

Aide-mémoire du

Forum sur la formation à distance

organisé par la SOFAD

Hôtel Gouverneur, Île Charron, Longueuil

23 mars 2004

Robert Saucier
SOFAD
Avril 2004

Le **Forum sur la formation à distance**, un événement organisé par la SOFAD, a eu lieu le mardi 23 mars 2004, à l'Hôtel Gouverneur de l'Île Charron, à Longueuil. L'invitation était destinée aux responsables de la FD, soit 34 personnes de 29 commissions scolaires. Le niveau de participation fut excellent avec 29 personnes de 26 organismes.

Ce **Forum** était organisé de façon à favoriser la participation maximale des personnes présentes. Au début de chaque atelier thématique, une personne-ressource venait d'abord faire état de son point de vue sur le thème de l'atelier. Les participants se réunissaient ensuite par groupes de six à huit personnes pour discuter entre elles du thème et dégager quelques pistes de développement. Un retour en plénière permettait finalement de mettre tout le monde au courant de ce qui s'était dégagé dans chacun des sous-groupes.

Ce document présente les éléments essentiels des thèmes abordés au **Forum**, des exposés qui y ont été faits par des personnes-ressources, des points saillants issus des discussions en petits groupes, de la synthèse et des conclusions de la journée, ainsi que des suites qui sont souhaitées à cet événement par ses participants.

9h00 **Mot de bienvenue par Pierre Giguère, directeur général de la SOFAD**

9h10 **Berthier Dolbec, consultant**

Thème *Tendances, enjeux et défis*

- 1) La politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue
 - Diversification des lieux et des modes d'accès
 - Effort à faire en formation de base; qualifier les jeunes et les travailleurs
 - Expansion de la formation en milieu de travail
 - Emploi-Québec et le registre national des compétences

- 2) La ré-ingénierie de l'État
 - Accessibilité des services gouvernementaux en ligne
 - Examen systématique des pratiques
 - Recherche d'efficacité et d'efficience

- 3) Les logiques nationales du marché de la main-d'œuvre
 - Expansion des comités sectoriels
 - Emploi-Québec et la commission des partenaires du marché du travail
 - Des secteurs économique structurants (tourisme, construction,...)

4) L'entente MEQ CS SOFAD

- Fin d'une période de turbulence de trois ans.
- Reconfigurer le service
- Coller la contribution de la FD aux objectifs de la Politique d'Éducation des adultes
- Générer un financement contribuant au développement de la formation à distance

5) L'enrichissement de l'offre des centres

- La FD favorise la diversification et l'accessibilité
- Penser au client qui recherche des gains de temps, de résultats

6) Les acheteurs de formation au niveau provincial sont plus présents qu'avant

- D'où une initiative comme le Secteur des services de formation sur mesure à la SOFAD.

Le présentateur invite ensuite les participants à se livrer à un exercice de discussion en petits groupes où il suggère quelques pistes de réflexion :

- Quelles tendances ou quels enjeux vous semblent les plus vraisemblables?
- Quels effets ces tendances ou ces enjeux peuvent-ils avoir sur vos pratiques?
- Quelles stratégies vous permettraient de mieux faire face à ces tendances ou à ces enjeux?
- Quel devrait être l'apport de la SOFAD dans les circonstances?

Pour favoriser la synthèse des discussions, Berthier Dolbec demande ensuite à chaque groupe de personnes (les gens se sont réunis par groupes de quatre à six personnes), de résumer ce qui ressort de leur discussion en une phrase, en un ou deux brefs points. Il y avait six «équipes». Voici ce qui est ressorti pour chacune :

- Le suivi et l'encadrement
- La diversité des approches
- La nécessité de diversifier les modes de formation (allusion à la baisse démographique)
- Multiplier les produits de formation
- La nécessité de faire connaître les produits face à une absence de culture de formation chez les individus et dans les entreprises
- Le développement du matériel pour la communauté anglophone; traduction du matériel déjà existant en français dans de courts délais.

10h40 **Richard Larocque, directeur de centre d'éducation des adultes, CS de la Riveraine**

Thème *Promotion de l'offre et accueil de la clientèle*

Richard Larocque raconte l'évolution du service de FD de la CS de la Riveraine depuis 1995. Fait particulier de leur CS : ils sont mandatés pour offrir la FD par 13 CS de quatre régions différentes.

Promotion

Ils ont d'abord beaucoup utilisé leur répertoire de cours comme outil qu'ils envoient dans tous les organismes pertinents. Maintenant le répertoire sert moins comme agent de promotion que comme outil de référence pour l'élève. Ils en font au moins une réédition à chaque année. Il y a toujours des corrections ou des améliorations à apporter.

Quelques constats importants pour la CS de la Riveraine :

- La promotion de la FD doit être faite indépendamment (moment, lieu, message) de tout le reste de l'offre/promotion de formation de la CS.
- La FD est vue comme une façon de faire des cours rapidement.
- Il y a une grande demande en été ce qui peut créer des problèmes, car ils travaillent avec plusieurs CS pour la passation des examens.

Accueil

Il faut que ce soit indépendant des gens qui travaillent dans les centres de formation. En l'occurrence, à la CS de la Riveraine, ça se fait entièrement à distance. Ils ont un numéro de téléphone sans frais. Le paiement peut se faire par carte de crédit ou par mandat-poste.

Le premier appel au secrétariat est rapidement acheminé à une conseillère pédagogique pour une évaluation globale (on pose beaucoup de sous-questions aux candidats pour en arriver à une évaluation précise et pour établir une relation de confiance).

Autrement, la procédure d'inscription est succincte, rapide. On met les candidats en action; on considère que lorsqu'ils appellent, ils sont déjà en processus depuis un bon moment déjà, six mois peut-être. Ils sont déjà persévérants en quelque sorte.

Après vérification des «papiers», il y a un rappel de confirmation (et de «surveillance») aux élèves pour les amener au premier devoir.

Berthier Dolbec lance ensuite la discussion en sous-groupes avec quelques questions :

- Quel genre de promotion de la FD faut-il faire?
- Faut-il faire une publicité distincte ou globale?
- Quels sont les supports publicitaires les plus avantageux?

Pierre Giguère ajoute à cela qu'il faut toujours considérer qu'il y a deux niveaux de préoccupation quant à la promotion de la FD, le local et le national.

Éléments issus des discussions en six petits groupes :

- Lorsqu'on offre la FD assistée faut-il une publicité locale ou nationale?
- La publicité locale est nécessaire et faite, mais il faut aussi une publicité nationale — pour ceux qui ne connaissent pas la FD — avec un guichet unique d'information.
- (anglophones) La (leur) publicité est déjà provinciale, mais il y a des attentes par rapport à la SOFAD...
- D'accord à la fois pour la publicité locale et la publicité nationale, mais nécessité d'une coordination, de complémentarité, de cohérence entre les deux.
- Réflexion par rapport au fait que le collégial et l'universitaire en FD seraient plus présents dans les colloques et les salons que le secondaire.
- ...

11h25 **Chantal Laverrière, directrice adjointe, responsable du Service de formation à distance, CS Marie-Victorin**

Thème *Le matériel d'apprentissage utilisé et l'encadrement des élèves*

Matériel d'apprentissage

À la CS Marie-Victorin, ils utilisent toujours le matériel de la SOFAD — pertinent et de qualité — en FD, sauf pour GEO-5019 et 5023 et SC-5021 et 5022 où ils ont du matériel maison.

Encadrement

La CS a commencé à offrir la FD dès 1995. Au début il n'y avait pas de relance. En 1999, ils ont fait un sondage et ils ont réalisé que 43 % des élèves abandonnaient à la réception du matériel. À partir de ce constat, ils ont mis en place une heure de relance par semaine de la part des tuteurs. Ils ont connu un très beau succès avec cette initiative. Il y a un lien qui se tisse avec les élèves qui s'engagent à envoyer des devoirs.

Jusqu'à cette année, ils avaient six enseignants qui travaillaient à la maison, par téléphone. Depuis cette année, ils ont deux profs qui sont présents 20 heures par semaine au centre de formation, soit deux après-midi et deux soirs. Les élèves peuvent aller poser des questions en personne. Ils peuvent aussi corriger leur devoir avec l'enseignant-tuteur.

Ils ne font plus de tests de classement. Ils utilisent les outils diagnostiques à la salle de test. Après deux ou trois semaines, le tuteur appelle l'élève pour lui faire des commentaires sur ses résultats. C'est un suivi très personnalisé. Les élèves aiment beaucoup ça.

Les inscriptions peuvent se faire par la poste, mais 80 % de leur clientèle est de Longueuil ou de Saint-Hubert et ils viennent au centre de formation; ils peuvent prendre leur matériel sur place et même, si les circonstances le permettent, rencontrer leur tuteur. Chantal Laverrière dit que les gens aiment venir sur place pour se faire corriger. Cela dit, les personnes éloignées ne sont pas obligées de se présenter au centre.

Les communications tuteur/élève se font soit par téléphone, soit par la poste (c'est ce qui est le moins populaire), soit par courriel.

Depuis septembre 2003, 90 personnes ont transféré à la FD ou utilisent les deux systèmes (en établissement et à distance) simultanément.

Éléments issus des discussions en six petits groupes :

Quant au matériel d'apprentissage

- On utilise le matériel de la SOFAD; parfois on y ajoute des exercices. Il faut plus de matériel de la SOFAD en anglais.
- Il faudrait du matériel plus léger, plus aéré.
- Le matériel en général, c'est celui de la SOFAD; il coûte cher en formation générale.
- Le matériel de la SOFAD est apprécié.
- Le matériel, c'est majoritairement celui de la SOFAD. Cela dit, il y a des bémols pour
 - le matériel informatique (les élèves ont de la misère à suivre),
 - en anglais,
 - en sciences physiques et en chimie (il y a des difficultés et c'est cher),
 - en comptabilité (c'est pas complet, les tuteurs utilisent d'autres matériels que celui de la SOFAD).
- Le matériel de la SOFAD est apprécié. Il faudrait par ailleurs que le matériel des CS soit rendu disponible aux autres CS.

Quant à l'encadrement des élèves

- Ils font beaucoup d'encadrement. Ils ont même des élèves à l'étranger avec qui ils communiquent par courriel. De même que par courrier ou par téléphone au besoin.
- Le tuteur essaie d'être omniprésent auprès de l'élève, par des interventions fréquentes et amicales.
- L'encadrement varie beaucoup d'un centre à l'autre.
- La situation est très différente selon qu'il s'agit d'élèves de milieux urbains ou de milieux ruraux (pour ce qui est des rencontres avec les tuteurs). Ils ont ajouté (ils veulent ajouter?, il faut ajouter?) le courriel et la vidéoconférence.
- Ils font de la relance de façon systématique. Il y a un gros roulement des tuteurs en formation générale. C'est mieux lorsqu'il y a de la stabilité. Il faut développer une approche, il faut apporter des modifications aux conventions collectives pour des façons de rémunérer pertinentes en formation à distance.
- Il faut communiquer rapidement avec l'élève. Il faut des contacts plus fréquents.

Lunch

13h30 **Pierre Giguère, directeur général de la SOFAD**

Thème *Convergence des pratiques locales et entente MEQ-CS-SOFAD*

Dans la foulée de la Politique d'éducation des adultes et de la formation continue et du plan d'action qui l'accompagne... les conditions et les conclusions des principaux travaux et des principales orientations des dernières années convergent vers la recherche des mesures susceptibles :

- de favoriser l'expression de la demande en formation continue, en particulier en formation à distance
- d'assurer le développement de l'offre de cours et des services de formation à distance et en ligne au secondaire
- d'élargir le mandat et de bonifier les ressources de la SOFAD.

Les éléments de cette entente permettent aux organismes signataires de concrétiser une stratégie de développement de la formation à distance et de l'apprentissage en ligne

L'organisme central (la SOFAD) est l'outil que les commissions scolaires et le MEQ privilégient aux fins de rationaliser l'utilisation des ressources disponibles tout en favorisant le développement de la formation à distance.

Les signataires souhaitent favoriser l'accroissement de la demande et le développement de l'offre sur tout le territoire québécois. Plus concrètement, il s'agira de :

- favoriser le regroupement en consortiums
- rechercher l'harmonisation des politiques et des pratiques touchant les utilisateurs et l'accès aux cours et aux services à distance
- examiner le mode actuel de financement et la répartition des sommes allouées
- examiner les possibilités de développement de la formation à distance et des services de formation en ligne pour répondre aux besoins des élèves et des commissions scolaires dans le secteur de la formation générale des jeunes.

Quelques dimensions particulièrement importantes pour la FD :

- Le positionnement et reconnaissance de la formation à distance en tant que dispositif central et non pas marginal parmi les autres services de formation offerts dans le réseau.
- Des activités de promotion de la formation à distance
 - > du concept générique
 - > des cours et services offerts
- Une information sur l'offre de cours qui soit accessible à tous. «Avant de former, il faut informer!» Que tout citoyen au Québec soit rejoint par l'information sur la FD. Qu'il y ait un guichet centralisé d'information en plus de l'information assurée par divers points de service pour que se réalise ce que la politique de FC appelle le fort potentiel de développement de la FD, notamment au profit des régions éloignées.
- L'ouverture sur de nouveaux créneaux
 - la formation professionnelle
 - la formation à distance aux jeunes
- L'ouverture à des modèles hybrides, à des solutions mixtes en FD.
- Le financement, — des nouvelles productions, de l'organisme central — avec comme toile de fond le fait que le Québec est en situation d'appauvrissement.
- Des attentes envers le MEQ
 - Nous sommes sans cadre légal et réglementaire
 - Nous n'avons même pas de cadre organisationnel

Il faudrait que le MEQ soit sensible aux effets négatifs de ces lacunes. Les choses étant ce qu'elles sont, le MEQ n'ayant toujours pas de porteur de dossier, comment va-t-il faire pour prendre des décisions, se donner des priorités de développement?

Éléments issus des discussions en six petits groupes :

Quant à l'entente

- Pour les regroupements, les consortiums, c'est une chose qui se gère au niveau des directeurs généraux. Quel est le pouvoir des gens réunis au Forum d'aujourd'hui à cet égard...? La question du mode de financement est à creuser.
- Il y a du scepticisme quant à la question des consortiums. On souhaite un porteur de dossier pour la FD au MEQ.

- La convergence existe pour les anglophones. Avec la dénatalité, il reste de l'argent, il y a des surplus et la direction s'en sert pour financer la FD. Pour les études à la maison des moins de 16 ans, les jeunes utilisent le matériel de la SOFAD.
- Comment faire pour offrir la FD aux jeunes? C'est très intéressant, il faut en discuter. Le jour où la FD ne serait plus à la marge dans les CS, beaucoup de choses seraient susceptibles de changer. Il y a des enjeux énormes.
- Avec la menace de la baisse des enveloppes fermées, la FD apparaît comme un bon mode de financement.
- Le regroupement des CS, ça peut entrer en conflit avec le fait d'avoir différentes méthodes d'offrir la FD.

Synthèse et conclusions

- On avait un certain inconfort par rapport à notre pratique de FD assistée. On réalise que plusieurs font ça, ça «console». Sont inquiets par rapport à la réforme et par rapport à l'offre de services de FD aux jeunes. Faudrait revoir le mode de financement.
- Souhait qu'il y ait d'autres rencontres sur la FD. Possibilité d'apprendre beaucoup en discutant avec ses collègues. Souhait de parler plus de la façon d'administrer la formation à distance. Souhait qu'il y ait une offre de qualité partout.
- Passé l'étape de la survie, il faut asseoir nos pratiques sur des politiques. Une coopérative comme la SOFAD permet la mise en commun des diverses expériences pour nous guider vers l'avenir. Il faudrait aussi discuter des valeurs, comment on voit l'arrivée de la formation à distance chez les jeunes.
- Il y a des questionnements sur la dimension regroupements qui figure dans l'entente.
- Constat de beaucoup de différences dans les pratiques. Ce qui n'empêche pas la discussion dans le respect, ce qui augure bien pour l'avenir de la FD. Faut se revoir. Autrement, encore le constat d'une absence du MEQ dans le dossier.
- Intéressant qu'il y ait une réflexion sur la formation à distance aux jeunes. Demande d'information là-dessus.
- Souhait que la SOFAD fasse une veille pédagogique. Un répertoire des modèles de liens entre les styles d'apprentissage et la formation à distance.
- Le problème du financement pour la formation à distance pour les jeunes.
- Est-ce que le financement pour la FP à distance va changer?
- Conséquences de la perte de l'enveloppe ouverte en formation à distance?
- Les modules de FP ont des codes différents en anglais et en français.
- Goût de revenir sur les raisons ou les réalités ayant amené des modifications aux services de formation à distance.

Évaluation de la journée et suites à prévoir

- Ce fut intéressant et dynamique. La formule est bonne.
- Divers sujets ont été abordés dans une grande ouverture. C'est à répéter, en abordant des sujets plus pointus.
- Très intéressant. À refaire en entrant plus dans les détails. Traiter de la rémunération, entre autres.
- Un possible regroupement provincial des tuteurs serait très intéressant.

Mot de la fin par Pierre Giguère, directeur général de la SOFAD

En conclusion du **Forum**, Pierre Giguère s'est d'abord lui aussi félicité de l'intensité des discussions dans un climat d'ouverture et de respect. Il a ensuite affirmé qu'il y aurait certainement d'autres occasions du genre provoquées par la SOFAD, en tenant compte des suggestions de plusieurs personnes à ce sujet. À suivre donc.