

Analyses qualitatives

Année 2

2008
2009

Enquête sur les FOAD soutenues par l'AUF

Décembre 2009



Thierry Karsenti

Christian Depover

Simon Collin

Daniel Peraya

Alain Jaillet

Normand Roy



TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	2
MÉTHODOLOGIE	3
RÉSULTATS DE L'ANALYSE DE CONTENU	5
<i>Commencement des FOAD</i>	5
Motivations initiales à suivre une FOAD	5
Préconceptions des FOAD par les apprenants	6
Un processus de familiarisation	7
<i>Aspects pédagogiques des FOAD</i>	8
Des formations exigeantes	8
Des formations à dominante collaborative	10
Rôle des tuteurs	12
Fluctuation de la motivation	13
<i>Aspects technologiques, administratifs et socio-professionnels des FOAD</i>	14
Aspects technologiques des FOAD	14
Aspects administratifs des FOAD	15
Aspects socio-professionnels des FOAD	15
<i>Retombées des FOAD</i>	16
CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS	18
ANNEXES	20
<i>Annexe 1 : Protocole à l'intention des participants suivant, au moment de l'entrevue, une FOAD soutenue par l'AUF</i>	21
<i>Annexe 2 : Protocole à l'intention des participants ayant terminé, au moment de l'entrevue, une FOAD soutenue par l'AUF</i>	23

INTRODUCTION

L'analyse qualitative que nous présentons ici fait suite au rapport de l'an 2 sur le suivi, durant trois années consécutives, des apprenantes et apprenants inscrits à l'une des formations ouvertes et à distance (FOAD) soutenues par l'Agence Universitaire de la Francophonie (AUF). Pour rappel, les objectifs de cette enquête longitudinale consistent à mieux connaître :

1. le profil sociologique et technologique des participants;
2. la motivation des participants à suivre une formation ouverte et à distance;
3. les représentations que les participants se font de l'enseignement à distance;
4. les éventuelles difficultés que les participants rencontrent et leur satisfaction à l'égard de la FOAD;
5. les bénéfices que les participants ont tirés des diplômes acquis.

L'analyse des entretiens reprend ces différents objectifs de façon plus approfondie, ce qui permet de mieux comprendre les résultats issus de l'analyse descriptive et inférentielle des questionnaires. Autrement dit, notre objectif, dans ce rapport, est de décrire l'expérience des FOAD des participants, de manière interprétative, afin de mettre en relation les différents aspects intervenant dans le suivi des FOAD soutenues par l'AUF. Contrairement à l'analyse des questionnaires, l'intérêt de l'analyse qualitative n'est pas tant de dégager des tendances représentatives et généralisables, mais plutôt de construire un système de sens à partir des tendances identifiées préalablement. Dans cette perspective, les résultats sont présentés par ordre chronologique : seront d'abord évoqués les aspects préalables au suivi des FOAD, puis leur déroulement et enfin leurs retombées.

MÉTHODOLOGIE

Pour répondre à l'objectif singulier de l'analyse qualitative, nous avons fait passer des entrevues téléphoniques individuelles semi-dirigées (avec la téléphonie IP) à 24 participants ayant manifesté leur intérêt lors du remplissage des questionnaires. En sélectionnant les participants, nous nous sommes assurés d'une certaine répartition de notre échantillon suivant différents paramètres, tels que l'âge, le sexe, le pays de résidence et le degré d'avancement dans la FOAD suivie (i.e. participants suivant, au moment des entrevues, une FOAD; participants ayant terminé une FOAD). Au final, notre échantillon se compose de 10 femmes et de 14 hommes, âgés de 23 à 47 ans résidant dans 15 pays différents. Douze d'entre eux suivaient une FOAD alors que les douze autres avaient terminé leur formation.

Avant de procéder aux entrevues, nous avons élaboré deux protocoles : un à l'intention des participants suivant, au moment de l'entrevue, une FOAD soutenue par l'AUF (cf. Annexe 1); l'autre à l'intention des participants ayant terminé une FOAD soutenue par l'AUF (cf. Annexe 2). Les protocoles ont été élaborés en fonction des objectifs de l'enquête et de manière à approfondir les questions abordées dans les questionnaires. Ils se composaient respectivement de 17 et de 14 questions, ainsi que de relances visant à approfondir ou à recentrer les propos des participants sur les thématiques ciblées. Chaque protocole a été pré-testé puis bonifié auprès d'un participant suivant ou ayant terminé, au moment de l'entrevue, le suivi d'une FOAD soutenue par l'AUF.

Les passations d'entrevues, d'une durée moyenne de 45 minutes, ont eu lieu à l'été 2009 via le logiciel de téléphonie IP Skype. À noter que des problèmes récurrents liés au réseau téléphonique nous ont fréquemment obligés à interrompre momentanément la discussion. Les entrevues ont été enregistrées en audio puis retranscrites. Nous avons par la suite procédé à une analyse qualitative de contenu (L'Écuyer, 1990; Huberman et Miles, 1991, 1994) avec le logiciel QDA Miner. QDA Miner est un logiciel d'analyse qualitative élaboré par une compagnie québécoise : Provalis Research (<http://www.provalisresearch.com/>). Il semble de plus en plus utilisé en contexte de recherche universitaire et rivalise avec d'autres logiciels mieux connus tels que N'Vivo¹. Un guide d'utilisation, écrit en français, est également disponible sur le site du CRIFPE (www.crifpe.ca).

L'analyse de contenu réalisée avec le logiciel QDA Miner a fait intervenir plusieurs phases :

- lecture du verbatim;
- élaboration d'une grille préliminaire de codes à partir des différents thèmes émergent

¹ Pour une comparaison des logiciels QDA Miner et N'Vivo, voir : Collin, S., et Meunier, H. (2009, novembre). *Analyse de données qualitatives... QDA Miner ou N'Vivo ?* Communication présentée au CRIFPE, Montréal, QC. (<http://crifpe.ca/conferences/view/68>)

- de la lecture du verbatim;
- codage de 25 % du verbatim et bonification itérative de la grille de codes en conséquence;
 - contre-codage des 25 % du matériel codé et bonification de la grille de codes en conséquence;
 - application du codage au reste du matériel;
 - classement des codes en catégories;
 - interprétation.

RÉSULTATS DE L'ANALYSE DE CONTENU

Les résultats sont présentés par ordre chronologique : seront d'abord évoqués les aspects intervenant au commencement des FOAD, puis les aspects pédagogiques, technologiques, administratifs et socio-professionnels et enfin les retombées des FOAD pour les participants.

Commencement des FOAD

Le commencement des FOAD peut être abordé suivant la motivation initiale des apprenants, leurs préconceptions et le processus de familiarisation qu'ils semblent vivre au niveau pédagogique et technique.

Motivations initiales à suivre une FOAD

Le développement de compétences professionnelles est de loin la première motivation évoquée par les participants. Il s'applique généralement à des professionnels déjà en poste qui souhaitent poursuivre leur développement :

P2² : « Je ne cherche pas à valider un diplôme, mais tout simplement à acquérir une certaine compétence, certains atouts, à rénover mon cursus de formation professionnelle. »

P8 : « L'objectif premier [...] c'est d'approfondir les connaissances que j'avais et puis de découvrir de nouveaux horizons. »

Dans cette perspective, la motivation à suivre une FOAD peut s'inscrire dans un projet de développement professionnel plus large :

F3 : « Mes ambitions [...] pour plus tard, c'est justement de pouvoir réaliser des ressources multimédias et des cédéroms interactifs en arabe pour les petits écoliers. »

F12 : « Je voulais voir comment, dans le cadre d'un projet d'innovation, je peux proposer des solutions qui peuvent être source de création de valeurs. »

Pour autant, l'inscription à une FOAD n'est pas purement désintéressée. Pour la plupart des participants, elle vise à répondre à des lacunes de formation ou à des besoins conjoncturels :

² Tout au long du texte, la lettre P réfère aux participants poursuivant, au moment de l'entrevue, une FOAD soutenue par l'AUF alors que la lettre F renvoie aux participants ayant fini, au moment de l'entrevue, une FOAD soutenue par l'AUF.

P1 : « Comme je suis enseignante, j'étais sensibilisée à l'importance de la technique de communication parce que dans notre culture universitaire malheureusement, on ne reçoit que la formation purement agronomique et le côté pédagogique est totalement négligé. »

P5 : « Actuellement, avec l'évolution des nouvelles technologies et surtout avec le niveau actuel des étudiants, nous n'avons pas assez de formation à notre disposition alors j'ai sauté sur la première occasion qui m'a été présentée. »

À ce titre, la motivation à suivre une FOAD ne représente pas uniquement une « valeur ajoutée ». Elle vient aussi répondre à un manque à gagner du contexte professionnel.

Parallèlement au développement professionnel, qu'il soit désintéressé ou rendu nécessaire, l'augmentation de l'employabilité constitue un autre motif d'inscription aux FOAD :

F7 : « Je voulais au départ être qualifié, avoir des diplômes non seulement sur le plan national, mais aussi sur le plan international. Ainsi, ils pourraient me permettre d'avoir une plus grande chance sur le marché de l'emploi. »

P3 : « Je regarde un objectif final que je me suis fixé, c'est-à-dire de gagner un diplôme. »

Préconceptions des FOAD par les apprenants

Concernant les préconceptions des participants vis-à-vis des FOAD, deux cas de figure ont été identifiés :

- soit les participants n'ont pas de préconceptions. Autrement dit, ils n'ont pas une idée claire de ce qu'est une FOAD avant d'en faire l'expérience :

P5 : « Avant, je ne savais pas comment ça allait se passer. »

F4 : « Vraiment, j'étais un peu perdu, mais je savais que j'allais découvrir des choses que je n'avais jamais vues. »

F6 : « Au début, je ne donnais aucun crédit aux formations à distance puisque c'était quelque chose que je ne connaissais pas. »

- soit les participants entretiennent de préconceptions erronées :

P1 : « C'était pour moi de la formation à distance, donc on est très libre, on n'est pas contrôlé, on peut faire le cours quand on veut. »

P7 : « C'est pas comme je l'avais pensé, où c'était assez flexible et assez de laisser-aller, où je pouvais suivre à mon rythme. »

Nous pouvons alors poser l'hypothèse que le début d'une FOAD exige des apprenants un ajustement de leur conception initiale, en plus d'une familiarisation au déroulement des FOAD, comme nous pouvons maintenant le voir.

Un processus de familiarisation

Le suivi d'une FOAD semble correspondre à un processus qui demande une double familiarisation. La première est de nature technologique :

P4 : « Au début, je n'avais pas assez de notions sur les outils avec lesquels on travaille. [...] Après un moment, tout s'est bien passé. »

P1 : « Malheureusement, avec la formation que j'ai vécue, on est passé presque directement sans avoir suffisamment le temps de se familiariser avec les outils de l'informatique ou bien la plateforme. »

F4 : « On n'a pas eu suffisamment de formation là-dessus. »

P12 : « Ce n'est pas évident parce que [...] il y a des trucs techniques, des choses à télécharger pour pouvoir entrer en contact. »

P4 : « Pour mon cas, c'est dur parce que l'informatique vraiment pour mon cas, c'est dur, mais je m'y habitue. »

Ce premier type de familiarisation semble toutefois varier d'un participant à l'autre suivant leurs compétences informatiques et celles de leurs proches :

P10 : « Ça [la prise en main de la plateforme] n'a pas été long, ça n'a pas été long parce que j'ai suivi une formation en informatique. »

P4 : « J'ai ma petite sœur qui est ingénieure qui m'aide aussi. »

Le deuxième type de familiarisation intervenant dans le suivi d'une FOAD est d'ordre pédagogique. Au delà de la familiarisation technique, suivre une FOAD implique de nouvelles modalités pédagogiques auxquelles les apprenants ne sont pas toujours accoutumés :

F1 : « Certains, quand il y a des machines, des fois, ils sont gênés de parler à une machine ou d'écrire dans une machine. [...] Donc il y a une nouvelle culture qui s'introduit. Il y en a qui ne sont pas habitués à ça. »

P1 : « Avec le travail en collaboration, généralement, on n'est pas habitué à travailler en équipe. »

Cette double familiarisation renvoie à l'importance d'introduire les apprenants au fonctionnement, tant technologique que pédagogique, des FOAD avant le début des cours :

F2 : « Le Centre AUF organise une rentrée universitaire où tout le monde est convoqué. Vous avez une idée précise de toutes les personnes qui vont participer à la formation et, à partir de là, ça te permet maintenant d'avoir des connaissances que tu n'avais pas connues avant et des personnes sur lesquelles tu peux aussi te reposer. »

P4 : « C'est vrai que nos encadrants nous aident beaucoup pour que nous nous familiarisions avec l'outil informatique. »

P11 : « Il faut déjà que la personne sache qu'elle va devoir travailler avec les autres via la plateforme. »

Aspects pédagogiques des FOAD

Après avoir évoqué les dynamiques en jeu lors du commencement des FOAD, nous pouvons présenter les aspects pédagogiques qui semblent les caractériser. Nous avons notamment identifié l'exigence des FOAD, la collaboration qu'elles semblent développer entre les apprenants, le rôle du tuteur ainsi que la fluctuation de la motivation des apprenants.

Des formations exigeantes

Au niveau pédagogique, les FOAD semblent être marquées par des exigences élevées en termes de rythme et de volume de travail :

P5 : « Il faut beaucoup travailler, beaucoup travailler. »

P7 : « C'est vraiment un rythme soutenu. »

F3 : « C'est des formations très intenses qui demandaient beaucoup, qui étaient très prenantes. »

F1 : « Ça a été très dur, très dur. »

L'exigence que requièrent les FOAD est alors cumulée à d'autres exigences, telles que l'activité professionnelle et la famille, qui ne sont pas faciles à concilier :

P5 : « Tu as le service, tu as ton foyer, tu as le social, bon... c'est là que ça pose problème. »

P8 : « Les cours, l'emploi du temps du travail, ça n'a pas été facile parce que [...] quand on rentre, on est épuisé. Il faut donc faire un effort pour pouvoir entrer dans les bouquins. »

Cette difficile conciliation se pose d'autant plus lorsque les FOAD incluent des modalités pédagogiques synchrones qui obligent les apprenants à se libérer à un temps donné :

F10 : « Ce n'était pas évident d'être là, dans les chats vocaux où les profs étaient en

présentiel. »

P7 : « C'est des cours qu'il ne faut pas rater, c'est des rendez-vous où il y a des cours vraiment synchrones que c'est important de suivre. »

Il est possible de penser que les contraintes qu'imposent les modalités pédagogiques synchrones aux apprenants sont très proches des contraintes temporelles des formations en présentiel. Paradoxalement, les apprenants se retrouvent donc confrontés à des contraintes temporelles qu'ils souhaitaient précisément éviter en s'inscrivant à une FOAD plutôt qu'à une formation en présentiel. Il est ainsi possible de penser que les modalités pédagogiques synchrones, bien qu'elles soient sans doute bénéfiques par certains aspects, n'en privent pas moins les apprenants du plus gros avantage des FOAD : leur flexibilité spatio-temporelle.

Pour répondre aux exigences des FOAD, les participants mettent de l'avant plusieurs traits de caractère essentiels, tels que :

- l'assiduité :

F4 : « Je lui conseillerais de s'y consacrer au maximum et d'aborder la formation à distance avec le même sérieux qu'une formation en classe. »

F7 : « Il faudrait qu'il [l'apprenant qui débute une FOAD] s'y mette et qu'il ait un emploi du temps assez régulier. »

- l'organisation, notamment la gestion du temps :

P1 : « L'organisation, c'est indispensable. »

P3 : « Pour quelqu'un qui va commencer une formation à distance, je vais lui demander d'être vraiment très bien organisé. »

F9 : « Il suffisait seulement d'être organisé et de se programmer soi-même. »

F11 : « Essayer de ne pas [...] perdre son temps. Ça veut dire, organiser son temps, ne pas accumuler. »

- la motivation et la persévérance :

P1 : « Si on est motivé pour faire ceci, on peut y arriver. Si on n'est pas motivé, je ne conseille à aucune personne de se lancer dans une telle formation. »

P6 : « Le premier conseil, c'est d'être courageux parce que ça demande vraiment du courage. Avoir la volonté. »

F10 : « Il faut être super motivé pour suivre et avoir la volonté. »

Ces traits de caractère s'accompagnent également de sacrifices, notamment sociaux et familiaux :

P1 : « J'ai fait des sacrifices pour mes enfants. Quand je dois rester chez moi pendant le week-end, je reste pour travailler et ce sont les enfants qui sont privés. »

P5 : « Le côté social est aboli parce que tu n'as plus le temps. Tu es tellement occupé, obnubilé par les évaluations. »

P11 : « J'ai dû forcément diminuer mes activités extra-professionnelles, réduire des sorties entre amis, mon temps de télévision. J'ai dû réduire pas mal de choses. »

F9 : « Après l'université, je prenais la fin de toute l'après-midi et la nuit pour travailler. Il y a beaucoup de choses que j'ai dû abandonner. »

Des formations à dominante collaborative

La majorité des FOAD représentées semble beaucoup miser sur les dynamiques de groupe. On trouve en premier lieu l'utilisation fréquente de la modalité pédagogique de travail collaboratif, laquelle est généralement bien reçue par les apprenants même si elle leur demande parfois un temps de familiarisation (cf. partie *Un processus de familiarisation*) :

P1 : « Le travail en collaboration, je trouve tout d'abord que ça me permet de gagner beaucoup de temps. [...] Et puis cet échange et cette discussion, ça permet d'avoir un surplus. »

P11 : « Les travaux d'équipe, je les aimais bien. C'était des opportunités de partage, de travail collaboratif. »

P2 : « Nous n'avons pas assez de compétences et le travail en équipe nous a donné un échange au niveau des compétences, au niveau des atouts, au niveau linguistique, au niveau relationnel même. »

P5 : « Je trouve que le groupe de travail a été vraiment bénéfique parce que souvent, tu lis le cours, tu penses avoir compris et la compréhension de l'autre pendant les discussions, ça approfondit ta compréhension. »

P6 : « Grosso modo, c'est vraiment une des meilleures ressources de la formation, le travail collaboratif. »

Le travail collaboratif a donc des vertus pédagogiques, mais également motivationnelles :

P3 : « La communication est très importante pour avancer parce que si on est seul à prendre un cours en ligne derrière l'ordinateur, ça peut être ennuyant. »

P7 : « Le fait de travailler en groupe, ça m'a stimulé un peu parce que parfois je me dis que si j'étais seul, il y a des séances que je n'allais pas faire. »

Aussi, nous pouvons poser l'hypothèse que le travail collaboratif représente une alternative appréciée à la dispersion géographique des apprenants qui caractérise les FOAD par rapport au présentiel. L'aspect collaboratif des FOAD semble d'ailleurs dépasser le cadre formel des cours et s'appliquer à des pratiques d'entraide plus informelles initiées par les apprenants :

P12 : « Sur le forum, on se donnait des informations en ce qui concerne le travail, les documentations, on se renvoyait les messages. »

P8 : « Quand ce n'est pas compris, puisque nous sommes une classe virtuelle, on pouvait communiquer entre nous, donc on peut poser la question à un ami qui est dans un autre pays, qui peut nous expliquer. »

F10 : « On s'entraidait. On avait une petite association d'étudiants AEI et c'était vachement sympa. »

F 6 : « Lorsque nous avions un problème, nous pouvions nous soutenir et demander de l'aide aux autres. »

F8 : « On partageait nos recherches, on partageait nos connaissances, on s'envoyait des courriels pour partager ce qu'on avait trouvé ou des questions qu'on avait personnellement sur des exercices. »

Il est intéressant de noter que l'aspect collaboratif informel des FOAD est parfois prolongé en présentiel. Autrement dit, les apprenants à distance d'une même région géographique tendent à doubler la collaboration à distance par des rencontres plus ou moins régulières en présentiel :

P9 : « On était quatre à Madagascar donc on se voyait tous les quatre. On était six plutôt, mais deux n'ont pas rejoint le groupe donc on était quatre à travailler ensemble. »

F7 : « J'ai rencontré tous les camarades. Nous nous voyions dans la vie. Nous travaillions ensemble au campus. »

F8 : « On était quatre en Côte d'Ivoire et on se voyait souvent sur le Campus numérique ou ailleurs. »

P5 : « On était trois au Burkina donc on a formé un groupe de travail et il y en avait une qui était à l'Université donc on se retrouvait là-bas. On préparait les cours ensemble. »

Le travail collaboratif semble donc pouvoir prendre plusieurs formes, qu'il soit formel ou informel, en distanciel ou en présentiel. Il représente un aspect essentiel des FOAD. Précisons pour finir que cette modalité pédagogique connaît aussi des limites, qu'elles soient dues à des traits de personnalité qui favorisent le travail individuel, à des disponibilités peu conciliables lors de travail en équipe ou à des problèmes relationnels entre les apprenants :

P11 : « Moi, particulièrement j'appréciais mieux le travail individuel parce que je m'organais mieux, je savais à peu près ce que j'avais à faire et je tenais compte des délais. »

P2 : « Les problèmes d'horaire, parce que parfois, on a une équipe qui se forme de cinq personnes ou bien de quatre personnes ou bien de trois personnes : un Brésilien, une Australienne, un Tunisien et un Français. »

P1 : « On peut se confronter à quelques problèmes entre les co-équipiers. »

P11 : « On avait des étudiants qui ne participaient carrément pas. Ils n'assistaient pas aux réunions synchrones, aux réunions asynchrones, ils ne répondaient pas aux mails... À un moment, on avait l'impression qu'ils nous handicapaient. »

Une part des problèmes relationnels peut d'ailleurs être attribuée à l'aspect multiculturel des groupes d'apprenants inscrits aux FOAD. Autrement dit, certains problèmes relationnels semblent davantage référer à des stéréotypes culturels négatifs ou des interprétations culturelles différentes :

F1 : « Des gens, peut-être ils se disent : "C'est un Algérien, ce n'est pas la peine de discuter avec lui". »

Les problèmes inhérents au travail collaboratif semblent toutefois marginaux et ne suffisent pas à remettre en cause la prédominance de cette modalité pédagogique aux yeux des apprenants. Il convient alors de se demander comment se définit le rôle des tuteurs vis-à-vis de la forte collaboration observée entre les apprenants des FOAD.

Rôle des tuteurs

Le tuteur semble constituer un aspect pédagogique central des FOAD. Son rôle consiste principalement à :

- délivrer aux apprenants les supports pédagogiques nécessaires à la réalisation des activités et des travaux et indiquer les modalités pédagogiques prévues :

F8 : « On nous déposait le cours sur la plateforme une semaine avant la période de "chat" avec le professeur. C'était pour échanger et partager sur le cours. En même temps, il nous proposait l'exercice à faire et puis il nous divisait en équipe. »

- assurer un suivi, notamment en répondant aux questions des apprenants :

F3 : « Avec nos enseignants, c'était des questions sur un forum. Alors on posait des questions, ils répondaient dans les 48h qui suivaient. »

P3 : « J'envoyais vraiment les messages [au tuteur] quand, par exemple, dans notre exercice de groupe à deux, quand on a un problème spécifique. »

Globalement, le rôle des tuteurs s'est avéré positif pour les apprenants, particulièrement lorsqu'ils intervenaient de manière rapide, personnalisée et compréhensive :

P1 : « Personnellement, l'année passée, j'étais très soutenue par deux ou bien trois de mes tuteurs qui étaient sensibilisés aux problèmes que j'ai rencontrés au cours de ma formation. Donc j'ai trouvé la tâche excellente de la part des tuteurs. »

P11 : « On avait des tuteurs très dynamiques qui nous suivaient vraiment. On avait des séminaires, on avait des réunions synchrones. Ils nous relançaient pour des exercices et tout. »

P9 : « Les tuteurs pendant la formation, ils répondent de façon très personnelle à nos attentes, à nos questions. »

F10 : « Je leur [les tuteurs] ai envoyé une lettre comme quoi le jeudi et le vendredi, c'était comme samedi et dimanche chez eux et que je ne pouvais pas envoyer. Le prof a été compréhensif. »

F2 : « À chaque fois que vous envoyez un "mail", vous êtes sûr d'avoir la réponse du prof à votre prochaine consultation. »

Bien sûr, ce rôle positif des tuteurs n'est possible que si ces derniers sont disponibles. À ce titre, l'indisponibilité des tuteurs est clairement identifiée comme le plus grand reproche rapporté par les participants :

P10 : « Si je prends mon cas simplement, mon tuteur n'a pas été là pour moi. »

P11 : « Dès que le cours était mis en ligne, le tuteur disparaissait carrément jusqu'à l'évaluation. »

P12 : « Ils ont des cours en présentiel, il y en a qui voyagent beaucoup donc ce n'est pas tout le temps qu'ils ouvrent rapidement leur boîte, qu'ils vont sur la plateforme. »

F4 : « La majorité le faisait [répondre aux questions] de façon tardive. »

Aussi, nous pouvons conclure que le rôle du tuteur est globalement perçu de façon positive dès lors qu'il se rend disponible pour accompagner les apprenants. Ce faisant, il est en mesure d'intervenir de manière rapide, personnalisée et compréhensive.

Fluctuation de la motivation

Un autre aspect pédagogique récurrent des FOAD concerne l'évolution de la motivation des apprenants. À cet égard, les exigences des FOAD mentionnées plus haut (cf. partie *Des formations exigeantes*) sont susceptibles d'altérer la motivation des apprenants :

P2 : « J'avais un certain découragement au départ, dans certains modules de la programmation. »

P5 : « Souvent quand même, quand les mauvaises notes commencent à pleuvoir, à un certain moment, tu te demandes pourquoi tu es venu ici. »

F3 : « Après quatre mois, c'était une période de découragement. On avait beaucoup d'informations, on avait beaucoup de travaux. »

Pour remédier à ces baisses de motivation, le tuteur et les pairs semblent jouer un rôle-clé :

P2 : « La motivation de la part du tuteur, l'encouragement et le travail en équipe, ça m'a aidé à résoudre les problèmes d'encouragement. »

P1 : « Si je ne paraissais pas dans la plateforme, certains tuteurs me contactaient et me demandaient le pourquoi de cette absence. Si j'avais des problèmes, ils allaient m'aider donc honnêtement, ils m'ont beaucoup soutenue et là je pense qu'ils ont joué une grande part. Si je ne me suis pas découragée, c'est en partie grâce à l'encouragement de mes tuteurs. »

P5 : « Une fois, il y a une collègue qui disait qu'elle allait raccrocher parce qu'elle ne pouvait pas évoluer avec ça. J'ai dit "Non, tu as commencé, tu ne vas pas arrêter, ce n'est qu'un début, peut-être que tu as trébuché, mais tu n'es pas tombée." Donc, on se donnait des conseils et puis on a continué. »

On entrevoit ici, au delà des échanges pédagogiques et collaboratifs, toute l'importance d'instaurer une relation de qualité entre les apprenants entre eux et avec les tuteurs, afin de privilégier les encouragements.

Aspects technologiques, administratifs et socio-professionnels des FOAD

Nous pouvons maintenant aborder d'autres aspects des FOAD, notamment sous l'angle des difficultés qu'ils posent au bon déroulement des FOAD.

Aspects technologiques des FOAD

Les problèmes liés aux aspects technologiques concernent principalement les pannes du réseau Internet, l'accès difficile à l'équipement informatique et la sous-performance des systèmes informatiques :

P12 : « Un problème, c'est le problème de connexion à Internet. »

F10 : « Jusqu'à présent, il n'y a pas de campus numérique à Djibouti [...]. Suivre la formation, c'est bien, mais encore faut-il avoir les moyens physiques pour continuer cette formation. »

P11 : « J'avais du mal à accéder à la plateforme à partir des cybers parce que les machines ne supportaient pas la plateforme. »

Les problèmes d'ordre technologique semblent relativement homogènes chez les participants, contrairement aux problèmes de nature administrative et socio-professionnelle qui ne concernent que certains pays, comme nous pouvons le voir maintenant.

Aspects administratifs des FOAD

Outre des problèmes administratifs anecdotiques, le problème administratif le plus récurrent chez les participants concerne la non-reconnaissance par certains pays des diplômes délivrés par les FOAD. Ce problème n'est pas bénin dans la mesure où il limite les chances d'augmenter l'employabilité des apprenants, ce qui constitue pourtant une de leur motivation à suivre une FOAD (cf. partie *Motivation initiale à suivre une FOAD*) :

F11 : « C'est juste la reconnaissance, c'est ça le problème qu'on a eu. C'est vrai, j'ai eu mon diplôme, j'ai renouvelé mes compétences. Mais on l'a accroché au mur. Ce n'est pas reconnu. »

P2 : « L'accréditation pose un grand problème devant les étudiants parce que quand un étudiant marocain prend son diplôme et voudrait intégrer soit des fonctions publiques soit des formations, le diplôme n'est pas accrédité. »

Dans la même lignée, la non-reconnaissance des diplômes issus des FOAD diminue la pertinence et, dans son prolongement, la viabilité des FOAD dans les pays concernés :

P2 : « Si le Maroc arrive à bien régler ce problème de statut de la validation des diplômes, le elearning va connaître un essor. »

F1 : « Tant qu'il n'y a pas de reconnaissance des diplômes de la formation à distance, tant qu'on n'est pas reconnu, ça ne marche pas. »

Au vu de ce problème, il semble essentiel de travailler avec les pays concernés à la reconnaissance des acquis développés via les FOAD.

Aspects socio-professionnels des FOAD

De pair avec la non-reconnaissance administrative des diplômes des FOAD, ces dernières apparaissent marginales sur le plan socio-professionnel :

P10 : « Ce n'est pas quelque chose qui est vraiment vulgarisé. Ça ne court pas les rues. »

P2 : « Même au niveau de l'université, les gens sont très peu informés. Même les professeurs d'université les plus titrés ne savent en quelque sorte même pas de quoi il s'agit quand on leur parle d'une formation à distance. »

P8 : « Les institutions ne connaissent pas. Ce n'est pas trop vulgarisé en Côte d'Ivoire. Les gens ne connaissent pas la formation à distance en tant que telle. »

Étant marginales, les FOAD souffrent éventuellement de préjugés socio-professionnels négatifs :

P3 : « Ils ignorent, c'est pourquoi ils ont peut-être un mauvais préjugé. Les gens ne savent pas suffisamment et ils ne savent pas non plus comment ça se déroule. »

F4 : « L'école ne se mobilise pas dans le sens de montrer que la formation à distance est aussi efficace que la formation en présentiel. Ils disent : "Ah, la formation à distance, ce n'est pas important". »

F7 : « Ce [les FOAD] n'est pas bien perçu. »

À l'instar du manque de reconnaissance au niveau administratif, les apprenants confrontés à ce problème se voient privés de l'augmentation de l'employabilité qui les motive en partie à suivre une FOAD dans la mesure où leur diplôme est sous-valorisé. À cet égard, pour que les FOAD actualisent leur plein potentiel, il semble important de sensibiliser le marché du travail des pays concernés aux qualifications réelles qu'elles permettent.

Retombées des FOAD

Les retombées des FOAD sont abordées par les participants principalement en termes de bénéfices professionnels. Les deux principaux d'entre eux correspondent point pour point aux motivations des apprenants à s'inscrire à une FOAD (cf. partie *Motivation initiale à suivre une FOAD*), ce qui semble indiquer que les FOAD répondent adéquatement aux attentes des apprenants. On retrouve donc :

- des bénéfices sur le plan du développement de compétences professionnelles :

P5 : « En tous cas, ça m'a permis de développer des compétences. »

P6 : « Je me suis beaucoup, beaucoup amélioré par rapport aux années passées et j'en suis très fier. »

P8 : « Ça m'a permis de développer des compétences. »

- une augmentation de l'employabilité :

F2 : « Des profs m'impliquent dans plein de choses parce que simplement ils sentent que j'ai d'autres compétences, alors que ces compétences, je les ai acquises à travers ces formations-là. »

F6 : « J'ai des compétences, ce qui me rend plus compétitif sur le plan professionnel. »

F9 : « Sur le plan professionnel, ça m'a donné une bonne position. »

L'augmentation de l'employabilité se traduit pour certains par un avancement professionnel concret :

P4 : « J'ai même déjà des demandes, des offres d'emploi qu'on me fait. »

P7 : « Ça m'a permis de créer mon entreprise. »

F6 : « L'autre chose que je voulais ajouter, c'est que je n'ai pas eu de problèmes à me trouver un emploi après la formation. »

F12 : « J'ai pu avoir de l'avancement professionnel. »

Un autre bénéfice tiré des FOAD, bien que moins rapporté, consiste à contribuer au développement des ressources humaines qui peuvent ensuite être mises au service des pays africains :

F2 : « Je me suis rendu compte que ça doit être un processus irréversible qui permet aux pays africains d'améliorer la qualité de leurs ressources humaines sans qu'ils ne soient exposés à la fuite des cerveaux. »

F4 : « Cela pourra apporter une contribution au développement de l'Afrique, dans le domaine éducatif. »

F9 : « C'est pour dire que cette formation m'a été très très utile, non seulement pour mon doctorat, mais aussi parce que partout où je passe, je parle d'environnement et je suis dans une ONG pour la défense de l'environnement et dans une autre pour la défense des Droits de l'Homme où l'on a pris en compte le volet "environnement". »

Au vu des bénéfices qu'ils en ont tirés, l'ensemble des participants fait état d'une appréciation hautement positive des FOAD :

P10 : « Dans l'ensemble, j'ai apprécié. Ça a été une expérience gratifiante pour ma part. »

P12 : « Ça en vaut la peine. »

P2 : « Si je dois faire un bilan global, il est positif. »

P5 : « En tant que professionnel, je tire beaucoup d'avantages de la formation à distance. »

P6 : « Le bilan, il est très riche. »

P7 : « J'ai vraiment trop aimé la formation à distance que j'aurais de la difficulté à déceler des défauts. »

F10 : « Sincèrement, j'ai beaucoup apprécié la formation à distance. »

F3 : « Je ne regrette pas de l'avoir choisi de toutes les façons. »

F4 : « Les formations à distance, c'est passionnant. »

F7 : « Je suis très fière des formations que j'ai suivies et je ne regrette rien. Je suis très contente de ces formations par rapport à ce que ça m'apporte. »

CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

Cette analyse qualitative avait pour objectif de mieux comprendre les résultats issus de l'analyse descriptive et inférentielle des questionnaires par une approche interprétative et compréhensive de l'expérience des participants. À ce titre, nous avons présenté nos résultats de façon chronologique, en présentant d'abord les aspects intervenant au commencement des FOAD, puis les aspects pédagogiques, technologiques, administratifs et socio-professionnels et enfin les retombées des FOAD pour les participants.

Concernant les aspects intervenant au commencement des FOAD, nous avons d'abord relevé deux motivations initiales des apprenants à s'inscrire à une FOAD : le développement de compétences professionnelles et l'augmentation de l'employabilité. Parallèlement à ces deux motivations, nous avons noté que les apprenants ne semblent pas toujours avoir une préconception adéquate des FOAD. Additionné à la familiarisation technique et pédagogique que requièrent les FOAD, le début d'une formation à distance semble impliquer pour les apprenants un double effort d'adaptation (ajustement des préconceptions et familiarisation technique et pédagogique). Nous avons ensuite observé que les FOAD proposent des modalités pédagogiques exigeantes que les participants doivent concilier avec les exigences professionnelles et familiales, ce qui se fait généralement au prix de sacrifices sociaux et familiaux. Certaines modalités pédagogiques, notamment lorsqu'elles sont synchrones, semblent particulièrement difficiles à concilier pour les apprenants et représentent précisément le genre de contraintes (ici, temporelles) qu'ils cherchaient à éviter en choisissant une FOAD plutôt qu'une formation en présentiel. Les FOAD semblent majoritairement développer chez les apprenants la collaboration, cette dernière : (1) ayant lieu de façon formelle dans les modalités pédagogiques des FOAD, mais aussi de manière plus informelle sur l'initiative des apprenants; (2) se déroulant en distanciel, mais aussi en présentiel lorsque la localisation géographique des apprenants le permet. Le rôle du tuteur consiste principalement à délivrer les supports des activités et des travaux et à indiquer les modalités pédagogiques ainsi qu'à assurer un suivi auprès des apprenants. Ce rôle est positivement perçu par les apprenants si les interventions du tuteur sont rapides, personnalisées et compréhensives. À cet égard, la disponibilité des tuteurs apparaît comme une condition première à l'efficacité de leur travail. Au niveau pédagogique toujours, nous avons noté une fluctuation possible de la motivation des apprenants au cours du suivi des FOAD. Pour y remédier, les encouragements des tuteurs et des pairs semblent jouer un rôle-clé. Outre l'aspect pédagogique des FOAD, nous avons également abordé les aspects technologiques, administratifs et socio-professionnels sous l'angle des problèmes éventuels qu'ils posent. Au niveau technologique, les pannes du réseau Internet, l'accès difficile à l'équipement informatique et la sous-performance des systèmes informatiques semblent être les principaux problèmes rencontrés par les participants, et ce, de façon relativement homogène. Au contraire, les problèmes d'ordre administratif et socio-professionnel concernent certains pays uniquement et consistent en un manque de reconnaissance des compétences et des diplômes issus des FOAD par les institutions d'accréditation et par le marché du travail. En termes de bénéficiaires, les deux principaux que nous avons identifiés correspondent en tout point

aux motivations initiales des apprenants, à savoir le développement de compétences professionnelles et l'augmentation de l'employabilité. Cette dernière peut d'ailleurs donner lieu à des avancements professionnels concrets, ce qui semble indiquer que les FOAD répondent adéquatement aux attentes des apprenants. Une autre motivation consiste à développer, à même les pays africains, des ressources humaines qualifiées contribuant à leur développement. Ces bénéfices sont jugés satisfaisants par les apprenants et se retrouvent dans une appréciation globale hautement positive des FOAD.

De cette analyse, plusieurs recommandations émergent pour maintenir et/ou bonifier la prestation des FOAD dans les pays africains :

- ❖ Afin de faciliter le processus de familiarisation aux FOAD, renseigner de façon exhaustive et proactive les apprenants avant qu'ils ne commencent leur formation sur :
 - ce qu'est une FOAD;
 - les exigences qu'elle implique;
 - la manière dont elle se déroule au niveau pédagogique;
 - le fonctionnement technique de la plateforme et des logiciels qu'elle nécessite;
- ❖ Afin de ne pas multiplier des contraintes temporelles peu conciliables avec les exigences professionnelles des apprenants, recourir avec parcimonie aux modalités pédagogiques synchrones;
- ❖ Afin de pallier la dispersion géographique et à l'isolement des apprenants, continuer à privilégier la collaboration entre apprenants, qu'elle soit formelle ou informelle et à distance ou en présentiel;
- ❖ Afin que le rôle des tuteurs soit efficace, s'assurer qu'ils soient disponibles et que leurs interventions soient rapides, personnalisées et compréhensives;
- ❖ Afin de pallier les baisses de motivation et au décrochage éventuel des apprenants, s'assurer de créer et de maintenir une qualité relationnelle entre les apprenants entre eux et avec les tuteurs qui soit propice aux encouragements;
- ❖ Afin que les FOAD actualisent leur plein potentiel :
 - travailler avec les pays concernés à la reconnaissance des diplômes issus des FOAD;
 - sensibiliser le marché du travail de ces mêmes pays aux qualifications réelles que les FOAD permettent.

ANNEXES

Annexe 1 : Protocole à l'intention des participants suivant, au moment de l'entrevue, une FOAD soutenue par l'AUF

Objectifs de l'enquête :

- 1. Identifier le profil sociologique des participants;
- 2. Mieux comprendre les motivations des participants à suivre une formation ouverte et à distance;
- 3. Mieux comprendre les représentations que les participants se font de l'enseignement à distance;
- 4. Identifier les éventuelles difficultés que les participants rencontrent;
- 5. Mieux comprendre les éventuels profits que les participants ont tirés des diplômes acquis.

« Bonjour et merci d'accepter de participer à cette entrevue téléphonique. Elle vise à approfondir le questionnaire en ligne que vous avez rempli précédemment. Sentez-vous à l'aise de donner librement votre point de vue.

Tout ce que vous allez dire restera confidentiel et anonyme. Par ailleurs, vous pouvez choisir de vous retirer à tout moment et sans justification préalable, auquel cas l'enregistrement de vos propos sera détruit. Afin de pouvoir utiliser cette entrevue dans notre enquête, nous devons avoir votre consentement verbal. Consentez-vous à participer volontairement et librement à cette entrevue ? »

Questions / *relances éventuelles	Objectifs
Quelle est votre occupation actuelle ? **Avez-vous plusieurs occupations ?	1
Comment évaluez-vous votre habileté à vous servir d'un ordinateur et d'Internet ? **Si vous deviez vous donner une note de 1 à 5, que choisiriez-vous ? **Depuis quand utilisez-vous l'ordinateur ? **Depuis quand utilisez-vous Internet ?	1
Pourquoi vous êtes-vous inscrit à une FOAD de l'AUF ? **Quels étaient vos objectifs ? **Quelles étaient vos attentes ?	2
Comment avez-vous entendu parler des formations à distance de l'AUF ? **Avez-vous déjà suivi une FOAD précédemment ? **Est-ce commun de s'inscrire à une FOAD dans votre entourage ? **Est-ce que votre gouvernement ou votre institution encourage l'inscription aux FOAD ?	2
Quelles étaient vos appréhensions ? **Qu'est-ce qui vous a fait hésiter à vous inscrire à une FOAD ?	2
Quelle idée aviez-vous des FOAD avant de vous inscrire à une formation de l'AUF ? **Quels étaient vos préjugés (positifs ou négatifs) ?	3
Par rapport à l'idée que vous aviez des FOAD, quel bilan global dressez-vous de votre	3 / 4

<p>expérience jusqu'à maintenant ?</p> <p>**Qu'est-ce qui se passe plus facilement que prévu ?</p> <p>**Qu'est-ce qui se passe plus difficilement que prévu ?</p>	
<p>Comment a évolué votre motivation à suivre votre FOAD ?</p>	2 / 4
<p>Quel rôle jouent les formateurs dans votre formation ?</p> <p>**Quel suivi vous offrent-ils ?</p> <p>**Quels moyens de contact avez-vous ?</p>	3 / 4
<p>Quel rôle jouent vos pairs dans votre formation à distance ?</p> <p>**Qu'est-ce qu'ils vous apportent ?</p> <p>**Quelle place attribuez-vous à l'individuel et au collectif dans le déroulement de votre FOAD ?</p> <p>**Quels moyens de contact avez-vous ?</p>	3 / 4
<p>Si vous pouviez changer l'organisation de la FOAD, comment la bonifieriez-vous ?</p>	4
<p>Quel ajustement/adaptation avez-vous mis en place dans votre organisation pour favoriser votre réussite de la FOAD ?</p> <p>**Quels compromis avez-vous trouvés ?</p> <p>**Comment avez-vous organisé votre temps ?</p> <p>**Quelles mesures avez-vous mises en place pour réussir votre FOAD ?</p>	3 / 4
<p>Quels conseils donneriez-vous à quelqu'un qui commence une FOAD ?</p> <p>**Quels sont les points importants pour réussir une FOAD ?</p>	3
<p>Quels sont les avantages et les inconvénients de la FOAD par rapport à une formation en présentiel ?</p> <p>**Avez-vous suivi une FOAD par défaut et par choix ?</p>	2 / 3 / 4
<p>Qu'est-ce que vous pensez du rapport efforts/satisfaction de la FOAD que vous suivez ?</p>	3 / 4
<p>Quelles sont les compétences que vous avez développées durant la FOAD et que vous appliquez dans votre environnement (professionnel) immédiat ?</p>	5
<p>Quels bénéfices attendez-vous de la FOAD après l'obtention de votre diplôme ?</p>	5

Merci grandement de votre participation !

Annexe 2 : Protocole à l'intention des participants ayant terminé, au moment de l'entrevue, une FOAD soutenue par l'AUF

Objectifs de l'enquête :

- 1. Identifier le profil sociologique des participants;
- 2. Mieux comprendre les motivations des participants à suivre une formation ouverte et à distance;
- 3. Mieux comprendre les représentations que les participants se font de l'enseignement à distance;
- 4. Identifier les éventuelles difficultés que les participants rencontrent;
- 5. Mieux comprendre les éventuels profits que les participants ont tirés des diplômes acquis.

« Bonjour et merci d'accepter de participer à cette entrevue téléphonique. Elle vise à approfondir le questionnaire en ligne que vous avez rempli précédemment. Sentez-vous à l'aise de donner librement votre point de vue.

Tout ce que vous allez dire restera confidentiel et anonyme. Par ailleurs, vous pouvez choisir de vous retirer à tout moment et sans justification préalable, auquel cas l'enregistrement de vos propos sera détruit. Afin de pouvoir utiliser cette entrevue dans notre enquête, nous devons avoir votre consentement verbal. Consentez-vous à participer volontairement et librement à cette entrevue ? »

Questions / *relances éventuelles	Objectifs
Quelle est votre occupation actuelle ? **Avez-vous plusieurs occupations ?	1
Comment évaluez-vous votre habileté à vous servir d'un ordinateur et d'Internet ? **Si vous deviez vous donner une note de 1 à 5, que choisiriez-vous ? **Depuis quand et à quelle fréquence utilisez-vous l'ordinateur et Internet ? **Quel est le matériel informatique disponible pour vous ?	1
Pourquoi vous êtes-vous inscrit à une FOAD de l'AUF ? **Quelles étaient vos attentes ?	2
Comment avez-vous entendu parler des formations à distance de l'AUF ? **Est-ce que certains de vos proches étaient déjà inscrits à une FOAD ? **Avez-vous déjà suivi une FOAD précédemment ?	2
Quelles étaient vos appréhensions ? **Qu'est-ce qui vous a fait hésiter à vous inscrire à une FOAD ?	2
Quelle idée aviez-vous des FOAD avant de vous inscrire à une formation de l'AUF ?	3
Par rapport à l'idée que vous aviez des FOAD, quel bilan dressez-vous de votre expérience de la FOAD ? (<u>organisation/déroulement</u> de la FOAD) **Qu'est-ce qui s'est passé plus facilement que prévu ? **Qu'est-ce qui s'est passé plus difficilement que prévu ?	3 / 4

**Comment était le suivi par les enseignants ?	
Quel rôle ont joué les pairs durant la formation ?	3/4
Quels conseils donneriez-vous à quelqu'un qui commence une FOAD ? **Quelles mesures avez-vous mises en place pour réussir votre FOAD ?	3
Quels sont les avantages et les inconvénients de la FOAD par rapport à une formation en présentiel ?	2 / 3 / 4
Quels sont les bénéfices que vous a apportés la FOAD ? **Qu'est-ce qui a changé pour vous après l'obtention de votre diplôme de FOAD ?	5
Quelles sont les attentes qui n'ont pas été remplies après l'obtention de votre diplôme ?	5
Quelles sont les craintes/appréhensions que vous avez pour l'après-formation ?	
Que pensez-vous du rapport efforts/satisfaction de la FOAD dans votre cas ?	5

Merci grandement de votre participation !

ISBN : 978-2-923808-01-7