

Un modèle de service à distance de reconnaissance des acquis

Extrait d'une communication présentée lors du Forum national sur la reconnaissance des acquis à Ottawa le 25 octobre 1995.

Par Lucie Hogue

En guise d'introduction

Dans le cadre du **Forum national sur la reconnaissance des acquis**, tenu en octobre 1995, j'aimerais vous présenter le fruit de nos réflexions en tant qu'organisme voué à la formation à distance. Tout d'abord, permettez-moi de vous faire part du contexte qui nous a orienté vers la reconnaissance des acquis, puis vers l'élaboration d'un modèle d'un service à distance. Précisons qu'il s'agit d'un modèle de développement d'un service et non d'un service existant, à tout le moins, pour l'instant.

Le Centre collégial de formation à distance (CCFD) a été inauguré en avril 1991. La spécificité de son mandat touche essentiellement au développement de la formation à distance pour l'ensemble de la province de Québec. Sa structure organisationnelle se compose d'une unité administrative en lien avec la direction générale du Collège de Rosemont, d'un service de la recherche et du développement, d'un service de la production du matériel didactique et d'un service à la clientèle.

Au fil de ses années d'existence, le CCFD a reçu régulièrement des demandes de reconnaissance des acquis. Jusqu'à présent, il a dirigé les personnes candidates vers des établissements qui offrent ce service. Cependant, certaines raisons l'ont amené à réaliser et compléter une étude de faisabilité portant sur la mise en oeuvre d'un service à distance de reconnaissance des acquis pour sa clientèle.

Parmi ces raisons, nous retrouvons, entre autres, des difficultés liées à :

- l'opération de référence puisqu'il n'existe pas d'information mise à jour régulièrement sur l'offre de services de reconnaissance des acquis des institutions d'ordre d'enseignement collégial,
- l'absence de service de reconnaissance des acquis dans des régions où une partie de notre clientèle réside,
- l'arrimage entre les besoins exprimés par notre clientèle et les politiques d'offre de services de reconnaissance des acquis émises par certaines institutions,
- la problématique qui entoure les caractéristiques d'une clientèle qui souhaite s'inscrire en formation à distance plutôt qu'en institution.

Au cours de l'étude de faisabilité, le CCFD a procédé à de multiples consultations tant en Ontario qu'au Québec. En Ontario, nous avons apprécié le développement de matériel d'encadrement à distance spécifique à l'élaboration du portfolio. Plus particulièrement au Québec, nous avons constaté que très peu d'établissements offrent un service à distance de reconnaissance des acquis. Et lorsqu'ils le font, ils ne peuvent réaliser qu'avec certaines difficultés l'ensemble des étapes de la démarche.

Aussi, la consultation au Québec a porté davantage sur les possibilités d'établir des zones de collaboration interinstitutionnelle. Nous avons retenu que les établissements qui offrent un service de reconnaissance des acquis souhaitent poursuivre leurs opérations et accepteraient d'établir certaines zones de collaboration interinstitutionnelle avec le CCFD et aussi avec toute autre institution collégiale du Québec.

Ainsi, le modèle organisationnel qui vous est présenté implique la collaboration du réseau collégial pour la réalisation de certaines opérations d'un service à distance au CCFD. De plus, il offre la possibilité aux établissements de soutenir ou de développer certaines de leurs activités en matière de reconnaissance des acquis. Il ne s'agit donc pas d'un modèle centralisé mais d'un réseau d'entraide institutionnelle.

En un premier temps, je vous expliquerai le modèle que nous prévoyons implanter au cours de l'année 1996-1997. Par la suite, je vous ferai part des besoins exprimés par les collèges lors de la consultation. Ces besoins portent sur des ressources matérielles et des échanges de service.

I. Le modèle du service à distance au CCFD

A. L'amorce de la démarche de reconnaissance des acquis

1. L'accueil

L'étape de l'accueil est très importante car elle permet à la clientèle un premier contact avec l'établissement et parfois un renouement avec le système scolaire. C'est aussi une étape cruciale dans laquelle la personne intéressée décidera si elle s'engage ou non dans une démarche de reconnaissance des acquis. Pour cela, elle doit détenir toute l'information pertinente à cette prise de décision.

De plus, on doit lui fournir un certain nombre d'éléments d'information sur le système scolaire (plus précisément où se situe l'ordre d'enseignement collégial, ses objectifs), la reconnaissance des acquis (ce que c'est, à qui cela s'adresse, ses avantages, les approches d'évaluation, l'identification des services de reconnaissance des acquis à travers la province) et quelques précisions relatives aux politiques et règlements en matière de reconnaissance des acquis et de formation scolaire spécifiques à l'établissement où elle s'inscrira officiellement. Généralement, c'est à cette étape que la personne candidate formule une demande de reconnaissance des acquis afin qu'on puisse analyser ses besoins en vue de la préparer à l'évaluation.

Dans le cadre d'un service à distance, la personne candidate bénéficiera d'un guide d'accueil, d'une liaison par télécommunication et du matériel d'information scolaire. Précisons que le guide d'accueil devra aider la personne candidate à élaborer un dossier de demande de reconnaissance des acquis.

En plus du guide, nous comptons maintenir une liaison téléphonique avec les personnes candidates. Une ressource professionnelle (conseiller à l'aide pédagogique individuelle) pourra répondre aux questions plus spécifiques provenant de la clientèle quant à l'élaboration de leur dossier de demande de reconnaissance des acquis.

Une fois le dossier de la demande de reconnaissance des acquis complété et transmis par la personne candidate, une personne qualifiée en vérifiera l'admissibilité.

2. La référence

Il est possible que pour différentes raisons le CCFD ne puisse répondre à la demande de reconnaissance des acquis. C'est le cas lorsque le projet touche un autre ordre d'enseignement ou s'oriente vers une formation qui ne pourra être offerte par le CCFD. À ce moment, il serait préférable de pouvoir diriger la personne candidate vers l'établissement qui pourra le plus adéquatement répondre à la demande.

Aussi, nous proposons de développer un dépliant sur les services locaux offerts en reconnaissance des acquis disponible à tous les établissements. Ce dépliant précisera les établissements qui offrent un service de reconnaissance des acquis et dans quels secteurs de formation l'établissement est en mesure d'offrir immédiatement le service.

B. Le corps de la démarche de reconnaissance des acquis

La suite de la démarche diffère légèrement selon l'approche d'évaluation retenue. Dès qu'un dossier de demande de reconnaissance des acquis est considéré comme admissible, une ressource professionnelle du CCFD désignera l'approche appropriée pour procéder à l'évaluation des acquis.

Précisons qu'en cette première phase d'implantation, nous aurons recours à une approche bien connue et maîtrisée, soit l'évaluation à distance par épreuves.

1. L'approche d'évaluation par épreuves

Dans le cadre du scénario d'implantation, cette approche figurera dès l'implantation du service à distance de reconnaissance des acquis. Étant une approche très utilisée aussi par le réseau, l'implantation de cette approche est considérée comme prioritaire.

a) En matière de préparation des personnes candidates

Si l'approche par épreuves est retenue suite à l'analyse de la demande de reconnaissance des acquis, nous devons être en mesure d'indiquer à la personne candidate tous les renseignements sur les compétences et les éléments des compétences des cours visés. Généralement, un plan de cours et une médiagraphie ou

bibliographie lui sont remis. Cependant, nous estimons que ce matériel ne constitue pas une chance réelle de bien se préparer à l'évaluation à distance par épreuves.

Aussi, nous comptons, en un premier temps, offrir à la personne candidate d'acquérir le matériel pédagogique du cours, sans toutefois lui attitrer un tuteur ou une tutrice. Le postulat de base est que si cette personne a suffisamment d'acquis de base, elle n'aura qu'à réorganiser ses connaissances selon la structure du cours de façon à pouvoir répondre à une épreuve dont la structure s'apparente à celle du matériel du cours.

Au cours de la première année d'implantation, nous comptons expérimenter cette façon de préparer les personnes candidates à l'évaluation par épreuves. Si cette méthode s'avère insuffisante, nous souhaitons développer du matériel d'autoévaluation touchant non seulement les connaissances et compétences du cours visé mais aussi portant sur ses chances de réussite à une épreuve d'évaluation.

b) En matière de démonstration des acquis

Notre choix prioritaire étant les épreuves, nous utiliserons le matériel d'évaluation existant pour la formation à distance. Dans certains cas, une adaptation sera nécessaire ainsi que le développement d'autres formes équivalentes d'examens. À l'avenir, nous espérons intégrer le développement simultané du matériel de reconnaissance des acquis lors des prochains appels de projets dans le cadre de la production du matériel de formation à distance.

Pour la tenue de séances d'examen sous surveillance, dans le cadre de la formation à distance, nous avons déjà établi des ententes avec plusieurs institutions partout au Québec. Nous souhaitons utiliser ces sites pour introduire les quelques candidats et candidates à la reconnaissance des acquis lors de la passation d'une épreuve.

C. La conclusion de la démarche

1. L'évaluation des acquis

Dans le cadre de cette étape, tout comme pour la formation à distance, le CCFD se propose de faire appel d'abord à ses tuteurs et tutrices, puis, si la demande le justifie, à des évaluateurs et évaluatrices du réseau.

Ainsi, une fois l'évaluation complétée, l'évaluateur ou l'évaluatrice devra transmettre les résultats et émettre une recommandation à l'effet d'octroyer les unités du ou des cours visés ou d'entamer la prestation de la formation jugée manquante.

Dans ce dernier cas, l'évaluateur ou l'évaluatrice devra identifier le profil de la formation manquante en complétant une fiche-diagnostic. Cette fiche renvoie aux grilles de spécification qui permettent d'identifier les parties du matériel pédagogique sur lesquelles la personne candidate devra approfondir ses études. La fiche-diagnostic sera transmise à la personne candidate à qui nous offrirons de compléter sa démarche par l'acquisition d'éléments de formation manquants.

2. La prestation de la formation jugée manquante

L'encadrement de la prestation de la formation manquante sera assuré par l'entremise du matériel de formation et de l'approche tutorale développés pour la formation à distance. L'examen final portera sur l'ensemble de la matière du cours afin de vérifier l'intégration de toutes les parties du cours.

Précisons que le matériel pédagogique que nous développons est autoformant, comme l'exige la formation à distance. Aussi, il requière un encadrement externe minimal, sous forme de tutorat. Nous pensons que cette approche peut convenir à la clientèle qui s'inscrira dans une démarche de reconnaissance des acquis à distance puisque leurs apprentissages relèvent souvent de l'autodidaxie.

II. Les éléments de la collaboration interinstitutionnelle

La consultation du réseau collégial (77 établissements) nous a permis d'identifier un certain nombre de ressources nécessaires au développement des services locaux existants dans les collèges qui ont répondu au questionnaire. Ces ressources se limitent au cadre de référence qui a fait l'objet de la consultation; on peut donc supposer que d'autres besoins pourraient être exprimés par les collèges.

D'emblée, à partir des réponses obtenues (33 établissements), nous pouvons dégager certains éléments d'une collaboration entre les institutions qui offrent un service de reconnaissance des acquis.

1. L'accueil

Dans le cadre de l'accueil, très peu de collèges possèdent un guide pouvant être utilisé à distance. De plus, nous remarquons que la majorité (73%) des établissements qui ont répondu au questionnaire jugent qu'un guide d'accueil à distance pourrait leur être utile.

Aussi, lors de l'élaboration du guide d'accueil, nous tiendrons compte de commentaires émis afin que celui-ci puisse être utilisé par d'autres établissements.

2. La référence

Dans le cadre de la référence, la majorité des collèges (94%) souhaite disposer de l'information complète et à jour relative aux établissements qui offrent les services de reconnaissance des acquis et des programmes de formation où il s'en fait réellement. Aussi, le dépliant devra être tout à fait accessible à tous les établissements collégiaux.

Lors de la consultation, quelques collèges ont proposé de rendre accessible l'information relative à la référence par l'entremise des nouvelles technologies de la communication. Celles-ci étant en plein développement et leur implantation dans le réseau éducatif étant inégale, nous ne pourrons à court terme utiliser ces nouvelles voies de transmission des informations. Cependant, ce sera un objectif à moyen terme.

3. La démonstration des acquis

Quelques collèges accueillent dans le cadre de leur programme de formation, une clientèle qui réside dans des régions éloignées de leur site. Aussi, la consultation du réseau collégial démontre que 58 pour 100 des répondants et répondantes souhaitent avoir accès aux sites d'évaluation du CCFD pour la passation d'épreuves écrites sous surveillance. Rappelons que ces sites d'évaluation sont répartis dans toutes les régions de la province.

4. L'évaluation des acquis

Dans le cadre de cette étape, le CCFD a reçu le mandat du ministère de l'Éducation de recueillir et de rendre accessible le matériel d'évaluation élaboré par les collèges. Aussi, le CCFD publie sur son site WEB un catalogue du matériel de reconnaissance des acquis.

5. La prestation de la formation jugée manquante

L'utilisation du matériel de formation à distance semble une avenue intéressante, surtout pour les établissements où il est difficile de constituer des groupes-classe. Partant du prémisses de l'autodidaxie et sachant que l'organisation d'activités de prestation de la formation jugée manquante n'est pas toujours aussi simple que souhaitée, nous avons proposé aux collèges un certain nombre de possibilités qui pourraient leur être utiles dans le cadre de leur service de reconnaissance des acquis : l'achat en vrac de matériel de formation à distance, l'échange de renseignements relatifs à l'approche tutorale en formation à distance, une offre d'entente de service ponctuel lorsqu'il ne leur sera pas possible d'organiser la prestation de la formation jugée manquante pour quelques candidats et candidates.

En effet, 73 pour 100 seraient intéressés à acheter du matériel de formation à distance pour organiser la prestation de la formation jugée manquante. Bien que favorablement perçue au niveau du principe, la principale difficulté envisagée par quelques collèges est l'arrimage entre le matériel développé à distance et la spécificité de la formation offerte par leur établissement. D'où le besoin de consulter le matériel avant de procéder à l'achat.

Par ailleurs, l'offre d'entente de service de prestation de la formation jugée manquante par le CCFD pour une partie des personnes candidates dans les collèges reçoit un accueil favorable par 42 pour 100 des répondants et répondantes. Les collèges qui lui sont favorables considèrent qu'il s'agit d'une issue pertinente pouvant résoudre certains de leurs problèmes.

Le tableau suivant présente un résumé des principales zones de collaboration interinstitutionnelle.

| |
|---------------------------------------------------------|
| Résumé de la collaboration interinstitutionnelle |
|---------------------------------------------------------|

| CCFD | COLLÈGES |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Accueil | Accueil |
| | 1. Émettent leurs commentaires lors de l'élaboration du Guide d'accueil |
| 2. Rend disponible le Guide d'accueil aux établissements | |
| Référence | Référence |
| | 1. Transmettent informations pour le dépliant des services de reconnaissance des acquis |
| 2. Rend le dépliant disponible aux collègues | |
| Démonstration | Démonstration |
| 1. Loue des sites et du personnel des collèges pour séances d'examen sous surveillance | |
| 2. Pourra accepter quelques personnes candidates de d'autres collèges lors de ces séances | |
| Évaluation | Évaluation |
| | 1. Transmettent leur matériel d'évaluation |
| 2. Produit Catalogue du matériel de reconnaissance des acquis pour faciliter accessibilité aux collègues | |
| | 3. Colligent renseignements sur évaluateurs et évaluatrices lors du recrutement |
| 4. Rend accessible la banque d'évaluateurs et évaluatrices | |
| Prestation de formation jugée manquante | Prestation de formation jugée manquante |
| 1. Peut vendre matériel de formation à distance aux collègues | |
| 2. Peut faire entente de service ponctuel avec collègue | |

En conclusion

Pour terminer, je tiens à vous préciser que certains éléments du modèle pourraient être modifiés au cours de l'implantation du service à distance de reconnaissance des acquis au CCFD. L'expérience que nous mènerons auprès de notre clientèle au moment de l'implantation nous permettra de réajuster certains éléments afin de mieux répondre à ses besoins.

D'emblée, je tiens à remercier les collègues et toute l'équipe du CCFD qui m'ont apporté beaucoup de support et de bonnes idées. Je vous souhaite aussi de vivre une telle expérience d'échanges fructueux et de collaboration saine.

Merci.