



Tables d'échanges techno-pédagogiques en formation à distance
**** ÉDITION 2016-2017 ****

RÉUNION DU 20 OCTOBRE 2016

Comment concilier coûts, ressources et qualité dans le développement et l'innovation des cours en FAD ?

Sites participants : Équipes de:

- Olivier Chartrand (Campus de Moncton de l'Université de Moncton)
- Claire Banville (TÉLUQ)
- Jocelyn Nadeau (Campus d'Edmundston de l'Université de Moncton)
- Carolle Roy (Université de Saint-Boniface)
- Janine Clergue et Stéphanie Facchin (Cégep à distance)
- Karine Deraspe (Cégep de la Gaspésie et des Îles)
- Marie-Josée Tondreau (Cégep de l'Abitibi-Temiscamingue)
- Mylène Simard (FADIO)
- Jasmine Paradis-Laroche et Éric Noël (Université du Québec à Chicoutimi)
- Jean-Philippe Sauret (Collège de Valleyfield)
- Michel Cloutier (Cégep de Drummondville)
- Mireille Hamel (Centre collégial de l'Alberta)
- Lise Niyuhire (Campus Saint-Jean / Alberta)
- Janet Leclair et André Séguin (Université Saint-Paul)
- Christian Côté (École virtuelle / Conseil scolaire francophone de la C.-B.)
- Carole Émard (Softclic Solutions Inc)
- Marie-Jeanne Carrière (APOP)

Présentatrice : **Mme Cathia Papi** (TÉLUQ ; www.telug.ca)

Mme Papi a fait des études en sciences humaines et sociales et un doctorat en sciences de l'éducation à l'Université de Strasbourg (France). Après avoir mis en place le certificat informatique et internet à l'Université de Picardie, elle est arrivée à la TÉLUQ il y a deux ans et demi. Professeure dans le département d'éducation, elle est auteure d'un cours sur la collaboration en formation à distance et en achève un autre sur la sociologie de l'éducation. Elle mène des recherches concernant les représentations et usages des technologies dans les pratiques de formation et elle s'intéresse tout particulièrement aux interactions et à l'accompagnement dans la formation en ligne. Elle a notamment publié un ouvrage intitulé « Formation à distance. Dispositifs et interactions » aux éditions ISTE en 2014 et elle en a coordonné un autre portant sur « Le tutorat de pairs dans l'enseignement supérieur. Enjeux institutionnels, technopédagogiques, psychosociaux et communicationnels » à l'Harmattan en 2013. Elle participe actuellement à un projet de recherche questionnant les différentes dimensions de la persévérance aux études universitaires.

*** 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'automne 2016.**

Comment concilier coûts, ressources et qualité dans le développement et l'innovation des cours en FAD ?

En introduction, quelques questions pour enrichir les échanges :

- En rapport avec l'évolution rapide des technologies d'apprentissage, de quelle façon peut-on garder une qualité constante dans l'élaboration et la diffusion des cours à distance et en ligne ?
- L'augmentation inhérente des coûts des différentes ressources pour la mise en place d'un cours en FAD est-il un obstacle majeur à l'innovation ? Quelles peuvent être les solutions pour un établissement à budget modeste ?
- L'accessibilité et la qualité de la formation sont-elles otages des nouvelles tendances technologiques ?
- Pour que la qualité soit au rendez-vous, que voit-on comme bonnes pratiques en conception et réalisation des cours en FAD?
- De qui doit relever la responsabilité pédagogique, scientifique et technologique des cours?
- Pour les cours en FAD, qu'est-ce qui caractérise une démarche qualité en ce qui concerne la pédagogie, le processus de conception, l'encadrement et le soutien, la technologie?
- Comment les technologies peuvent-elles contribuer à l'amélioration de la qualité des cours en FAD?

Compte rendu

Présentation de Cathia Papi

Comment concilier coûts, ressources et qualité dans le développement et l'innovation des cours en FAD ?

Il s'agit d'une thématique très vaste qui suscite de nombreuses questions. De quoi parle-t-on dans ce titre multiple?

Lorsqu'on parle de l'aspect des **coûts**, est-ce qu'on parle du coût de la création des cours, du personnel pour créer ces cours (profs, spécialistes) et pour les encadrer ? Est-ce qu'on parle du coût des technologies qui sont mises en œuvre en formation à distance soit pour l'achat, la maintenance, le renouvellement de celles-ci? Est-ce qu'on parle du coût du dispositif dans son ensemble qui touche la création de programme, les différentes autorisations, la diffusion des cours ou autre ? Est-ce qu'on parle du coût social ? Vaut-il la peine, pour la société, de diffuser tel ou tel cours (grec, latin, etc.) et quels sont les risques à ne pas financer certains programmes jugés non rentables ? Est-ce qu'on risque de perdre des connaissances et une part d'histoire en ne diffusant plus tel ou tel cours ?

Lorsqu'on parle de l'aspect des **ressources**, est-ce qu'on parle des ressources financières comme les subventions de l'État, les frais d'inscription des étudiants ? Est-ce qu'on parle des ressources technologiques ? Est-ce qu'on parle des ressources humaines, a-t-on les compétences nécessaires

et sinon où les trouver? Est-ce qu'on parle du public à la fois comme clientèle à attirer grâce au marketing mais aussi, de publicité, stratégie marketing pour faire connaître les cours à distance ?

Lorsqu'on parle de l'aspect de la **qualité**, est-ce qu'on parle de la qualité du contenu à jour et pertinent des cours? Est-ce qu'on parle de la qualité des technologies par rapport à leur fiabilité et modernité ? Est-ce qu'on parle de la qualité du dispositif dans son ensemble à savoir si l'étudiant va être accompagné dans son cheminement de l'inscription à la diplomation ? Est-ce qu'on parle de la qualité en terme de formation c'est-à-dire à savoir si l'étudiant a réellement appris dans cette formation ? Quelles compétences sont développées?

Les questionnements autour de la question initiale sont nombreux. Il peut y avoir potentiellement des choses très différentes derrière ces thèmes. Globalement, ce qu'on retrouve dans les thèmes de coûts, ressources et qualité, c'est tout ce qui concerne les technologies et toutes les idées pédagogiques autour de la conception des cours, des ressources humaines. On se rapproche généralement de ce qui est traité en terme d'innovation techno-pédagogique.

L'innovation techno-pédagogique a intéressé de nombreux chercheurs au fil du temps. On peut concevoir l'innovation techno-pédagogique comme les marées qui arrivent et repartent. Dès qu'il y a une nouvelle technologie, on l'applique à l'éducation en pensant que cela va tout changer. Puis on se rend compte qu'on revient à d'anciens usages. C'est comme la marée qui repart et on prévoit la suivante. Dans les faits, les études démontrent qu'on a tendance à faire de l'ancien avec du nouveau.

Il est très important qu'on puisse réfléchir aux coûts et à la qualité. Il faut toujours penser à la finalité avant de penser à nos moyens. Il convient de vérifier quels sont nos enjeux pédagogiques avant de choisir les technologies à mettre en œuvre. Le risque toujours présent est de croire qu'on innove parce qu'on utilise de nouvelles technologies. Des technologies dont le nom change alors que les pratiques demeurent. Une des premières pistes, pour éviter des coûts inutiles et favoriser la qualité de la formation, reste toujours de penser avant tout aux objectifs de formation et, ensuite seulement, de convoquer les outils qui y sont favorables. Parfois, des technologies plus simples sont mieux adaptées à l'apprentissage choisi. Donc, une formation de qualité n'est pas nécessairement liée à des coûts très élevés et une formation très chère n'est pas forcément de qualité.

La qualité à bas coûts : un rêve ancien !

Le rêve de dispenser l'enseignement à moindre coût ne date pas d'hier. Déjà au 19^e siècle, on s'imaginait l'apprentissage en l'an 2000 automatisé par les machines et simplifié.

Avec le développement d'Internet dans les années 1990, le rêve a refait surface. On parlait d'économies d'échelles dans l'enseignement grâce à des contenus en ligne. On a eu tendance à penser que, grâce aux technologies, on pourrait se passer de professeur, que l'apprentissage serait plus facile et moins cher. Mais ça n'a pas fonctionné comme cela. On s'est vite rendu compte que ce n'était pas une façon idéale de développer des compétences. Il y a un contexte socio-pédagogique qui est très important dans l'apprentissage. L'accompagnement des étudiants est nécessaire durant l'apprentissage car il y a plus de risques d'abandon si les étudiants sont laissés à eux-mêmes.

Le développement du web social dans les années 2000, nous a donné l'espoir de diminuer les coûts en amenant les étudiants à collaborer entre eux, en mettant l'accent sur l'utilisation des forums, des clavardages etc. Le courant socioconstructiviste amenait l'idée qu'on apprend en collaborant. Là aussi, les études ont démontré que ce n'est pas parce qu'on propose des outils de communication que les étudiants communiquent entre eux. Une minorité va communiquer mais pas nécessairement pour travailler ou pour apprendre. D'où l'importance de l'accompagnement dans une démarche d'apprentissage.

On réalise qu'il y a de l'évolution mais qu'il est nécessaire de se renouveler. Plusieurs institutions vivent des crises, des coupures budgétaires, des difficultés financières tant au Canada que de l'autre côté de l'Atlantique. Par exemple, l'Open University (www.open.ac.uk), qui fait partie des pionniers en formation à distance, est aussi amenée à se renouveler. Ils ont eu une baisse de 20% en termes de subventions et une hausse des frais d'inscription. De plus, le gouvernement britannique a décidé de ne plus financer les étudiants qui avaient déjà un diplôme universitaire. Comme résultat, il y a eu une baisse d'un tiers des étudiants en six ans. Alors cet établissement cherche à se renouveler en développant la formation continue et à garder les étudiants déjà inscrits tout en favorisant l'accessibilité à la formation. L'Open University a décidé d'investir dans le développement de bonnes pratiques d'accompagnement notamment en favorisant les contacts proactifs pour favoriser la rétention des étudiants.

Quelques soient les évolutions technologiques et les contraintes budgétaires, deux éléments incontournables restent à prendre en compte pour assurer le développement de FAD de qualité.

Les médias jouent un rôle important dans un cours et la qualité de la **médiatisation** contribue grandement à faire un cours de qualité car elle va avec la réflexion pédagogique sur le cours. Le choix du média doit être fait par rapport à des objectifs pédagogiques. Il faut mettre l'accent sur l'idée de médiatisation pour adapter les contenus à des objectifs. Il faut faire en sorte que les technologies favorisent l'assimilation des contenus. Ça ne sert à rien d'utiliser le dernier média à la mode sans réflexion pédagogique ou de faire des vidéos et de les faire sur tout et n'importe comment.

Il faut aussi réfléchir à la **médiation**, aux difficultés qu'il y a à faire de l'apprentissage collaboratif, selon l'approche socioconstructiviste. La réflexion sur la médiation se développe de plus en plus mais on n'a pas de recette toute faite et définitive. Les contextes socioéconomiques, les organismes et établissements de formations, les technologies et pédagogies évoluent constamment donc on ne trouvera pas un modèle « coût-qualité » optimal susceptible d'être constamment applicable.

Dès qu'on est dans une idée de **qualité**, cela implique aussi qu'il y ait une **évaluation** car la qualité ne se décrète pas. C'est avant tout une adaptation des moyens aux fins choisies et l'amélioration de la qualité implique des rétroactions. À la TÉLUQ, les programmes de formation et l'ensemble des cours sont évalués tant pour leurs contenus, leurs activités de formation et d'évaluation, leurs formes médiatiques, que pour leurs encadrements. Il n'y a pas de modèle type.

Dès qu'on veut offrir de la qualité, il faut toujours revoir les contenus et processus et s'adapter au fur et à mesure.

ÉCHANGES – DISCUSSION

Avant de dire que les coûts sont plus ou moins élevés en formation à distance, il y a beaucoup d'aspects à considérer. L'efficacité n'est jamais calculée dans le coût réel. On évalue encore avec les mêmes barèmes.

Il est important de réaliser qu'il y a maintenant une baisse et une variation des coûts pour l'utilisation des technologies et il faudrait considérer cet aspect dans l'analyse des coûts pour les projets en formation à distance. Par exemple, au Manitoba il y a 20 ans, on faisait des cours en utilisant la vidéo. On finissait par abandonner la vidéo car c'était trop lourd. On n'avait pas les ressources sur place. Aujourd'hui, c'est plus facile. On produit des vidéos de qualité à moindre coût. On peut faire une bande dessinée en utilisant le format e-book. L'objet technologique peut changer mais les techniciens sont plus expérimentés, plus efficaces, donc travaillent plus rapidement.

Dans la pratique, on fait les choses différemment et plus rapidement. Les coûts ne semblent pas avoir augmenté. On fait beaucoup plus de choses avec les mêmes outils qu'on avait parce qu'on a plus d'expérience. Il est plus facile de faire le montage d'une vidéo, ça prend moins de temps.

Dans le domaine industriel, c'est différent. Il y a une dizaine d'années, les coûts étaient moins chers pour les images. Maintenant les prix pour les images ont augmenté dans l'industrie car de grosses compagnies dans l'imprimerie ont acheté beaucoup de e-stock, de photos. Il y a plus de gens qui font de la médiatisation et ils deviennent plus exigeants. Le coût de la main d'œuvre devient plus important car on refait des choses et on exige plus de qualité. Ça n'a pas changé dans le domaine industriel. Il n'y a pas d'économie. Et en industrie, il est important d'utiliser la vidéo et le témoignage d'individus lorsqu'on veut favoriser de bonnes pratiques sécuritaires. Il y a des rappels de gestes sécuritaires insérés à l'intérieur des séquences d'enseignement et cela suscite de l'intérêt chez les travailleurs en apprentissage.

Pourtant, en formation à distance, dans les institutions d'enseignement, les coûts ont diminué par rapport à l'aspect technologique. Avant il y avait beaucoup de justification à faire pour utiliser des technologies. Maintenant, il y en a moins.

À l'Université de Moncton, le coût de la technologie a grandement diminué en effet. En 2000, les coûts de développement d'un cours étaient de 45 000\$ par cours, maintenant, en 2016, ils sont de 20 000\$ à 25 000\$. Bien sûr, les coûts dépendent de la quantité et du type de multimédias qu'on va intégrer dans le cours. Si on y insère de la vidéo, du 3D, de l'interaction dans les contenus, de l'évaluation interactive, ça risque de coûter plus cher.

Il faut ajouter qu'il y a eu un grand virage à l'Université de Moncton par rapport à la stratégie de conception des cours, virage inspiré par ce qui se fait à l'Université Laval. Auparavant, il y avait un modèle utilisant des consultants externes. Depuis environ cinq ans, ce sont des ressources à

l'interne, dont deux agents d'ingénierie pédagogique, qui assurent la qualité des cours, des contenus, et qui travaillent avec les experts de contenus. Le gaspillage de temps a été diminué et il y a une meilleure qualité des cours.

Produire un cours c'est une chaîne de production qui occasionne des coûts à différents niveaux. Il faut faire une analyse des coûts pour identifier si c'est un développement complet de cours ou si c'est une mise à jour mineure ou majeure et dans ce dernier cas, vérifier si on peut récupérer des contenus déjà existants.

Au Cégep de Drummondville, il y avait avant une techno-pédagogue avec du soutien qui avait comme mandat de développer la formation en ligne. Mais il y a eu un changement d'orientation. Il y a eu une utilisation de logiciels de développement de formation en ligne. Avec une optique de partenariat public privé, il y a eu aussi des demandes de soumission à l'externe pour le développement des formations en ligne. La compétition entre les soumissionnaires a fait en sorte que les coûts ont diminué. Par contre, grâce à notre expertise, il faut avoir à l'interne une vision très claire de ce qu'on veut pour obtenir des formations de qualité.

Il faut demeurer prudent dans l'utilisation de sous-contractants. Ça prend une personne pour porter le projet dans l'institution car il y a des risques que le projet soit dévié de son centre d'origine. Toujours garder la bonne orientation pour la réussite d'un projet.

Il est important de noter les différences entre le niveau universitaire et les autres niveaux. Il n'y a pas de grosses équipes de production de cours au secondaire et au primaire et même dans certains Cégeps. L'équipe de production se résume souvent à l'enseignant et à la conseillère pédagogique.

En Abitibi-Témiscaminque, il y a aussi deux réalités : les formations à distance pour la formation régulière et la formation continue. Régulièrement, pour la formation continue, l'enseignant est engagé 24 heures avant son premier cours. Heureusement, parfois l'enseignant a déjà enseigné le cours, mais jamais en ligne.

Le coût de la formation à distance est aussi en lien avec le temps du professeur, l'expert de contenu.

L'implication du professeur, de l'expert de contenu, pour développer le cours est primordiale. Si le professeur est le moins habile avec les technologies, ou s'il a le temps de s'impliquer davantage pour intégrer du contenu, participer au développement des modules interactifs, aux tournages vidéos et même aux montages, le coût des cours en ligne diminue beaucoup. Plus on arrive à faire un travail d'équipe, entre l'agent d'ingénierie et certains spécialistes au niveau du graphisme et du multimédia, plus le travail est efficace et moins le coût devient élevé.

Les formations à distance (synchrone ou asynchrone) amènent l'enseignant à revoir ses stratégies pédagogiques (activités d'enseignement et d'apprentissage) ce qui peut nécessiter davantage de temps de préparation en plus d'un accompagnement de la part des conseillers pédagogiques, entre autres. Toutefois, le temps et l'accompagnement exigés au professeur diminuent habituellement au fur et à mesure que ce dernier devient expérimenté et autonome. Alors il faut prévoir des formations et de l'accompagnement aux professeurs. D'ailleurs l'APOP (Association pour les

applications pédagogiques de l'ordinateur au postsecondaire) offre un service d'accompagnement ciblé pour la réalisation de productions spécifiques en enseignement. (www.apop.qc.ca)

À la FADIO (Formation @ distance interordres au Bas-Saint-Laurent et en Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine; www.fadio.net), l'accompagnement des enseignants est très important. On s'inspire d'une étude de Martine St-Germain et Daniel Labilloy produite sur le sujet en 2014. Une communauté de pratiques sur l'accompagnement a été mise en place. Les participants échangent des expertises sur l'accompagnement.

«Accompagnement des enseignants du collégial dans un contexte d'innovation pédagogique»
(via www.cdc.qc.ca) : <https://cdc.qc.ca/parea/788732-labilloy-st-germain-accompagnement-enseignants-collegial-innovation-pedagogique-gaspesie-outaouais-PAREA-2014.pdf>

Au cégep de l'Abitibi-Témiscamingue, nous faisons plusieurs formations en ligne synchrone par vidéoconférence et visioconférence. Il est difficile de faire comprendre à la direction que les enseignants doivent avoir du temps supplémentaire pour la planification et la formation. La formation en ligne n'est pas une formation à rabais et les enseignants doivent réfléchir à leur pédagogie, leurs activités et leurs évaluations.

Les enseignants sont formés mais il y a toujours un peu de résistance aux changements.

La production de cours à distance se révèle encore très énergivore pour les enseignants. Il est bon de réviser les mandats de tous les intervenants (profs, aides, ingénieur, technicien) qui doivent pousser beaucoup plus loin dans leur mandat pour présenter un apprentissage de qualité. Une clé de succès est la planification car le manque de planification peut coûter très cher.

Certains enseignants vont pousser le développement vers les logiciels libres alors que d'autres vont vers l'utilisation des logiciels payants. En Colombie-Britannique, les logiciels libres sont la voie pour développer des cours à distance.

Dans toute cette discussion, il ne faut pas oublier que les technologies sont au service de la pédagogie et non le contraire. Si on utilise le principe de l'approche par compétences et le concept d'accompagnement dans sa mécanique la plus pure, l'apprenant doit faire un travail d'apprentissage avant même d'être en ligne ou en contact avec les technologies. Ce qui réduit le temps de développement de formation en ligne synchrone ou asynchrone. Principe utilisé au Cégep de Drummondville.

Oui il est important de parler de l'accompagnement des étudiants. Au Centre collégial de l'Alberta, des activités d'accompagnement tels des forums, des glossaires, des rétroactions, des avis de réception, des messages sur la plateforme, ont été intégrées aux activités d'apprentissage des étudiants.

Pour ce qui est des stratégies d'accompagnement, certaines personnes et institutions insistent plus sur la rétroaction et les échanges et d'autres insistent plus sur la pro-action dans la formation à distance. Chose certaine, on peut mesurer les effets positifs de l'accompagnement sur la rétention des étudiants. Le taux d'abandon était plus élevé avant qu'on ne mette l'accent sur

l'accompagnement. Par exemple, dans un forum où les étudiants sont laissés à eux-mêmes, ils ne communiquent pas beaucoup mais si on ajoute une stratégie pédagogique avec un objectif et que le prof ou le tuteur y participe, il y a plus de participation des étudiants et plus d'apprentissage.

L'accompagnement des étudiants est extrêmement important pour la rétention, mais variable d'un établissement à un autre. Dans certaines organisations, comme entre autres la FADIO, il y a plusieurs ordres d'enseignement et il n'y a pas de modèle spécifique. Les gens échangent leur expertise en communauté de pratiques mais pour l'instant il n'y a pas de standardisation.

Au Cégep de Drummondville, deux formations en lignes et deux jeux sérieux ont été développés concernant l'accompagnement : <http://proactifs.pardeux.ca> / <http://www.contigo-cerac.ca>

En Colombie-Britannique, le succès des apprenants passe par cet accompagnement constant par les professeurs, les aides en ligne et des mises à jour régulières auprès des parents et des directeurs d'école.

Au Cégep à distance, à la francisation en ligne, le tuteur accompagne ses étudiants de très près : accueil en classe virtuelle, forum, clavardage, et rencontre à distance régulière à la fin de chaque module de cours.

Malheureusement, l'accompagnement est rare en industrie et représente une faiblesse importante.

CONCLUSION

Il est important d'avoir des porteurs de projet dans nos institutions.

On a beaucoup vu dans les universités et autres niveaux d'enseignement, des enseignants qui avaient des idées novatrices et cherchaient à mettre en place de nouveaux dispositifs mais se trouvaient isolés. Ils développaient des choses intéressantes mais de façon isolée et non partagée.

On va être incités à innover en tant qu'enseignant mais les moyens sont moindres en terme d'accompagnement. Quand on peut être dans une dynamique collective de partage cela favorise grandement le développement de cours intéressants et ça diminue la pression qui pèse sur chacun.

Toutes les idées de collaboration et de partage sont vraiment très intéressantes et propices à la baisse des coûts et à l'augmentation de la qualité des dispositifs de formation à distance.

De Cathia Papi "De l'évolution du métier d'enseignant à distance" http://sticef.univ-lemans.fr/num/vol2016/03-papi-ensaccapp/sticef_2016_NS_papi_03.htm