



# OPERA : exemple d'outil d'accompagnement institutionnel en formation à distance.

---

Présenté par

Serge Gérin-Lajoie, M.A., Ph.D.

Professeur, Université TÉLUQ.

16 novembre 2023

7e colloque AUPTIC Education | Caen

## Historique ou genèse du projet

### Préoccupations institutionnelles

- Taux d'abandon dans les cours à distance qui sont souvent plus haut que ceux observés dans les cours en présentiel (Audet, 2008; Bonin, 2018; Boston & Ice, 2011; Paquelin, 2018; Patterson & McFadden, 2009; Radovan, 2019).
  - Taux d'abandon moyen annuel des étudiant.es à l'Université TÉLUQ était de 4,8 %
  - Les étudiant.es abandonnaient davantage lorsqu'ils étaient en train de suivre leurs trois premiers trimestres
  - Les étudiant.es fréquentant l'Université Téléq entre 2005 et 2010 ne complétaient que 1.5 cours.

## Historique ou genèse du projet

### Plan stratégique

- Favoriser l'excellence des cours et des programmes ainsi que de la réussite étudiante » (Université TÉLUQ, 2010)

### Concrétisation

- Doter les coordonnateurs à la gestion des études d'un outil informatique leur permettant de :
  - mieux accompagner les étudiant.es tout au long de leur cheminement d'études.
  - Détecter les étudiant.es nécessitant plus de soutien

## Historique ou genèse du projet

Outil

persévérance

réussite

académique

## Historique ou genèse du projet

### Groupe de travail

- Quatre coordonatrices à l'encadrement
- Deux spécialistes en informatique

### Mandat:

Identifier les moments-clés ou situations-cibles où les étudiant.es étaient le plus susceptibles de se démotiver, d'abandonner leur programme ou projet d'études, d'être contraints à des restrictions d'études, d'ignorer certains aspects réglementaires.

## Les tâches des coordonnateurs à la gestion des études

### Accompagnent les étudiant.es (de l'admission à la diplomation):

- Informent sur les procédures administratives et réglementaires
- Accueillent leurs plaintes et insatisfactions
- Interviennent dans toutes les situations problématiques que peuvent rencontrer les étudiant.es dans leur cheminement d'étude.
- Gestion des demandes d'admission,
- Reconnaissance des acquis,
- Offre et la mise à jour des cours,
- Modifications de programmes,
- Dossiers de présentation des cours et programmes

## Moments-clés ou situations-cibles

Liste des situations	Types d'interventions	
	Obligatoires	Facultatives
Cinq trimestres sans inscription	X	
Échec(s) au dossier académique	X	
Demandes de prolongation d'études	X	
Tutelles à traiter	X	
Maintien d'une tutelle	X	

## Moments-clés ou situations-cibles

Liste des situations	Types d'interventions	
	Oblig.	Facultatives
Étudiant.e en attente d'admission		X
Nouvel.le étudiant.e admis.e		X
Condition(s) d'admission non satisfait.es		X
Suivi après 1 <sup>er</sup> trimestre		X
Moyenne cumulative descendante		X
Durée maximale des études est atteinte dans un trimestre sans demande de prolongation d'études		X
Deux trimestres sans inscription		X
Absence autorisée		X
Obligation d'inscription		X
Prévention avant tutelle		X
Tutelles à suivre		X
Comité d'appel pour exclusion		X



## Plate-forme OPERA

### Permet

- Détecter les étudiant.es qui sont plus « à risque » et qui pourraient éventuellement composer avec des règles administratives telles que des tutelles, des exclusions, etc.
- Les données sont mises à jour sur une base journalière.
- Saisir des commentaires dans le dossier des étudiant.es sur la nature des interventions réalisées ainsi que des informations fournies par les étudiant.es.
- Conserver des traces et construire un historique des interventions réalisées

## Effets d'OPERA

### Depuis 2017

- 55 000 interventions
  - 84% par courriel
- Aucune analyse quantitative des effets, mais:
  - Étudiant.es répondent rapidement « Merci de m'avoir avisé » « Je vais procéder à mon inscription ». Etc.
  - Interventions constituent un prétexte pour favoriser les échanges personnalisés qui n'ont pas nécessairement le réflexe ou le temps de contacter leur établissement.
  - Permet aux coordonnateurs d'en apprendre davantage sur les besoins et attentes des étudiant.es

## Suite et développements d'OPERA

### Voies envisagées

- Rendre OPERA accessible au personnel d'encadrement (professeur.es, personnes-tutrices, chargé.es d'encadrement)
- Ajout d'une « biographie » « évolutive » des étudiant.es
  - Besoins d'apprentissage
  - Évolution de leur parcours
  - Etc.

## Le mot de la fin

Des questions ?

Des commentaires ?



[serge.gerin-lajoie@teluq.ca](mailto:serge.gerin-lajoie@teluq.ca)

<https://www.teluq.ca/siteweb/univ/sgerinla.html>

**TÉLUQ**

[teluq.ca](http://teluq.ca)