

---

# Guide du consommateur de téléapprentissage

Produit pour l'Association canadienne pour l'éducation  
en milieu communautaire par FuturEd Inc., Janvier 2002

**Dans ce document, le terme « téléapprentissage » signifie apprendre en utilisant à la fois un ordinateur et l'Internet.**

Les produits et services d'apprentissage électronique revêtent diverses formes :

- cours individuels et/ou programmes complets
- cours complets et/ou modules, leçons ou coposantes de cours
- destinés à des particuliers ou à des classes entières
- enseignement avec ou sans service de soutien tel l'accès à une bibliothèque
- cours à unité offerts dans un établissement d'enseignement et/ou cours d'intérêt général sans unité
- très coûteux, gratuits ou à prix comparable aux droits de scolarité des programmes d'enseignement public
- ciblant un groupe d'âge particulier et/ou n'importe quel groupe d'âge
- offerts par un organisme d'enseignement et de formation public et/ou commercial
- très efficaces ou de qualité douteuse

Ce guide du consommateur est conçu pour le télé apprentissage au niveau post-secondaire ainsi qu'à l'éducation des adultes – soit l'enseignement collégial et universitaire, la formation continue ou professionnelle. Il vous permettra d'examiner les produits et services de télé-apprentissage un à la fois, afin de faire des choix éclairés.

Le document ayant servi de base à ce guide est accessible sur le site <http://www.futured.com> ainsi que sur plusieurs autres sites Web.

Les questions du guide sont présentées en trois niveaux pour vous aider à choisir l'option de téléapprentissage qui vous convient le mieux. Le premier niveau traite des éléments rudimentaires, des questions les plus importantes. Si les produits et services qui vous intéressent rencontrent ces critères de base, passez ensuite aux niveaux deux et trois.

**Beaucoup d'information est nécessaire afin de faire un choix éclairé. Les fournisseurs de produits et services d'apprentissage de qualité offrent généralement de la documentation et des démonstrations afin de vous permettre de faire un choix judicieux.**

**Avant de vous inscrire à un cours ou à un programme de téléapprentissage, posez-vous les questions suivantes :**

- Pour quelles raisons est-ce que je veux suivre ce cours?  
Est-ce que je connais bien mes besoins?
- Ai-je besoin d'obtenir des unités ou un certificat à la fin du cours?  
Ou est-ce que je veux suivre ce cours simplement par intérêt personnel?
- Quels coûts puis-je aborder? Combien de temps puis-je investir?
- Quel matériel informatique et quels logiciels est-ce que je possède?  
Sont-ils adéquats?
- À quel endroit aurai-je accès à l'Internet? Quels sont les coûts associés?  
Cet accès sera-t-il suffisamment pratique?
- Mes connaissances informatiques et de l'Internet sont-elles adéquates pour le cours auquel j'aimerais m'inscrire? Aurai-je besoin d'assistance technique?

Afin de mieux comprendre les termes reliés au domaine de l'éducation, vous trouverez un glossaire sur les sites suivants :

<http://www.canlearn.ca/Francais/aide/glossaire.html>  
<http://www.canlearn.ca/English/help/glossary.html>

Afin de mieux comprendre les termes reliés au domaine des technologies de l'information, vous trouverez un lexique bilingue au site suivant :

<http://w3.olf.gouv.qc.ca/banque>

# NIVEAU 1

Le point de départ

<b>Les fournisseurs de produits et services de téléapprentissage devraient vous fournir PAR ÉCRIT :</b>	<b>Répondez à ces questions. Si vous répondez NON à l'une de ces questions, vous devriez envisager une autre option de téléapprentissage.</b>	<b>Oui/Non</b>	<b>Commentaires</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Exactement ce que vous êtes censé apprendre : les « objectifs d'apprentissage », ainsi que les préalables nécessaires à votre succès.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Est-ce bien ce que je veux apprendre ou ai-je besoin d'apprendre? Est-ce que j'ai les préalables nécessaires à la réussite de ce cours?</li></ul>	Qui/Non	
<ul style="list-style-type: none"><li>Ce que vous obtiendrez après avoir terminé le cours/programme (par exemple, des unités de niveau collégial, un certificat ou un titre professionnel) et par qui ces éléments seront décernés ou reconnus.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Ce cours mènera-t-il à quelque chose? Sera-t-il reconnu par un établissement d'enseignement ou par un employeur? Est-ce un bon investissement de mon temps et de mon argent?</li></ul>	Qui/Non	
<ul style="list-style-type: none"><li>Dans quelle mesure vous devez être capable de lire, de subir des examens, de gérer votre temps. Les habiletés pédagogiques nécessaires à votre succès.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Suis-je adéquatement préparé à ces niveaux? Puis-je obtenir de l'aide dans ce cours/programme si j'en ai besoin?</li></ul>	Qui/Non	
<ul style="list-style-type: none"><li>Le contenu du cours, sa source et les raisons de son importance.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Le contenu est-il actuel et pertinent au marché du travail ou aux études supérieures? Est-il bien structuré, réfléchi et complet?</li></ul>	Qui/Non	
<ul style="list-style-type: none"><li>La formule d'apprentissage : les méthodes d'enseignement et d'évaluation (par exemple, individualisé ou en groupe).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Est-ce que ce type d'apprentissage me convient? Est-ce que je préfère l'apprentissage autodidacte ou en groupe? Est-ce que j'apprends mieux en lisant ou en écoutant? Par moi-même ou au sein d'un groupe?</li></ul>	Qui/Non	
<ul style="list-style-type: none"><li>Qui sera responsable de l'enseignement et de l'évaluation – si un être humain est impliqué (par exemple, dans certains cours l'enseignement se limite au manuel du cours et les examens sont corrigés par ordinateur).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>L'enseignant / l'évaluateur est-il qualifié et sérieux? Quelle importance est-ce que j'accorde au fait de pouvoir communiquer avec l'enseignant / l'évaluateur?</li></ul>	Qui/Non	

# NIVEAU 1

Le point de départ

Les fournisseurs de produits et services de téléapprentissage devraient vous fournir PAR ÉCRIT :	Répondez à ces questions. Si vous répondez NON à l'une de ces questions, vous devriez envisager une autre option de téléapprentissage.	Oui/Non	Commentaires
<ul style="list-style-type: none"> <li>La façon dont vous serez évalués – les critères d'évaluation et de réussite.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La méthode d'évaluation est-elle claire? Suis-je capable de réussir dans ces conditions? Y a-t-il d'autres options? Est-ce que je comprends bien les critères de réussite?</li> </ul>	Qui/Non	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dans combien de temps vous pouvez vous attendre à terminer le cours, le degré de flexibilité des échéanciers.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Est-ce que l'échéancier et le calendrier de travail me conviennent? Ai-je la flexibilité nécessaire pour faire le travail et le compléter?</li> </ul>	Qui/Non	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Le minimum nécessaire en terme de matériel informatique et de systèmes d'exploitation – les options existantes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Est-ce que je possède le matériel et les logiciels nécessaires? Suis-je prêt à en acheter davantage et en ai-je les moyens?</li> </ul>	Qui/Non	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ce que vous devez être capable de faire : vos compétences techniques.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ai-je les compétences requises pour utiliser un ordinateur et l'Internet? Offre-t-on une initiation pour m'aider à démarrer?</li> </ul>	Qui/Non	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tous les coûts à déboursier : les frais d'inscription, les droits de scolarité, les livres et le matériel didactique ainsi que tout autre équipement nécessaire.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Puis-je me le permettre? Exactement combien cela me coûtera-t-il? Est-ce que tous les services sont inclus dans ce prix (par exemple l'accès à l'assistance technique)?</li> </ul>	Qui/Non	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Le degré de professionnalisme du produit/service – les qualifications du personnel responsable du contenu, de la conception et de la présentation, ainsi que l'objectivité de l'évaluation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Est-ce que le fournisseur a une bonne réputation? Comment faire pour le savoir? Qu'en pensent d'autres étudiants? Puis-je obtenir un rapport d'évaluation objectif?</li> </ul>	Qui/Non	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Comment débiter le cours et communiquer avec le fournisseur – toutes les procédures et services d'inscription.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Est-il facile de débiter? Dois-je fournir des relevés de notes ou subir des tests préliminaires? Le processus d'inscription est-il clair?</li> </ul>	Qui/Non	

# NIVEAU 1

Le point de départ

Les fournisseurs de produits et services de téléapprentissage devraient vous fournir PAR ÉCRIT :	Répondez à ces questions. Si vous répondez NON à l'une de ces questions, vous devriez envisager une autre option de téléapprentissage.	Oui/Non	Commentaires
· Comment obtenir de l'assistance : les coordonnées de l'aide technique et de l'aide de contenu.	· L'aide technique est-elle offerte 7 jours par semaine? L'aide technique est-elle disponible 24 heures par jour? Comment accède-t-on à l'aide technique et à l'aide de contenu?	Oui/Non	
· Comment vous retirer si vous n'êtes pas satisfait – les politique d'abandon et de remboursement.	· Puis-je me faire rembourser si le cours ne me convient pas?	Oui/Non	

**Vous avez complété le premier niveau. Êtes-vous satisfait de vos réponses aux questions de base?**

Si oui, passez au deuxième niveau.

# NIVEAU 2

Appliquez les critères suivants si vous avez encore à choisir parmi plus d'une option de téléapprentissage

<b>Caractéristiques d'un produit / service de téléapprentissage bien conçu et de bon fonctionnement :</b>	<b>Le produit / service de télé-apprentissage est-il bien conçu et fonctionne-t-il bien?</b>	<b>Oui/Non</b>	<b>Commentaires</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>· Le système est bien conçu pour l'apprenant.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Est-ce que la démonstration ou le système fonctionne bien lors de chacune des présentations?</li></ul>	Qui/Non	
<ul style="list-style-type: none"><li>· La navigation est logique et bien structurée.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Suis-je capable d'entrer dans le système en ligne et d'en sortir? Suis-je capable de naviguer dans le contenu et de trouver ce que je cherche?</li></ul>	Qui/Non	
<ul style="list-style-type: none"><li>· Le contenu est pertinent, bien structuré, et sa présentation est intéressante.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· La structure du contenu est-elle logique? Est-elle compréhensible?</li></ul>	Qui/Non	
<ul style="list-style-type: none"><li>· Le contenu peut être mis à jour et il est amélioré fréquemment.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Le contenu est-il mis à jour ou est-il simplement répété d'une année à l'autre?</li></ul>	Qui/Non	
<ul style="list-style-type: none"><li>· La trousse d'apprentissage peut être personnalisée.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Puis-je personnaliser ce cours pour en tirer un résultat optimum?</li></ul>	Qui/Non	
<ul style="list-style-type: none"><li>· La trousse d'apprentissage comprend tous les services (inscription, paiement, aide scolaire, assistance de tutorat et de bibliothèque).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Ai-je accès aux ressources d'apprentissage et à l'aide scolaire dont j'ai besoin en ce qui a trait aux exigences organisationnelles? Le système semble-t-il efficace et bien structuré?</li></ul>	Qui/Non	
<ul style="list-style-type: none"><li>· L'enseignement et la communication en ligne se font en « temps réel » (mode synchrone) ou en temps différé (mode asynchrone).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Dois-je respecter un calendrier précis ou est-ce que l'horaire est flexible? Pour quelle raison y a-t-il des activités prévues au calendrier?</li></ul>	Qui/Non	
<ul style="list-style-type: none"><li>· Tout ce dont les apprenants ont réellement besoin pour réussir est facile d'accès en ligne.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Est-il facile d'obtenir accès au cours et à l'aide dont j'ai besoin en ligne? Ou dois-je trouver d'autres moyens?</li></ul>	Qui/Non	

# NIVEAU 2

Appliquez les critères suivants si vous avez encore à choisir parmi plus d'une option de téléapprentissage

<b>Caractéristiques d'un produit / service de téléapprentissage bien conçu et de bon fonctionnement :</b>	<b>Le produit / service de télé-apprentissage est-il bien conçu et fonctionne-t-il bien?</b>	<b>Oui/Non</b>	<b>Commentaires</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>· Il est possible de communiquer et d'avoir une interaction avec les enseignants, les experts techniques, les responsables des procédés et les autres apprenants.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Y a-t-il des moyens de me sentir en contact avec les enseignants et les autres apprenants? Ces moyens sont-ils pratiques et efficaces?</li></ul>	Qui/Non	
<ul style="list-style-type: none"><li>· L'évaluation de l'apprentissage revêt diverses formes et elle est fondée sur des critères clairs et réalisables.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Serai-je capable de démontrer avec succès ce que j'ai appris?</li></ul>	Qui/Non	

**Vous avez complété le deuxième niveau. Êtes-vous satisfait de la conception du cours/programme?  
Si oui, passez au troisième niveau.**

# NIVEAU 3

Vous êtes toujours indécis? Vous voulez ce qu'il y a de mieux?  
Voici des critères encore plus détaillés.

<b>Caractéristiques d'un produit / service de téléapprentissage bien conçu et de bon fonctionnement :</b>	<b>Le produit / service de téléapprentissage est-il bien conçu? Fonctionne-t-il bien?</b>	<b>Oui/Non</b>	<b>Commentaires</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Les étudiants sont traités comme des clients importants.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ai-je le sentiment d'être considéré un client important?</li></ul>	Qui/Non	
<ul style="list-style-type: none"><li>• L'horaire est flexible et les approches sont centrées sur l'apprenant.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Puis-je m'inscrire, apprendre et être évalué au moment et à l'endroit de mon choix?</li></ul>	Qui/Non	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Le matériel est attrayant, convivial, bien structuré, actuel et offert à un prix abordable.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Le matériel est-il intéressant et motivant?</li></ul>	Qui/Non	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Le matériel et les approches sont libres de préjugés fondés sur la culture, l'orientation sexuelle, la race, l'âge ou le sexe.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Y a-t-il une insensibilité apparente à l'égard d'autres cultures, de l'orientation sexuelle, de la race, de l'âge ou du sexe d'une personne?</li></ul>	Qui/Non	
<ul style="list-style-type: none"><li>• On considère que vous arrivez avec certaines connaissances que vous n'aurez pas à réapprendre.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Y a-t-il un processus de reconnaissance des acquis? Ai-je la possibilité de démontrer mes connaissances et compétences actuelles afin d'obtenir une équivalence ou de suivre un programme de formation accélérée?</li></ul>	Qui/Non	
<ul style="list-style-type: none"><li>• L'énoncé des compétences et connaissances acquises (ce que vous avez appris) possède autant d'importance que le certificat décerné</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Est-ce que je pourrai ajouter de nouvelles connaissances et compétences à mon portfolio d'apprentissage?</li></ul>	Qui/Non	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Les approches tiennent compte des différents styles d'apprentissage – par exemple l'apprentissage par la lecture, la pratique, l'écoute, la visualisation, la présentation.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ai-je la possibilité d'apprendre de la façon qui me convient le mieux? Offre-t-on différentes options d'apprentissage et d'évaluation?</li></ul>	Qui/Non	



# NIVEAU 3

Vous êtes toujours indécis? Vous voulez ce qu'il y a de mieux?  
Voici des critères encore plus détaillés.

Caractéristiques d'un produit / service de téléapprentissage bien conçu et de bon fonctionnement :	Le produit / service de téléapprentissage est-il bien conçu? Fonctionne-t-il bien?	Oui/Non	Commentaires
<ul style="list-style-type: none"><li>· Une évaluation régulière, systématique et objective de tous les éléments : les enseignants, le programme d'études, le succès des étudiants, les procédés et les ressources.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Ai-je accès aux rapports d'évaluation et aux références? Y a-t-il une approche efficace à la prestation d'un service de qualité?</li></ul>	Qui/Non	
<ul style="list-style-type: none"><li>· On démontre le rendement de l'investissement : une comparaison favorable des coûts et des avantages pour l'apprenant.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Ce cours m'apportera-t-il des résultats qui en justifient le coût? Est-ce un bon investissement?</li></ul>	Qui/Non	

**Félicitations!** Vous devriez maintenant être confiant de votre choix. Nous espérons que ce guide vous a été utile.

Si vous avez des suggestions ou des commentaires,  
veuillez communiquer avec nous à l'adresse :

[http://e-learningguide@futuresd.com](mailto:http://e-learningguide@futuresd.com)

Projet parrainé par l'Association canadienne pour  
l'éducation en milieu communautaire

Projet financé par le Bureau des technologies d'apprentissage  
de Développement des ressources humaines Canada

Projet réalisé par FuturEd Inc.

Participants au projet :

Alberta Online Consortium

<http://www.albertaonline.ab.ca>

Association des médias et de la technologie en éducation  
au Canada

<http://www.amtec.ca>

Association canadienne pour l'éducation en milieu communautaire

<http://www.nald.ca/cacenet.htm>

Association canadienne pour l'enseignement à distance

<http://www.cade-aced.ca>



Développement des  
ressources humaines Canada

Human Resources  
Development Canada



Commonwealth of Learning

<http://www.col.org>

LICEF, Télé-université

<http://www.licef.teluq.quebec.ca>

Bureau des technologies d'apprentissage, Développement  
des ressources humaines Canada

<http://olt-bta.hrdc-drhc.gc.ca>

Rescol, Industrie Canada

<http://www.schoolnet.ca>

Protégé par le droit d'auteur 2002 FuturEd et l'ACEMC (Association canadienne pour l'éducation en milieu communautaire)

Tous droits réservés. Aucune partie de cet ouvrage ne peut être reproduite sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit sans l'autorisation écrite de FuturEd, 101 - 1001 W. Broadway, pod 190, Vancouver, C.-B., Canada, V6H 4E4. Cependant, cet ouvrage complet peut être reproduit en entier, sous forme imprimée seulement, pour servir de documentation à distribuer à des fins éducatives et non commerciales.

---