

Une évaluation de la qualité de la formation à distance vue par les étudiants en « campus connectés »

PIERRE BEUST

MESRI-DGESIP, 1 rue Descartes, 75 005 Paris, pierre.beust@enseignementsup.gouv.fr &
Université de Caen Normandie, Laboratoire GREYC-CNRS UMR6072, Bd Juin, 14302 Caen Cedex

ALI AKSEN

Campus connecté de Privas, aaksen@ardeche.fr

ANGÉLIQUE BEGUE

Campus connecté de Saint Raphaël, a.begue@cavem.fr

VIRGINIE BRACQUE

Campus Connecté de Aubenas, vbracque@ardeche.fr

JEAN DELABALLE

Campus connecté de Carcassonne Agglo, Jean.DELABALLE@carcassonne-agglo.fr

JOËLLINE PRADIER

Campus connecté de Saint Raphaël, j.pradier@cavem.fr

SARAH VILLANIE

Campus connecté de Romans en Isère, pedagogie@accesromans.com

TYPE DE SOUMISSION

Analyse de dispositif

RESUME

Cet article traite de l'évaluation de la qualité des formations à distance dans l'enseignement supérieur français. Cette évaluation vient du ressenti de certains étudiants qui suivent un programme en ligne en étant inscrits dans une université (ou au CNED pour certains programmes appelés BTS). Le contexte de notre étude est celui des "Campus connectés". Dans leur configuration territoriale, les "Campus connectés" rapprochent l'enseignement supérieur de tous les citoyens en créant des lieux labellisés qui accueillent les étudiants inscrits dans un programme en ligne d'une université. Ils sont coordonnés par une autorité publique locale. Dans ces lieux, les étudiants bénéficient de l'accompagnement d'un tuteur/coach, d'un environnement propice à la réussite et à la socialisation avec les autres étudiants. Notre étude nous a permis d'identifier des marges de manœuvre pour les évolutions de la formation à distance.

SUMMARY

This paper deals with the assessment of the quality of distance learning in French higher education. This assessment comes from the point of view of some students who follow an online programme while registered at a university (or at the CNED for some programmes called BTS). The context of our study is that of the "connected campuses". In their territorial configuration, "Connected Campuses" bring higher education closer to all citizens by creating labelled places

that welcome students enrolled in a university's online programme. They are coordinated by a local public authority. In these places, students benefit from the support of a tutor/coach, an environment conducive to success and socialisation with other students. Our survey has enabled us to identify some ways to increase quality of distance learning.

MOTS-CLES (MAXIMUM 5)

Enseignement à distance, Campus connecté, étude de la qualité de l'expérience d'apprentissage

KEY WORDS (MAXIMUM 5)

Online Learning, assessment of quality in online learning programs

1. Introduction

La formation à distance est au cœur de nombreux débats dans l'enseignement supérieur, et plus encore en ce moment depuis la crise sanitaire COVID-19. C'est une pratique éducative très ancienne qui date des cours par correspondance dont les origines remontent au 19^e siècle (Glikman 2014) mais qui a vécu récemment des mutations et changements de paradigmes fondamentaux avec l'essor de la formation en ligne. Aujourd'hui, apprendre à distance ne suppose plus nécessairement un isolement et des modalités uniquement asynchrones. Pour autant la mutation dans ses aspects pédagogiques n'est certainement pas complètement achevée. Avoir remplacé dans certaines formations l'envoi de photocopiés papiers par la mise en ligne de document PDF n'est pas en soi une transformation radicale. Ce n'est pas seulement l'introduction de dispositifs numériques qui change la façon d'enseigner et d'apprendre. Le numérique cristallise souvent beaucoup d'attention chez les équipes pédagogiques (enseignants, ingénieurs de services d'appui, techniciens multimédia) et il est souvent associé nécessairement à la notion d'innovation. Si la formation à distance est effectivement aujourd'hui au carrefour des évolutions des technologies de la médiation et de la pédagogie selon (Béché et Schneider 2019), il convient de mettre en avant les innovations pédagogiques et pas seulement techniques ou, au mieux, techno-pédagogiques.

Nous nous intéressons ici à l'expérience de vie de l'apprenant à distance en cherchant à l'objectiver pour questionner les orientations pédagogiques. Notre étude s'est adressée à un public d'étudiants inscrits en formation à distance et accueillis en campus connectés.

2. Contexte

Le panel d'étudiants cible de notre étude est composé des étudiants accueillis en campus connectés pour l'année universitaire 2020-2021. Ils sont potentiellement 409 répartis sur tout le territoire. Nous avons recueillis 181 réponses, soit un taux de réponses de 44,25%.

Ce panel est singulier par rapport à l'ensemble des étudiants suivant une formation à distance dans l'enseignement supérieur du fait de leur accueil dans un campus connecté. Les « Campus connectés » sont des lieux labellisés par le Ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche et de l'Innovation où des étudiants sont accueillis pour étudier à distance dans des formations proposées par les établissements d'enseignement supérieur¹. Situés en général dans des villes éloignées des grands centres universitaires et portés par des collectivités locales, ils apportent aux étudiants un lieu adapté à leurs études, compatible avec leur ancrage dans leur territoire, un temps de présence (au moins 12h par semaine), un accompagnement de proximité, un environnement de socialisation avec d'autres étudiants. Sur l'année 2019-2020, la population des étudiants en campus connectés était répartie sur 13 lieux expérimentaux avec une moyenne d'âge à 28 ans (de 18 à 63 ans ; médiane 40 ans) et les éléments de répartition suivants : 73% filles et 27% garçons, 49% en formation initiale, 33% en formation continue, 17% en reprise d'études, 46% en Licence, 24 % en BTS et 31% dans d'autres formations (modules CNAM, Master, DAEU principalement). Sur les principales inscriptions en Licence et BTS, nous avons constaté en 2019-2020 une réussite de 90% pour les élèves en BTS et de 55% pour les étudiants en Licence (les chiffres 2020-2021 ne sont pas encore connus à ce jour).

Cette réussite est pour beaucoup le fait de l'accompagnement de proximité des étudiants par leur tuteur. Le tutorat mis en œuvre dans les campus connectés s'apparente plus à une forme de coaching qu'à un soutien pédagogique. Il est complémentaire des formes de tutorat que les établissements qui opèrent la formation à distance organisent pour aider les étudiants dans les acquisitions. Nissen et Soubrié (2011) ainsi que Papi (2013) opposent le tutorat horizontal (par les pairs) au tutorat vertical (par les formateurs). Le tutorat/coaching en campus connecté n'est ni horizontal (parce que les tuteurs sont des professionnels de l'accompagnement des apprentissages, pas eux même des étudiants), ni vertical (car les tuteurs ne sont pas les enseignants et n'ont pas les savoirs disciplinaires pour suivre les étudiants dans toutes les formations). L'action des tuteurs en campus connecté est présente. Elle tient à l'animation

¹ <https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/pid39023/les-lieux-labellises-campus-connecte.html>

d'un lieu propice à la réussite et à la socialisation avec des activités individuelles et collectives. Elle vise l'accompagnement administratif, méthodologique, le développement de la réflexivité, le maintien de la motivation et de la persévérance.

A ce jour, il existe 89 campus connectés en France. Un campus connecté doit rester une structure de petite taille (max. 60 étudiants environ) pour garder la qualité de la proximité tutorale et bien accompagner des publics étudiants qui sans le campus connecté se seraient peut-être détournés de l'enseignement supérieur. Pour ce public la réponse apportée cherche à dépasser toutes les formes de distances impactant le devenir de l'étudiant : la distance géographique, la distance socio-économique, la distance des interactions sociales, la distance culturelle, la distance vécue par rapports aux chances de réussites et aux opportunités de la vie. Ces distances ne s'opposent pas systématiquement à la proximité.

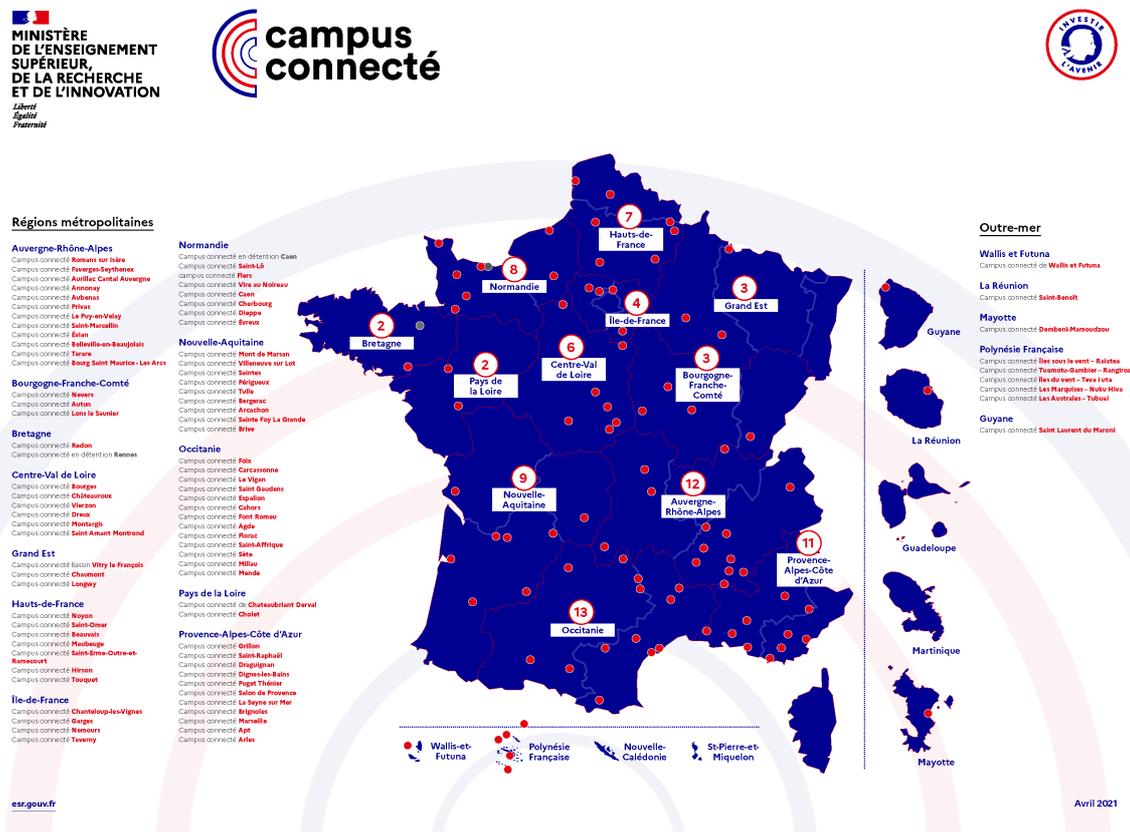


Figure 1 : Carte des campus connectés (sept. 2021)

Le contexte de notre étude est particulier du fait des campus connectés. Il l'est aussi par le moment auquel nous avons opéré l'étude, l'année 2020-2021. Cette année est indissociable de la crise sanitaire COVID-19. La formation à distance a été particulièrement mise au centre des attentions avec des intentions multiples, certaines pour mesurer l'avantage d'un savoir-faire en formation à distance pour aborder des questions de continuité pédagogique, certaines à l'inverse

pour argumenter au vu des difficultés traversées par les étudiants pendant la crise sur la pédagogie en présentiel comme unique modèle viable. Cette année particulière qui a opposé la formation en ligne et la formation présentielle a occasionné de multiples confusions sur ce qu'est ou n'est pas la formation à distance. Les campus connectés montrent notamment que présence et distance ne sont pas contradictoires. Les modalités pédagogiques mobilisables sont nombreuses pour allier présence et distance. Construire un programme de formation à distance avec une scénarisation pédagogique riche faite d'activités synchrones et asynchrones, individuelles et collectives, formatives et sommatives ne s'improvise pas. Cela n'a rien à voir avec une bascule du jour au lendemain en ligne des activités présentielles. L'enseignement supérieur a pu, grâce au numérique et à son acculturation dans les établissements (notamment via leurs services d'appui), assurer une continuité pédagogique en dehors de l'accueil en présentiel dans des conditions normales. C'est très important en matière d'adaptation, d'agilité y compris pour les conditions d'examens, de garanti de la valeur des diplômes. Pour autant, ce qui s'est fait ne doit pas s'assimiler à ce que doit être la formation à distance. La formation à distance doit être conçue comme une réponse adaptée et choisie. Adaptée, parce qu'elle utilise des modalités flexibles pour être compatible avec les conditions de vie d'un public visé identifié. Choisie, et non subie en urgence, par les enseignants qui y contribuent et par les étudiants qui la suivent.

3. Analyse des réponses

Notre questionnaire d'enquête (temps de réponse entre 20 et 30 min), était composé de 73 questions dans différentes rubriques : accessibilité, lisibilité des contenus, les supports pédagogiques, la progression dans le cours, les échanges entre étudiants, interactions avec les professeurs, évaluation générale.

3.1. Accessibilité

Pour 60,5% des étudiants, les coûts de formation sont compris entre 500 et 1000 euros. Près d'un étudiant sur cinq (18,6%) paye plus de 1000 euros et un étudiant sur cinq (20,9%), moins de 500 euros. On peut donc noter une grande disparité au niveau des coûts de formation (parfois du simple au triple). De plus, il est intéressant de noter que 46,6% des étudiants indiquent que ce montant ne leur semble pas justifié.

Les examens (contrôles continus et terminaux globalement) se sont déroulés en présentiel dans les établissements d'inscription (ou dans des lycées de secteur pour les BTS) dans la moitié des

cas. Il y a clairement ici un effet de la crise COVID car les examens sont assez rarement opérés à distance en temps normal. Les étudiants interrogés dans notre étude sont 75% à exprimer le besoin que les examens se déroulent à distance. On le comprend aisément car se déplacer pour passer des examens dans un établissement souvent éloigné pour 3 sessions d'examens de plusieurs jours par an potentiellement occasionne des coûts non négligeables et exige une forte disponibilité (souvent contraire aux raisons mêmes du choix pour la formation à distance).

Environ 44% des étudiants indiquent qu'il n'est pas possible de suivre des classes virtuelles (en temps réel) alors que 70,7% d'entre eux estiment que cela leur serait utile.

3.2. Lisibilité des contenus

Une très grande majorité d'étudiants (93,2%) estime qu'il est facile de naviguer sur la plateforme d'apprentissage proposée. De la même manière, près de 9 étudiants sur 10 (88%) indiquent qu'il est facile de retrouver tous les cours sur la plateforme d'apprentissage. Enfin, ils sont 88% à indiquer que l'accès aux cours est disponible toute l'année.

Pour ce qui est de la possibilité de trouver les coordonnées des personnes responsables pour chaque cours, 12% indiquent que cela est impossible et pour un tiers des étudiants, cela n'est possible que pour certains cours.

Il semblerait que les objectifs des cours ne soient pas systématiquement indiqués en début de semestre (14,3% répondent « non » et 22,9% répondent « pour certains ») alors qu'ils sont 86% à en ressentir le besoin. En ce qui concerne les modalités d'évaluation, 1 étudiant sur 5 indique qu'elles ne sont pas précisées alors que 97% indiquent en ressentir le besoin.

Concernant la clarté des informations données, une majorité d'étudiants estiment qu'elles sont perfectibles (15,8% pointent une absence de clarté généralisée et 46,3% répondent pour certains cours).

3.3. Les supports pédagogiques

Les cours écrits arrivent largement en tête des types de ressources mises à disposition sur les plateformes d'enseignement à distance (92,7%). Or, lorsque l'on interroge les étudiants sur les types de ressources dont ils souhaiteraient disposer, les cours écrits n'arrivent qu'en 3ème position après les vidéos et les diaporamas. Au vu des réponses, il semblerait que les étudiants souhaiteraient pouvoir disposer de ressources plus dynamiques et plus interactives que les cours écrits.

La qualité de la formation à distance vue par les étudiants en « campus connectés »

De plus, 13% des étudiants indiquent des retards dans la mise en ligne des cours et 26% indiquent des retards pour certains cours.

Concernant les annales d'examens, près d'un étudiant sur deux (47,2%) indique qu'il n'y en a pas, alors que près de quatre étudiants sur cinq (78,5%) indiquent en ressentir le besoin. Quant aux annales proposées, il apparaît que dans 61,4% des cas, des corrections ne soient pas proposées alors que 9 étudiants sur 10 estiment que cela leur serait utile.

Pour ce qui est des exercices d'entraînement, près de 2 étudiants sur 3 indiquent qu'ils sont systématiquement proposés. Dans 30,5% des cas, il semblerait que les exercices d'entraînements ne soient proposés que dans certains cours alors qu'ils sont plus de 8 étudiants sur 10 à indiquer qu'ils en ressentent le besoin.

Concernant les possibilités d'emprunt, 2 étudiants sur 3 disent ne pas être informés de la possibilité d'emprunt d'ouvrages imprimés. De plus, 3 étudiants sur 4 indiquent ne pas savoir si un prêt entre bibliothèques est possible, et 94% ne savent pas si un prêt par correspondance est possible. Aussi, il n'est pas surprenant de voir que 2/3 des étudiants indiquent ne pas utiliser les services documentaires disponibles de son établissement.

3.4. La progression dans les cours

Une très grande proportion d'étudiants (76,7%) indique qu'un test de positionnement n'est ni proposé en début d'année ni en début de semestre, alors que les trois quarts (75,9%) estiment que cela leur serait utile.

Une majorité (61,2%) des étudiants indiquent avoir des devoirs à rendre pour toutes les matières. Et ils sont moins d'1 sur 10 à indiquer qu'ils n'en n'ont pas. Ceux qui n'ont pas de devoirs à rendre aimeraient en avoir entre 1 et 2 dans 37,9% des cas et entre 3 et 4 dans 37,9% des cas également.

57,4% des étudiants indiquent ne pas avoir de curseur de mesure de la progression dans le cours alors que 76,3% d'entre eux estiment que cela leur serait utile.

D'autre part, 44,1% des étudiants indiquent qu'ils n'ont pas de calendrier annuel avec les vacances, les périodes de révisions et d'examens, le début de chaque semestre, les dates d'inscription pédagogiques, de commission de jury pour les notes alors que 92,4% d'entre eux estiment que cela leur serait utile.

3.5. Les échanges entre étudiants

Environ 6 étudiants sur 10 (61,2%) indiquent qu'aucun temps de regroupement n'est proposé alors que 69,5% d'entre eux estiment que cela leur serait utile. Une majorité d'étudiants (57,6%) souhaiteraient qu'un à deux regroupements soient proposés par semestre. Près d'un quart souhaiteraient en avoir entre 3 et 4 par semestre.

En ce qui concerne les travaux de groupe à faire, trois quarts des étudiants indiquent qu'ils n'en n'ont pas et près des deux tiers (63,9%) estiment que cela leur serait inutile.

Une très large proportion d'étudiants (89,7%) indique qu'il existe un forum permettant d'échanger entre étudiants. En dehors des forums, il semblerait que les établissements proposent aussi d'autres outils de communication tels que Facebook, Whatsapp ou Discord. De plus, trois quart des étudiants indiquent qu'il est facile d'échanger avec les autres étudiants. Néanmoins, 68,2% indiquent qu'ils n'ont pas la possibilité d'échanger avec les étudiants en présentiel mais 61,7% indiquent qu'ils n'en ressentent pas le besoin.

Enfin, 60,5% des étudiants indiquent ne pas savoir s'ils ont la possibilité de se mettre en lien avec le réseau d'anciens étudiants.

3.6. Interactions avec les professeurs ou tuteurs pédagogiques

Près de 6 étudiants sur 10, seulement, indiquent qu'il leur est possible de contacter tous leurs enseignants. Dans un tiers des cas, cela n'est possible que dans certains cours. Notons que près de 7 étudiants sur 10 ressentent le besoin de pouvoir interpeller l'enseignant pour chaque cours. Parmi les outils privilégiés pour échanger, le mail et le forum arrivent largement en tête.

Concernant le délai moyen de réponse, 13,5% indiquent dans la journée, 47,1% indiquent moins de 48h et près d'un tiers indiquent entre 3 et 7 jours. Dans l'ensemble, les délais de réponses semblent donc plutôt satisfaisants même s'il peut y avoir parfois de grandes disparités. Il semblerait par ailleurs que dans l'ensemble les réponses apportées aident les étudiants.

D'autre part, les temps d'échanges synchrones demeurent peu courants (25,4%). Lorsque c'est le cas, ceux-ci sont proposés assez régulièrement (38,3 % : une fois par mois ; 17% : plusieurs une fois par mois ; 21,3% plusieurs fois par semestre).

Les délais de corrections sont assez variables. Ils sont de moins de 48 heures dans 10,9% des cas, entre 8 et 15 jours dans 22,4% des cas et dans 18,4% à plus de 15 jours. Même si le principal demeure la note, la correction personnalisée et le corrigé type sont attendus. Une petite proportion d'étudiants précise par ailleurs que certains devoirs ne sont pas corrigés. Surtout si

L'on a recours à de l'évaluation formative, il faudrait veiller à ne pas avoir des délais trop longs. C'est une demande que remontent les étudiants informellement aux tuteurs qui les suivent.

Même si dans 41,3% des cas les étudiants indiquent qu'il est possible d'échanger avec l'enseignant correcteur, il semblerait que cela ne soit possible que dans pour certains devoirs (29,1%) et que cela ne soit pas possible dans près d'un cas sur trois.

D'autre part, il semblerait que les établissements proposent rarement un questionnaire d'évaluation de la formation à distance; seuls un quart (21,4%) des établissements le proposent.

Concernant les dates de résultats d'examens, un étudiant sur deux indique qu'elles ne sont pas respectées. Enfin, il semblerait que dans 31,6% des cas, il ne soit pas possible d'échanger avec les enseignants au sujet des résultats aux examens.

3.7. Évaluation globale

A la question comment noteriez-vous la qualité de la formation distance, 5,7% indiquent qu'ils ne sont pas satisfaits, 33,4% sont moyennement satisfaits, 46,3% sont assez satisfaits et enfin 14,7% sont très satisfaits.

Comment noteriez vous la qualité de la formation à distance que vous suivez ?

178 responses

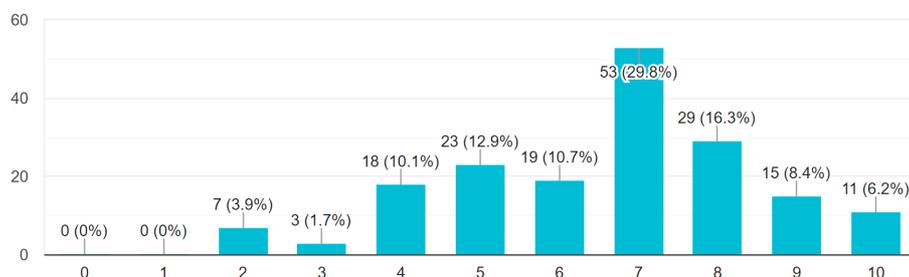


Figure 2 : Evaluation globale (0 le moins bon, 10 le meilleur)

4. Synthèse

Les dispositifs techno-pédagogiques employés dans la formation à distance ont largement fait progresser l'expérience de vie apprenante. Les étudiants ne se sentent pas perdus dans des programmes de formation qui ne leur conviennent pas. L'évaluation globale de la qualité du ressenti des conditions de formation est positive.

Au sein de cette évaluation globalement positive, certains points négatifs et quelques demandes sont soulignés dans les commentaires libres de l'enquête :

Certains supports de cours sont peu actualisés, y compris dans des formations pratiquant des frais d'inscription additionnels. Des différences pas forcément bien comprises en termes de conception pédagogiques sont indiquées entre différents cours au sein d'une même formation. Les ressources sont en grande partie des documents textuels en PDF là où les étudiants souhaitent plus de diaporamas commentés, de vidéos, de podcasts de balladodiffusion, screencasts de démonstration pour la prise en main d'outils logiciels. Cela traduit une conception techno-pédagogique encore directement héritière de la formation par correspondance. Les interactions sont à développer, notamment d'un point de vue qualitatif sur le contenu de certaines réponses qui ne sont pas toujours bien comprises. Cela appelle sans doute le besoin de temps d'échanges synchrones permettant plus facilement l'intercompréhension. Les avis négatifs et les demandes sur les évaluations reviennent beaucoup, notamment sur la question des stages en 2e année de BTS. Le besoin de comprendre les critères utilisés dans les évaluations est important. Relativement aux examens et aux devoirs, la demande de sujets d'annales et de corrigés est forte pour mieux comprendre les attendus de l'évaluation. Concernant les devoirs, des corrections synchrones et des évaluations formatives avec ajustement de la part des étudiants sont des pistes à explorer.

Des demandes concernent enfin la personnalisation des espaces en ligne en fonction de la progression des étudiants et de ce qui est attendu d'eux. C'est ce que l'on pourrait attendre d'un d'un outil de « learning analytic ».

5. Conclusion

A l'issue de l'étude, il nous semble que l'appropriation des usages du numérique dans la scénarisation pédagogique des programmes de formation à distance est en cours. Nous pouvons en attendre à court ou moyen termes une nouvelle période de maturité de la formation en distance en ligne. Nous sommes encore loin, et heureusement, d'un plafond de verre de l'innovation pédagogique. Certaines pistes d'amélioration ont une composante technologique forte, telles que le déploiement des « Learning analytics » (ce qui concerne également la formation présentielle). D'autres sont beaucoup plus organisationnelles et tout aussi importantes, comme le montre le besoin de décloisonnement de services à l'étudiant avec l'exemple de la très faible interaction entre les services documentaires et les services de formation à distance.

Beaucoup d'efforts, de travail, de financements ont été mis sur la mutualisation de ressources numériques, (notamment via France Université Numérique² ou les Universités Numériques Thématiques³). Ces efforts pour faciliter l'accès aux contenus disciplinaires, sont nécessaires. Ils doivent aussi aller de pair avec l'accompagnement des étudiants dans leur expérience de vie d'apprenant en ligne. Il apparait entre autre comme particulièrement stratégique d'assurer un bon démarrage des périodes d'enseignements (sessions, semestres, années) en donnant aux étudiants le plus de visibilité possible sur les temps qui vont jalonner leurs apprentissages. Ce besoin ressort bien de l'étude que nous avons effectuée et plus encore des interactions quotidiennes que les tuteurs/coachs des campus connectés ont avec les étudiants accueillis.

Même si le panel d'étudiants de notre étude est dans une situation favorisée relativement aux étudiants inscrits à distance et non accompagnés dans un campus connecté, il nous semble que leur expérience d'étude à distance est bien caractérisée et n'est pas confondue dans leur vécu d'étudiants accompagnés en présentiel. C'est donc intéressant de faire remonter leur avis aux concepteurs des programmes de formation en ligne au sein des établissements. La formation en ligne, en pleine évolution, a besoin de ces remontées d'expérience vécue, comme elle a besoin également de dépasser la stricte opposition distance-présence. Là aussi, les campus connectés sont les démonstrateurs de formations hybridées réussies qui peuvent susciter la curiosité et l'intérêt. C'est ce à quoi nous contribuons.

Références bibliographiques

- Béché, E. et Schneider, D.-K. (2019). État des lieux de la recherche francophone sur les formations ouvertes et à distance, *Distances et médiations des savoirs* URL : <http://journals.openedition.org/dms/3910> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/dms.3910>
- Glikman, V. (2014). Pédagogies et publics des formations à distance. Quelques touches historiques. *Distances et médiations des savoirs*, 8. URL <http://dms.revues.org/902>.
- Nissen, E. et Soubrié, T. (2011). Accompagnement présentiel dans un dispositif hybride : des paramètres qui influencent la conduite de l'action tutorale. *Mélanges CRAPEL*, 32, 102-118.
- Papi, C. (2013). (dir.). Le tutorat de pairs dans l'enseignement supérieur : enjeux institutionnels, technopédagogiques, psychosociaux et communicationnels. Paris : L'Harmattan.

² <https://www.fun-mooc.fr/>

³ <http://univ-numerique.fr/>