



ENCADREMENT DES ÉTUDIANTS ET ÉTUDIANTES DANS LES COURS ASYNCHRONES

Béatrice Pudelko, Ph.D.

Université TÉLUQ

Plan

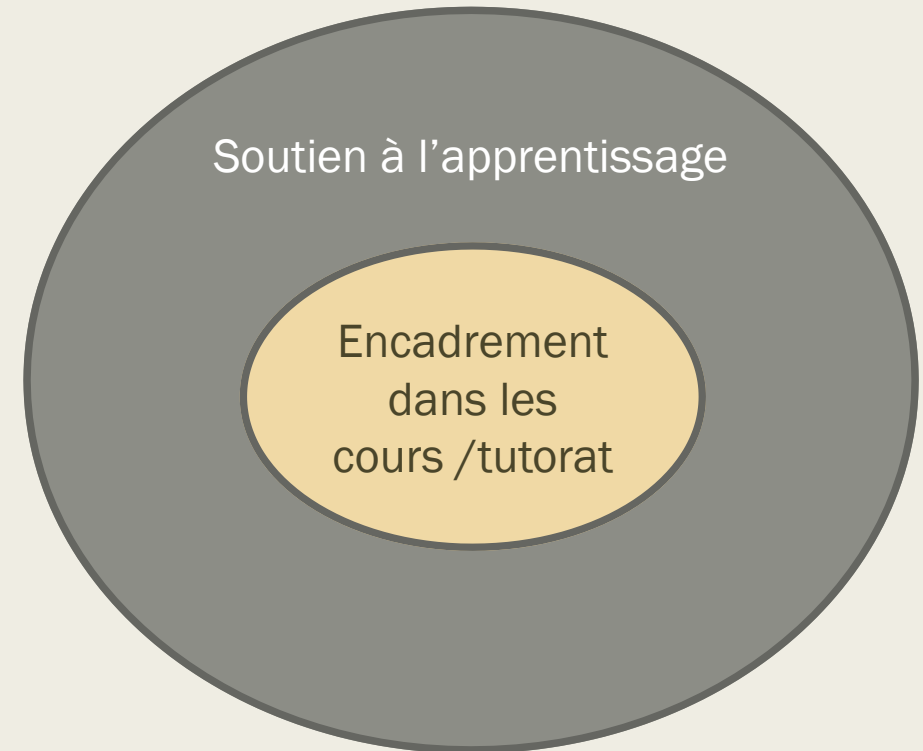
- Qu'est-ce qu'un cours asynchrone ?
- Qu'est-ce qu'encadrement des étudiants ?
- Contexte : cours asynchrones à l'Université TÉLUQ
- Projet « Référentiel des compétences en encadrement à distance à la TÉLUQ
 - *Les deux phases du projet*
 - *Le référentiel construit*
- Comment les tuteurs et les tutrices perçoivent certaines de ces compétences
 - *Les compétences liées à la « relation d'aide »*

Qu'est-ce qu'un cours asynchrone ?

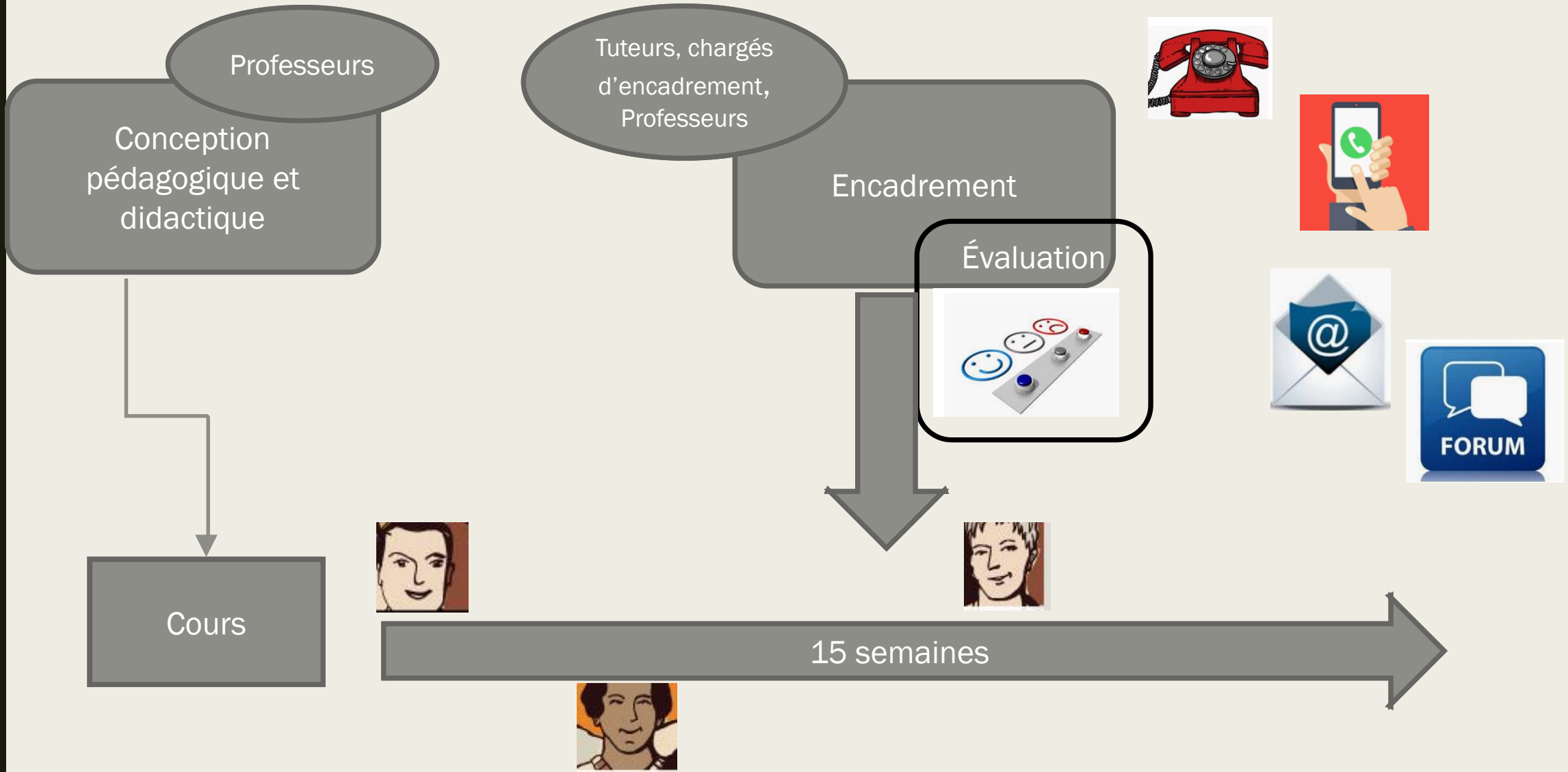
- C'est une sorte de cours à distance :
 - *un dispositif d'apprentissage-enseignement dans lequel des technologies de communication sont utilisées pour soutenir l'interaction entre les apprenants et les enseignants, incluant la correspondance postale, le téléphone ou les outils de communication par ordinateur ;*
- Un cours dans lequel les échanges avec d'autres étudiants, les enseignants ou d'autres intervenants se font en temps différé, ne nécessitent pas de connexion simultanée ;
 - *Que veut dire « différé » ?*
- Un cours asynchrone est-il un cours « autoportant » ?
 - *Tout dépend de ce qu'on comprend par « autoportant »....*

Qu'est-ce qu'encadrement des étudiants?

- Encadrement au sens large : académique, programme = soutien à l'apprentissage, soutien académique (*learner support*)
 - *services offerts par divers acteurs, individuels ou collectifs, (les conseillers à l'orientation, les bibliothécaires, les psychologues, les agents de la gestion des études, les animateurs de la vie académique, etc.)*
- Encadrement au sens restreint, dans les cours = tutorat (*tutoring*)
 - *fonction d'aide /conseil /assistance individualisée*
 - *l'aide à la collaboration en ligne*
 - *rétroaction et évaluation*

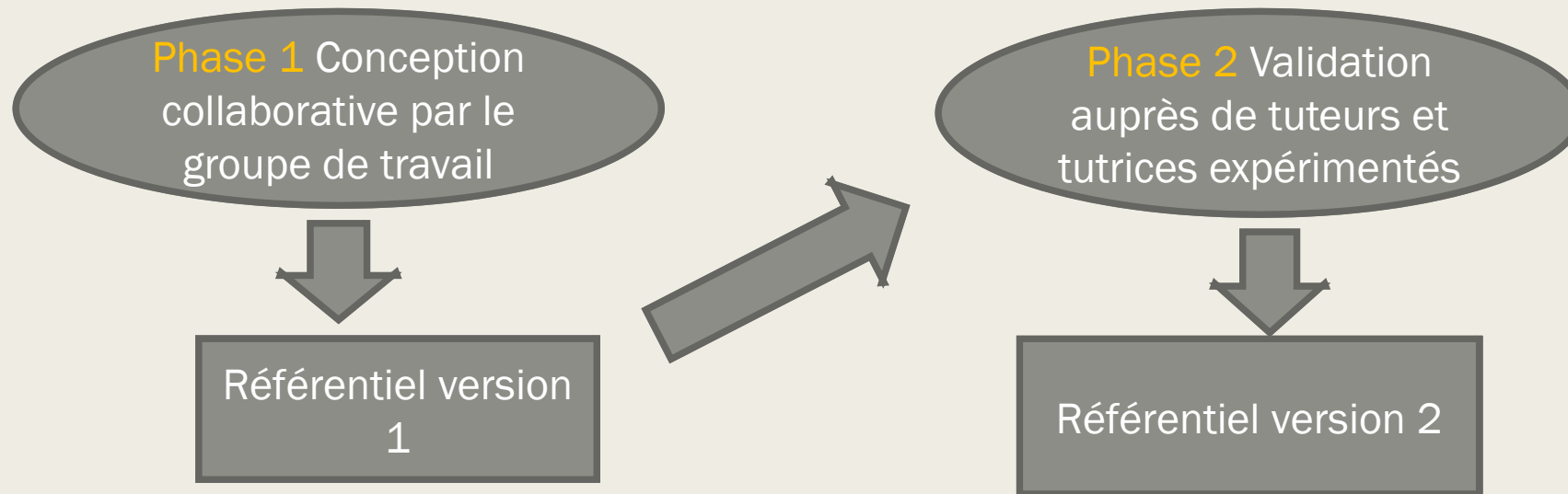


Contexte du projet : cours asynchrones à la TÉLUQ



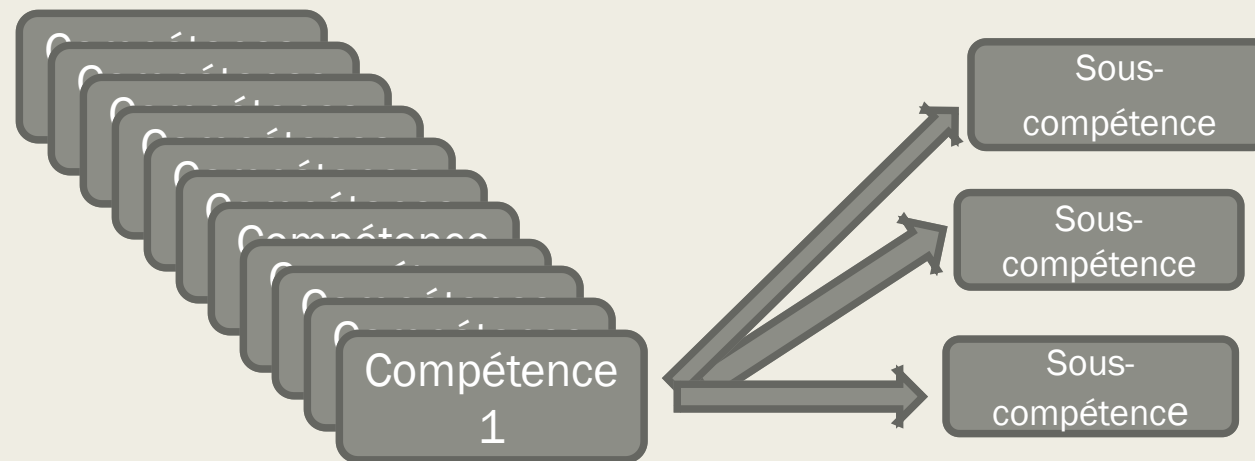
Projet « Conception et validation d'un référentiel des compétences en encadrement à distance à la TÉLUQ »

- Quelles sont les compétences pour réaliser un encadrement de qualité dans les cours asynchrones à la TÉLUQ?



Phase 1 du projet

- Groupe de travail
 - 5 personnes tutrices expérimentées et engagées professionnellement
- Référentiel version 1 :
 - **11** compétences
 - **56** éléments de compétence (sous-compétences)



Les compétences déterminées par le groupe de travail

- 1. *Manifester une attitude professionnelle*
- ★ 2. *Établir et maintenir une relation personnalisée de soutien pédagogique tout au long de l'activité d'encadrement d'un(e) étudiant(e)*
- ★ 3. *Soutenir la motivation de l'étudiant à apprendre, persévérer et réussir dans le contexte de la formation à distance*
- ★ 4. *Appliquer son expertise du contenu enseigné dans le cours pour soutenir l'étudiant au plan cognitif*
- ★ 5. *Soutenir l'étudiant dans l'acquisition et le développement d'une démarche d'apprentissage autonome*
- ★ 6. *Soutenir l'étudiant dans la réalisation des travaux et des examens du cours*
- 7. *Évaluer, corriger et noter les travaux et les examens de façon équitable et impartiale*
- 8. *Organiser son travail de façon efficace et efficiente*
- 9. *S'exprimer clairement en utilisant les moyens de communication appropriés*
- 10. *Contribuer à l'amélioration continue de la qualité de l'enseignement à la TÉLUQ*
- 11. *Utiliser divers moyens pour favoriser son développement professionnel*

Phase 2 du projet

- Enquête : échelle de Likert
 - *fortement d'accord, d'accord, en désaccord, fortement en désaccord, je ne sais pas*
- Critères de sélection des tuteurs et tutrices expérimentés
 - *Avoir accumulé au moins 2 ans d'expérience au moment de l'enquête;*
 - *Avoir accumulé un minimum de 45 assignations dans l'année qui a précédé l'enquête*
- 98 répondants sélectionnés
 - *taux de réponse : 81,6 %*
- Question posée
 - *D'après votre expérience, pour offrir un encadrement de qualité aux étudiants qui poursuivent leurs études à la Téléuq, les tuteurs et les tutrices devraient-ils maîtriser les compétences énoncées ci-dessous ?*
 - *+ questions complémentaires (formation, appréciation, sentiment de maîtrise)*
- Passation anonyme et confidentielle
- 80 % des participants ont rédigé des commentaires libres

Profil de répondants








- Genre
 - 50 % Hommes
 - 50 % Femmes
- Expérience
 - Ancienneté
 - 54 % plus de 20 ans de travail en tant que tuteur ou tutrice
 - Nombre de cours encadrés
 - 60 % ont encadré entre 5 et 14 cours
 - Nombre d'étudiants encadrés par session
 - 37 % ont encadré entre 61 et 150 étudiants par session
- 47 % : le tutorat est l'unique emploi
- Répartition entre les départements :
 - ESA – 55 %; SHLC – 34 %; ST – 7 %; EDU – 4 %
- 80 % ont suivi au moins un cours dans le domaine de la pédagogie, communication, psychologie, sciences humaines




Les compétences en question













- 1. Manifester une attitude professionnelle
- ★ 2. Établir et maintenir une relation personnalisée de soutien pédagogique tout au long de l'activité d'encadrement d'un(e) étudiant(e)
- ★ 3. Soutenir la motivation de l'étudiant à apprendre, persévérer et réussir dans le contexte de la formation à distance
- ★ 4. Appliquer son expertise du contenu enseigné dans le cours pour soutenir l'étudiant au plan cognitif
- ★ 5. Soutenir l'étudiant dans l'acquisition et le développement d'une démarche d'apprentissage autonome
- ★ 6. Soutenir l'étudiant dans la réalisation des travaux et des examens du cours
- 7. Évaluer, corriger et noter les travaux et les examens de façon équitable et impartiale
- 8. Organiser son travail de façon efficace et efficiente
- 9. S'exprimer clairement en utilisant les moyens de communication appropriés
- 10. Contribuer à l'amélioration continue de la qualité de l'enseignement à la TÉLUQ
- 11. Utiliser divers moyens pour favoriser son développement professionnel











Sur ces compétences pédagogiques et didactiques :






- On a constaté un écart entre le groupe de travail et les répondants
 - *Certaines sous-compétences déterminées par le groupe de travail n'ont pas été validées par les répondants*
- Ces sous-compétences concernent la « relation d'aide »
- Certaines de ces sous-compétences semblent être valorisées davantage :
 - *par les tutrices que par les tuteurs;*
 - *par les tutrices et les tuteurs qui ont plus d'ancienneté et qui ont encadré un plus grand nombre de cours;*

2. Établir et maintenir une relation personnalisée de soutien pédagogique tout au long de l'activité d'encadrement d'un(e) étudiant(e)	Groupe de travail	Répondants	Répondants Différences significatives
Cerner, au début du cours, les besoins et les attentes de l'étudiant en matière d'encadrement.			Ancienneté +
Utiliser l'information pertinente sur le profil académique, professionnel et personnel de l'étudiant afin de pouvoir établir avec lui un contact personnalisé.			Femmes +
Établir une relation de confiance qui favorisera les échanges ultérieurs.			Femmes + Ancienneté + Nombre de cours +
Appliquer les principes d'une relation d'aide en ajustant ses interventions aux besoins exprimés par l'étudiant.			Nombre de cours +
Apporter son soutien à l'étudiant de manière à favoriser le développement de son autonomie.			Femmes +



3. Soutenir la motivation de l'étudiant à apprendre, persévérer et réussir dans le contexte de la formation à distance	Groupe de travail	Répondants	Répondants Différences significatives
Stimuler l'intérêt de l'étudiant envers la matière du cours.			
Communiquer une vision positive de l'adulte qui poursuit des études universitaires.			
Valoriser l'effort fourni par l'étudiant pour intégrer les connaissances transmises dans le cours.			Nombre de cours +
Fournir une rétroaction constructive et rapide à l'étudiant qui soumet un travail noté.			
Rassurer l'étudiant sur sa capacité de réussir le cours			Femmes +
Au besoin, conseiller l'étudiant sur la mise à niveau des connaissances et compétences nécessaires pour améliorer ses chances de réussite.			
Au besoin, conseiller l'étudiant sur son choix de cours en fonction de ses projets et ses intérêts professionnels ou le référer à une ressource compétente			Nombre de cours +



4. Appliquer son expertise du contenu enseigné dans le cours pour soutenir l'étudiant au plan cognitif	Groupe de travail	Répondants	Répondants Différences significatives
Répondre de façon ouverte et positive aux interrogations sur le contenu du cours.			
Aider l'étudiant à exprimer ses difficultés de compréhension du contenu du cours			
Aider l'étudiant à faire les liens entre ses connaissances antérieures et les notions enseignées dans le cours			
Expliquer les notions théoriques du cours dans des termes plus accessibles ou de façon imagée à l'étudiant qui éprouve des difficultés de compréhension.			Ancienneté +
Illustrer et contextualiser, au besoin, les notions abordées dans le cours en tenant compte de la réalité de l'étudiant (son milieu de travail, ses antécédents scolaires, sa culture).			Ancienneté +
Aider l'étudiant à appliquer les notions théoriques dans la réalisation des travaux pratiques.			Nombre de cours +
Aider l'étudiant à s'approprier et à utiliser à bon escient le vocabulaire du champ d'études.			
Sensibiliser l'étudiant à la valeur des connaissances transmises dans le cours pour son développement et professionnel.			

5. Soutenir l'étudiant dans l'acquisition et le développement d'une démarche d'apprentissage autonome	Groupe de travail	Répondants	Répondants Différences significatives
Sensibiliser l'étudiant à l'importance d'une démarche d'apprentissage autonome.			Ancienneté -
Aider l'étudiant à exprimer tout au long de sa démarche d'éventuelles difficultés d'apprentissage			Femmes +
Aider l'étudiant à s'approprier les visées pédagogiques du cours, la démarche d'apprentissage et les modalités d'évaluation.			
Responsabiliser l'étudiant quant à sa gestion des travaux au regard des échéances du cours et de ses contraintes personnelles.			
Proposer à l'étudiant des moyens et des stratégies d'organisation et de gestion de son temps d'étude.			Femmes +
Aider l'étudiant à acquérir et utiliser les stratégies d'études permettant « d'apprendre à apprendre ».			
Orienter et conseiller l'étudiant sur les sources documentaires en lien avec le cours.			Ancienneté +
Soutenir le développement des compétences méthodologiques en lien avec le cours			Femmes + Ancienneté +

6. Soutenir l'étudiant dans la réalisation des travaux et des examens du cours	Groupe de travail	Répondants	Répondants Différences significatives
Préciser et clarifier au besoin les consignes des travaux notés.			
Aider l'étudiant à repérer et à appliquer les notions théoriques dans la réalisation des travaux pratiques.			
Offrir, au besoin, son assistance à l'étudiant dans la réalisation d'une recherche documentaire.			Ancienneté +
Aider l'étudiant à se préparer aux examens, s'il y a lieu.			

Les seules autres différences statistiquement significatives

8. Organiser son travail de façon efficace et efficiente	Groupe de travail	Répondants	Répondants Différences significatives
Élaborer et améliorer au besoin sa méthode et ses outils de travail pour encadrer ses étudiants			Femmes +

9. S'exprimer clairement en utilisant les moyens de communication appropriés	Groupe de travail	Répondants	Répondants Différences significatives
Utiliser ses compétences rédactionnelles pour rédiger rapidement et correctement les courriels et les rétroactions sur les travaux notés.			Femmes +

Une compétence se démarque :

- **Établir une relation de confiance qui favorisera les échanges ultérieurs**
 - sa valorisation augmente avec l'ancienneté et le nombre de cours (l'expérience)
 - sa valorisation est plus importante parmi les femmes;
 - a généré le plus de commentaires libres de la part de répondants;
 - a été classée au 1^{er} rang des besoins de formation de nouveaux tuteurs;
 - a été classée au 3^e rang des besoins de formation de tous les tuteurs;
 - figure parmi les 10 compétences les plus appréciées des étudiants (selon les tuteurs);

Les commentaires libres

- 80 % des énoncés (276 sur 344) concernent les cinq compétences suivantes :
 - *Établir et maintenir une relation personnalisée de soutien pédagogique tout au long de l'activité d'encadrement d'un(e) étudiant(e) (79 énoncés);*
 - *Contribuer à l'amélioration continue de la qualité de l'enseignement à la Téléuq (71 énoncés);*
 - *Manifester une attitude professionnelle (52 énoncés);*
 - *Évaluer, corriger et noter les travaux et les examens de façon équitable et impartiale (45 énoncés)*
 - *Appliquer son expertise du contenu enseigné dans le cours pour soutenir l'étudiant au plan cognitif (29 énoncés);*

Établir et maintenir une relation personnalisée de soutien pédagogique tout au long de l'activité d'encadrement d'un(e) étudiant(e) (79 énoncés)

Sous-thèmes	Nombre (% des énoncés du thème)
Personnalisation	21 (27 %)
Ouverture/confiance	15 (19 %)
Disponibilité	14 (18 %)
Empathie	11 (14 %)
Appel de démarrage	10 (13 %)
Relation d'aide	9 (11 %)

Commentaires libres des répondants sur la « relation d'aide »

- *Il faut pouvoir adapter notre aide et support selon les attentes et les caractéristiques de l'étudiant. Selon moi, on ne peut pas avoir exactement la même approche envers chacun.*
- *Certains étudiants ont des besoins d'encadrement et de suivi plus importants de la part du tuteur, tandis que d'autres ne manifestent pas du tout les mêmes besoins. Il est très difficile de généraliser.*
- *Il y a une distinction à faire entre un apprenant qui est à son ou ses premiers cours à la Téléuq; un apprenant qui se sent insécure dans sa démarche d'apprentissage; un apprenant qui a de l'expérience en formation à distance et qui est très autonome dans ses apprentissages;*
- *Il est important qu'il [le tuteur] consulte le dossier étudiant. Avant de contacter un étudiant je vérifie s'il a déjà eu un cours avec moi. Cela favorise l'échange et cela dénote une image d'importance auprès de l'étudiant.*

Commentaires libres des répondants sur « relation d'aide »

- *Pour moi, ce qui est fondamental est le premier contact avec mon étudiant. Ce dernier me permet de développer un sentiment de confiance, de vérifier sa motivation et de lui offrir le soutien dont il aura besoin tout au long du cours et ce, de façon personnalisée.*
- *Établir un bon contact de démarrage (lettre et appel personnalisé) afin de sécuriser l'étudiant.*
- *Il y a le malaise des étudiants à recourir aux services des tuteurs. Ils pensent nous déranger. Je les rassure sur ce point dès le contact téléphonique de démarrage en les encourageant à avoir recours à mes services au besoin.*
- *Un nouvel étudiant à la TÉLUQ n'a aucune idée de ce qui l'attend à tous les niveaux et reçoit tellement d'information qu'il s'y perd quelques fois. Cet investissement de 10 ou 15 minutes me permet maintenant de sauver beaucoup de temps durant la session en évitant de traiter de problèmes déjà réglés lors de l'appel de démarrage et permet surtout de confirmer mon rôle auprès de la clientèle.*

Commentaires libres des répondants sur « relation d'aide »

- *En un mot je me prononce indécis car je crois que les tuteurs ont avantage à pouvoir mettre en œuvre ce genre de soutien mais sur demande seulement.*
- *Selon moi, il n'appartient pas au tuteur de questionner l'étudiant sur sa vie, son cheminement, ses projets ni de jouer un rôle d'aidant naturel si l'étudiant a des problèmes personnels. Nous ne sommes pas non plus des conseillers en orientation.*
- *Je crois sincèrement que le ou la tutrice doit comprendre le rôle d'accompagnateur qu'il/qu'elle a auprès des étudiants.*
- *Pour bien des étudiants, l'université, c'est sérieux. Pour cela, le ton doit rester professionnel. Comme la relation se passe entre deux personnes qui ne se verront pas, le contexte favorise la confiance. Pour cela, pas besoin de porter la cravate mais attention de ne pas jouer au thérapeute !*
- *Il est important que l'étudiant soit responsabilisé. On peut l'aider mais on ne peut pas faire le cours à sa place. Il est important qu'il développe son autonomie. Il a choisi les études à distance. Donc c'est la base de l'autonomie. Il y a une personne ressource pour l'aider mais son cheminement est évidemment plus autonome. Nous pouvons aider les étudiants, nous pouvons favoriser leur motivation, mais le tuteur doit quand même sentir une certaine volonté de réussite de la part de l'étudiant.*

Pistes de réflexion et d'action...

- En quoi consiste ou devrait consister la « relation d'aide » dans les cours asynchrones ?
 - Quelles sont ces limites ?
 - Quelles sont ces liens avec l'autonomie et l'autodirection des étudiants dans les cours asynchrones ?
- Comment la cerner dans un contexte organisationnel et institutionnel particulier ?
- Quelle importance lui accorder dans un contexte particulier ?
- Peut-on (doit-on) former les personnes encadrant les étudiants sur la « relation d'aide » ?
 - *Pourquoi ?*
 - *Si oui, comment ?*

Merci !

Commentaires ?

Questions ?

Évaluer cet atelier :

<http://bit.ly/sfad2020eval>.

Mes articles sur l'encadrement sont disponibles sur :

<https://www.teluq.ca/siteweb/univ/bpudelko.html>

Vous pouvez m'écrire :

Beatrice.pudelko@teluq.ca



R libre
RÉPERTOIRE DES
PUBLICATIONS DE
RECHERCHE EN
ACCÈS LIBRE

LIENS D'INTÉRÊT

- Profil Research Gate**
- Profil Google Scholar**
- Wiki-TEDia**
- EduForma**
- Tribalab**

Élément de compétence	Appréciées par les étudiants (rang occupé)	Maîtrisées par les tuteurs (rang occupé)
Fournir une rétroaction constructive et rapide à l'étudiant qui soumet un travail noté.	1	1
Préciser et clarifier au besoin les consignes des travaux notés.	2	2
Communiquer à l'écrit et à l'oral dans un langage soigné, clair et précis.	3	3
Manifester une attitude respectueuse et polie envers l'étudiant.	4	9
Utiliser ses compétences rédactionnelles pour rédiger rapidement et correctement les courriels et les rétroactions sur les travaux notés.	5	4
Établir une relation de confiance qui favorisera les échanges ultérieurs.	6	7
Fournir une rétroaction justifiée au regard des critères d'évaluation.	7	5
Faire preuve d'honnêteté et de rigueur intellectuelle dans l'accomplissement des tâches de tutorat.	8	6
Répondre de façon ouverte et positive aux interrogations sur le contenu du cours.	9	10
Selon les circonstances, choisir le moyen de communication le plus approprié, le courriel ou le téléphone afin de favoriser un échange fructueux avec l'étudiant.	10	-
Aider l'étudiant à exprimer tout au long de sa démarche d'éventuelles difficultés d'apprentissage.	-	8

Élément de compétence	Besoins formation nouveaux tuteurs (rang occupé)	Besoins formation tous les tuteurs (rang occupé)
Fournir une rétroaction constructive et rapide à l'étudiant qui soumet un travail noté.	2	1
Établir une relation de confiance qui favorisera les échanges ultérieurs.	1	3
Utiliser ses compétences rédactionnelles pour rédiger rapidement et correctement les courriels et les rétroactions sur les travaux notés.	7	2
Fournir une rétroaction justifiée au regard des critères d'évaluation.	3	-
Élaborer et améliorer au besoin sa méthode et ses outils de travail pour encadrer ses étudiants.	4	4
Communiquer à l'écrit et à l'oral dans un langage soigné, clair et précis.	5	5
Cerner, au début du cours, les besoins et les attentes de l'étudiant en matière d'encadrement.	5	-
Reconnaître dans la correction et la rétroaction la qualité et la pertinence des apprentissages effectués par l'étudiant.		6
Manifester une attitude respectueuse et polie envers l'étudiant.	-	7
Préciser et clarifier au besoin les consignes des travaux notés.	9	8
Faire preuve d'honnêteté et de rigueur intellectuelle dans l'accomplissement des tâches de tutorat.	-	8
Sensibiliser l'étudiant à l'importance d'une démarche d'apprentissage autonome.	8	10
Maîtriser les moyens de communication en usage à la TÉLUQ :	9	-
Apporter son soutien à l'étudiant de manière à favoriser le développement de son autonomie.	-	10
Répondre de façon ouverte et positive aux interrogations sur le contenu du cours.	-	10
Aider l'étudiant à exprimer tout au long de sa démarche d'éventuelles difficultés d'apprentissage.	11	-