujours le cas. Il y a encore des apprentissages à faire de ce côté-là.

Tous les intervenants en FAD sont importants et doivent être formés pour contribuer à la réussite des apprenants. La formation doit être à tous les niveaux et de façon continue. Et oui, la formation des intervenants a un rôle à jouer sur la persévérance des apprenants et dans la qualité des cours. Il est à espérer que les institutions vont recruter du personnel qui a des compétences au niveau de la formation à distance parce que cela fait vraiment une différence au niveau de la rétention des étudiants.

Il faut aussi bien connaître l'apprenant pour le valoriser dans ses apprentissages. Il faut assurer une qualité de la formation pour encourager la persévérance.

Divers angles ont été présentés dans cette réunion par rapport à la formation des intervenants. On a présenté le point de vue de l'apprenant à qui on pourrait offrir un support, le point de vue du tuteur, du concepteur, du spécialiste de contenu, du design pédagogique, de l'administration. Toutes ces dimensions ont des impacts directs sur la réussite et la persévérance. La formation à distance est un dispositif éducatif très imposant et il y a là divers angles pour la recherche. Il vaut mieux parler de l'efficacité de la FAD plutôt que de décrochage.