

PLAISIR DES MOTS

QUELQUES RÉFLEXIONS SUR L'HISTORIQUE DE L'ENCADREMENT DES ÉTUDIANTS¹ À DISTANCE...

CÉLINE LABEL

Lors du colloque du Conseil québécois de la formation à distance (CQFD) du printemps 1999, on m'avait demandé, à titre d'« ancienne », une intervention sur l'historique de l'encadrement des étudiants à distance. Les quelques lignes qui suivent ont été tirées de cette intervention qui n'a pas la prétention de se croire scientifique, mais qui est plutôt tirée de mon expérience comme spécialiste à l'encadrement à la Télé-université pendant plus de 15 ans.

Pour retrouver la trace de la première expérience d'encadrement d'étudiants à distance, je me suis permis de remonter loin, très loin, jusqu'au paradis terrestre. Il me semble que c'est là qu'est apparue pour la première fois la situation d'étudiants loin de leur professeur. Celui-ci intervenait alors de façon synchrone, malgré la distance ! Le problème, ça a été le tuteur, un serpent ! qui s'était engagé lui-même, et dont le message était : « Bof ! ce que vous a dit le professeur, ce n'est pas important ! Oubliez ça ! » On connaît la suite ! Et ce sont les étudiants qui ont payé la note.

Morale de l'histoire : il est très important de bien choisir les tuteurs, de leur donner une bonne formation et de s'assurer de leur compétence pour bien encadrer les étudiants.

La deuxième expérience que je trouve révélatrice, c'est celle des tables de la loi qui ont été remises à Moïse sur le mont Sinaï, au milieu des éclairs et du tonnerre. Pourquoi le tonnerre et les éclairs, me direz-vous ? C'est très simple. Lorsqu'un professeur lance un cours, c'est souvent comme s'il lançait l'œuvre de sa vie, et il veut que tout le monde soit au courant. Voilà réglée la question du tonnerre. Revenons à l'encadrement des étudiants. Moïse ayant été nommé tuteur sans avoir reçu de formation, il est redescendu de la montagne avec le contenu du cours inscrit sur un support apparemment solide. Mais les étudiants n'ont rien compris à son discours, et il leur a cassé le contenu sur la tête... Problème de support médiatique, problème de design pédagogique, problème de formation du tuteur ? Bien malin qui pourrait le dire. Voilà une autre expérience d'encadrement ratée... Le tuteur Moïse a été obligé de

¹ Le masculin est utilisé ici uniquement dans le but d'alléger la lecture du texte.

remonter sur la montagne pour aller chercher le contenu du cours ; on n'a jamais su si le prof avait eu le temps de le réviser. En tout cas, il semble bien que la deuxième fois, ça a été la bonne ! Morale de l'histoire : la formation des tuteurs et une bonne connaissance de la clientèle, c'est très important !

Dans le domaine de l'encadrement des étudiants, on apprend bien plus souvent de ses erreurs que de ses réussites. Chaque fois qu'on propose un modèle d'encadrement, rien n'est moins certain que son succès. Par ailleurs, quand on fait des erreurs « remarquables », c'est une occasion unique de réflexion et d'acquisition d'un brin de sagesse.

J'ai en mémoire un modèle d'encadrement mis sur place dans un cours intitulé « Bâtir une entreprise ». On retrouvait dans ce cours des propriétaires ou gérants de petites et moyennes entreprises, et le modèle que j'avais retenu proposait quatre rencontres au cours desquelles les étudiants devaient – dans mon esprit – partager leurs difficultés et leurs projets. Échec total. Les étudiants venaient à la première rencontre et ne se présentaient plus par la suite. Le mystère a été éclairci quand j'ai rencontré un groupe : chaque étudiant venait me voir à tour de rôle dans le corridor pour me dire qu'il ne viendrait pas aux autres rencontres parler de ses difficultés et de ses projets devant des concurrents ! Comme je n'étais pas moi-même propriétaire d'une entreprise, je n'y avais tout simplement pas pensé ! CQFD...

Quand je suis arrivée à la Télé-université, le modèle d'encadrement était le suivant : on réunissait les étudiants trois ou quatre fois durant leur cours, sous prétexte qu'ils devaient se rencontrer. Pourquoi « devaient »-ils ? On ne pouvait le dire clairement, mais c'était une croyance très ancrée à l'époque. Tant et si bien que lorsque les étudiants, dans les régions, n'étaient pas assez nombreux pour former un groupe, on s'excusait de ne leur fournir que du tutorat « téléphonique ». En passant, j'ai développé une certaine allergie pour le terme « tutorat téléphonique ». On peut faire du tutorat par téléphone, mais du tutorat téléphonique... ??? surtout que je me suis persuadée moi-même, avec les années, que le tutorat était d'abord un état « pédagogique » d'esprit ! Alors là, un état pédagogique d'esprit téléphonique, on aura tout vu !

Revenons à nos ... étudiants et à l'histoire officieuse de l'encadrement à la Télunq. Les années passant, les rencontres de groupes se sont diluées dans le temps. La cause ? pas toujours pédagogique, vous vous en doutez bien ! mais surtout une cause économique. Il faut dire, pour défendre le point de vue des administrateurs, que les rencontres de groupes ne se sont pas toujours avérées obligatoires pour qu'un étudiant réussisse un cours à distance. La formation à distance est entrée petit à petit dans les mœurs, et les étudiants d'aujourd'hui sont peut-être davantage outillés pour travailler de façon autonome. J'en soupçonne plusieurs de trouver que des rencontres – surtout si on n'en voit pas bien les objectifs – c'est de la perte de temps. Mes recherches sur l'autonomie de l'étudiant à distance m'ont révélé que le facteur « temps » est celui qui

cause le plus de problèmes à l'étudiant à distance : planification, organisation, dates-butoirs (!), etc. Il est beaucoup plus facile pour un étudiant-campus de faire comprendre à un ami qui arrive à l'improviste qu'il a un cours à 19 h 30 et qu'il est 19 heures... alors que l'étudiant à distance qui veut étudier chez lui se fera sans doute répondre : « Oublie donc ça pour ce soir, tu étudieras une autre fois ! » Il faut une discipline hors pair pour ne pas se laisser convaincre !

Quand on parle d'organiser des activités d'encadrement, je demeure persuadée qu'avant toute chose, il faut bien connaître sa clientèle. J'ai traité plus haut de mon expérience avec les propriétaires des PME. Le modèle retenu pour encadrer cette clientèle est très différent que celui qu'on retiendrait pour encadrer, par exemple, des étudiants franco-ontariens. Si vous demandez à ces derniers ce qu'ils ont aimé dans leur cours à distance, vous courez la chance d'entendre, à la fin de leur réponse, une phrase dans le genre : « Quand on s'est rencontrés, on a mangé des beignes et pris un café, et on a bien aimé ça ! » Ça m'a pris du temps à comprendre que lorsqu'on fait partie d'une communauté francophone en milieu minoritaire, c'est important de se rencontrer et que les occasions qu'on nous fournit sont toujours les bienvenues. Ça fait partie du support socio-affectif très important en apprentissage à distance.

Comment alors bien réussir une proposition d'activités d'encadrement ? À mon avis, il faut pouvoir répondre à trois questions :

1. qu'est-ce que vous voulez faire ?
2. pourquoi voulez-vous faire ça ?
3. pourquoi voulez-vous faire ça comme ça ?

Une fois ces questions vidées, vous êtes prêts à « affronter » vos étudiants, et... à voir les problèmes se pointer !

Les activités d'encadrement sont, d'ailleurs, souvent plus nombreuses qu'on pourrait le croire : à cet égard, je vous invite à lire le volume 3 numéro 2 Automne 1999 de la revue DistanceS où vous trouverez des articles sur les activités proposées aux étudiants à distance, et où on traite en long et en large des activités d'encadrement.

Trop ou trop peu ? À mon humble avis – encore une fois – souvent trop ! En tout cas, trop d'activités obligatoires ! L'idéal serait que chaque étudiant puisse choisir ce qui lui convient, mais en toute connaissance de cause. Une brochette d'activités disponibles, mais non obligatoires. Est-ce pensable ? souhaitable ? gérable ? rentable (sûrement pas...) ? Quelques modèles ont été suggérés à la Télucq, modèles qui n'ont jamais abouti pour toutes sortes de raisons. Peut-être l'encadrement via le WEB règlera-t-il un certain nombre de problèmes, mais encore faut-il que les étudiants soient équipés. Comment éviter de créer des groupes d'étudiants à deux vitesses, les équipés d'un côté, et les non équipés de l'autre ?

De toute façon, les écrits sur l'encadrement démontrent que quel que soit le modèle que vous choisissiez, les administrateurs de votre établissement trouveront toujours que ça coûte trop cher. Aussi bien, alors, choisir un modèle qui saura répondre aux besoins les plus évidents et les plus pressants de la clientèle. Qu'en pensez-vous ?