

Une réponse aux besoins de formation en service social à distance en français Le modèle de l'Université Laurentienne

Contexte de l'étude

La *décentralisation* est un desideratum de la formation universitaire du XXI^{ème} siècle. Vers les années 1990, afin d'atteindre cet objectif, la plupart des universités canadiennes offraient des cours hors campus et, environ une quarantaine d'entre elles les ont donnés à distance. Cette nouvelle méthode de formation à distance est conçue comme « une forme d'autodidaxie assistée qui permet à l'apprenant adulte d'accéder à des ressources médiatisées de savoirs, sans l'intervention classique d'un enseignant, mais avec le soutien d'un réseau de ressources d'encadrement » (Henry et Kaye, cités en Dalceggio, 1990 : 13). Parmi les raisons de la création des programmes d'enseignement à distance au Canada on retrouve: la grandeur du territoire à desservir, la faible densité de la population, la nécessité de garder l'identité linguistique et culturelle de certaines populations (notamment les francophones), le nombre limité de professeurs compétents (Power et *al*, 1994).

L'enseignement à distance en travail social : du concept à la réalité

Dans la foulée de cette réorganisation du processus pédagogique, la composante francophone de l'École de service social de l'Université Laurentienne, située dans le nord de l'Ontario, a initié au début des années 1990, un programme de baccalauréat en service social (B.S.S) par correspondance, offert dans un format traditionnel (format papier). Durant les années 2002 à 2005 le programme à distance met sur pied des cours obligatoires et quelques cours optionnels (par correspondance et transmis par des médias) susceptibles de répondre aux besoins d'une pratique professionnelle directe ou indirecte auprès des individus, des familles, des groupes ou des communautés sur tout le territoire canadien. Actuellement, le système d'enseignement sur lequel est basé le B.S.S à distance est la plate-forme *Desire to Learn* (D2L), un logiciel de formation permettant d'offrir les cours « en ligne ». Il s'agit du seul programme en français offert sous ce format au Canada. Pour le B.S.S., ce format de livraison des cours permet de joindre les étudiantes et étudiants francophones, disséminés sur un grand territoire et affectés par l'éloignement géographique, tout en préservant l'identité linguistique et culturelle de la population francophone.

But de l'étude

Les objectifs de l'étude sont d'évaluer le programme de B.S.S. en ligne, de connaître les raisons qui amènent les étudiantes et les étudiants à s'y inscrire, de présenter leur niveau de satisfaction à l'égard des cours et des stages. Bref de *mesurer les conditions de l'efficacité du programme d'enseignement de ce B.S.S. offert en français à l'Université Laurentienne, et de voir s'il répond adéquatement aux besoins des populations rurales, urbaines et cosmopolites du Nord-est ontarien ou d'ailleurs*. La réponse à ces questions est basée sur un sondage réalisé par la composante francophone de l'École de service social de l'Université Laurentienne auprès du corps étudiant, entre les mois de novembre et décembre 2011.

Collecte et analyse de données

L'évaluation du programme a été réalisée à l'aide d'un sondage (administré par *Survey Monkey*) auprès de 107 étudiantes et étudiants actifs et de 40 diplômées et diplômés. Le taux de réponse a été de 60%. Les variables générales de l'analyse ont été : les avantages du programme, les approches pédagogiques, les ressources, les limites et les améliorations à apporter au programme. L'analyse de données a été réalisée à l'aide du programme d'analyse de données qualitatives Excel.

Résultats

Les thèmes principaux qui ont émergés après l'analyse du corpus sont:

La mission : le programme répond bien à sa mission en offrant une approche généraliste de la pratique en service social basé sur un mélange harmonieux de cours obligatoires et optionnels. Le choix d'un tel programme a donné aux étudiantes et aux étudiants la possibilité d'augmenter l'éventail de pratiques directes ou indirectes auprès des personnes, des familles et des groupes ou dans la pratique indirecte auprès de groupes, des communautés ou de la société. Cette diversification des cours et des stages pratiques a été améliorée au fil du temps pour s'assurer que les diplômées et les diplômés soit dotés de connaissances, d'aptitudes pratiques et conceptuelles et d'un engagement professionnel que l'on peut attendre d'une personne titulaire d'un diplôme de premier cycle professionnel.

La qualité : même si le corps étudiant considère que de faire des études à distance est très exigeant, et que la charge de travail peut être lourde, le programme est apprécié pour sa flexibilité, la disponibilité et l'engagement du corps professoral et du personnel du soutien et pour la qualité de la majorité des cours. La variété et la qualité des stages offerts, incluant les milieux et la qualité de la supervision, sont également appréciées.

La pertinence : le programme de B.S.S. à distance, de par l'expérience éducative vécue, a eu un impact positif sur la future carrière des étudiantes et étudiants, sur la promotion professionnelle ou sur l'insertion en milieu du travail. Pour certaines d'entre eux, qui sont déjà actifs sur le marché du travail, cette qualification additionnelle a eu un impact positif soit sur l'emploi actuelle, soit pour l'obtention d'un emploi dans le domaine de l'intervention sociale.

L'accessibilité : le corps étudiant souligne que le fait que le programme soit offert à distance, à temps plein et à temps partiel, permet l'accessibilité. Par ailleurs, ils indiquent que le B.S.S. leur offre la possibilité d'étudier en français, même s'ils habitent loin d'un centre universitaire. Il est aussi reconnu par les ordres professionnels de travailleuses sociales et travailleurs sociaux des provinces. Finalement, il leur permet de conjuguer les études et l'emploi, les études et la famille, et les nombreuses activités sociales.

Les limites du programme: Le nombre des lectures à faire et la charge du travail élevé sont des aspects souvent évoqués par les répondeurs. Les échéanciers concernant les travaux ne sont pas suffisantes, la livraison du matériel des cours est parfois en retard, la disponibilité des professeurs est déficitaire. Un autre aspect souligné est celui de la lenteur dans la réponse aux besoins des étudiantes et des étudiants.

Aspects à améliorer : assurer la révision satisfaisante des cours actuels de formation à distance, assurer la diversification des stages et des cours optionnels offerts, faciliter les visites des étudiants sur campus, améliorer l'appui offert aux étudiants à distance afin de contrer le décrochage.

Conclusion

L'analyse souligne que la mise en place du programme de B.S.S. à distance encourage un apprentissage actif et interactif et qu'il représente un modèle pédagogique efficace qui répond aux besoins actuels en matière de formation pratique en travail social. Plus particulièrement, il répond aux besoins de formation en service social pour la population francophone dispersée sur le territoire canadien. Pourtant, le programme a besoin d'être révisé régulièrement. Cela demande des ressources administratives et professorales qui ne sont pas toujours présentes. Finalement, il exige une coopération étroite entre le Département de l'éducation permanente (Envision) et l'École de service social, afin d'assurer le maintien du niveau de qualité le plus élevé possible.

Bibliographie

Power, Michaël, Suzanne Dallaire, Michel Dionne et Clovis Théberge (1994). L'encadrement des étudiants en situation d'apprentissage à distance à l'université du Québec à Rimouski, Rimouski, Département des sciences de l'Éducation.

Dalceggio, Pierre (1990). La formation à distance, Université de Montréal

École de service social (2012). Rapport d'évaluation du programme à distance en vue d'obtention de l'agrément, École de service social, Université Laurentienne, (Ontario, Canada).

Présentation des auteurs

Marie-Luce Garceau, Ph. D. est professeure titulaire et chercheure à l'École de service social de l'Université Laurentienne. Engagée dans des causes communautaires auprès des femmes et des francophones, sa pratique professionnelle s'est d'abord actualisée comme intervenante en violence conjugale et en agression à caractère sexuel. Ses aires d'expertise recourent plusieurs domaines dont, entre autres, les violences faites aux femmes et la formation professionnelle en violence conjugale et en agression à caractère sexuel, le harcèlement en milieu d'éducation postsecondaire, le développement des services en français, le mouvement des femmes, les femmes âgées, la pauvreté et les personnes sans-abri.

Gabriela Marcoci, docteur en sciences humaines appliquées est professeure adjointe à l'École de service social de l'Université Laurentienne. Ses recherches portent sur les transformations de la famille et de la société contemporaine, sur les changements sociaux dans les pays de l'Europe de l'Est après la chute du communisme, sur l'intégration multiculturelle des groupes ethniques et sur les politiques sociales (personnes âgées, emploi/chômage, santé, politiques familiales, immigration, aide sociale).

L'étude proposée fait partie d'une recherche sur l'évolution de l'enseignement à distance en service social à l'Université Laurentienne, que les auteures développent actuellement.