

CHARTRE DE L'ENSEIGNEMENT A DISTANCE (EAD) DE LE MANS UNIVERSITE

TABLE DES MATIERES

Charte de l'enseignement à distance (EAD) de le Mans université	1
---	---

1. UN ENVIRONNEMENT D'APPRENTISSAGE PERFORMANT	3
---	----------

1.1. Des dispositifs de formation à distance adaptés aux étudiants éloignés.....	4
1.2. Un référentiel de compétences.....	4
1.3. Des technologies adaptées à un mode d'apprentissage nomade.....	4
1.4. Une diversité des ressources pédagogiques	5
1.5. Un processus d'amélioration de la formation	5
1.6. Une administration disponible	5
1.7. Une prise en considération des difficultés techniques	6

2. CHARTE DES INTERVENANTS	7
---	----------

2.1. L'accompagnement : un travail d'équipe	7
2.2. Organiser la formation : le rôle du responsable pédagogique.....	7
2.3. Faciliter l'inscription et le démarrage de la formation	8
2.4. L'accompagnement pédagogique et méthodologique	8
2.5. Le tutorat de projet et de mémoire	10
2.6. Un processus constructif d'évaluation des apprentissages.....	10
2.7. Le suivi administratif	11

3. CONTRAT ÉTUDIANT	11
----------------------------------	-----------

3.1. Un engagement à participer aux activités de formation tout au long de l'année.....	12
3.2. Un engagement dans une démarche personnelle de professionnalisation	13
3.3. Le travail collaboratif.....	13
3.4. Le respect des règles de l'université	13
3.5. Des règles de communication	14

Depuis le début des années 2000, Le Mans Université propose de nombreux dispositifs de formation à distance et en e-learning. Cette offre permet à de nombreux étudiants en France et à l'étranger de suivre un cursus de qualité reconnu et totalement équivalent à celui du présentiel.

Nous proposons une offre variée de diplômes de niveau licence ou de master ainsi qu'une offre de formations qualifiantes adaptée et flexible, s'ajustant aux besoins et aux contraintes des étudiants, des salariés ou des adultes en formation tout au long de la vie qui souhaitent suivre un cursus universitaire de haute qualité.

Cette charte décrit les engagements contractuels pris entre Le Mans Université, ses intervenants et les étudiants afin d'assurer la qualité et la réussite de tous les stagiaires engagés dans une formation à distance de l'université.

A travers elle, Le Mans Université s'engage à tout mettre en œuvre pour que chaque session de formation soit un succès et une satisfaction totale pour les usagers en formation initiale (étudiants) ou en formation tout au long de la vie (reprise d'études, salariés, demandeurs d'emploi),

Cette charte qualité repose sur les trois piliers principaux qui guident toute notre activité dans le domaine de l'enseignement à distance :

- un environnement d'apprentissage moderne qui facilite l'accès à la formation dans les meilleures conditions quelle que soit la situation des étudiants/stagiaires,
- un accompagnement personnalisé des étudiants/stagiaires dès l'entrée dans la formation jusqu'à leur insertion professionnelle qui facilite les apprentissages, soutient et favorise l'organisation, l'implication et la participation de chacun,
- un partage contractualisé de ces objectifs avec les apprenants permettant de fixer l'engagement de chacun.

1. UN ENVIRONNEMENT D'APPRENTISSAGE PERFORMANT

Le Mans Université vise à former des acteurs autonomes disposant d'un environnement d'apprentissage moderne adapté aux modes de formation à distance, ainsi qu'à leurs contraintes et besoins.

Les activités, services et outils proposés pour le suivi des formations sont adaptés pour favoriser, dès le démarrage, l'accès aux ressources, la collaboration, la communication,

l'acquisition de compétences professionnelles et l'évaluation continue de la satisfaction des utilisateurs..

1.1. Des dispositifs de formation à distance adaptés aux étudiants éloignés

Dans la plupart des cas, les dispositifs de formation permettent aux apprenants situés dans le monde entier de se former sans quitter leur lieu de travail ou leur cadre de vie. Aucun déplacement à l'université n'est imposé. Les apprenants qui résident en France et ceux qui le peuvent sont invités à se déplacer pour les séances de regroupements en présentiel (ie. réunions de rentrée, examens, soutenance des mémoires, écoles d'été, etc.) – certains examens peuvent sur demande, se réaliser dans le pays de domiciliation de l'apprenant.

1.2. Un référentiel de compétences

Les équipes pédagogiques en charge des formations s'engagent à mettre à disposition des apprenants le référentiel de compétences pour que ces derniers puissent identifier leurs objectifs dès le début de la formation.

Ces référentiels définissent :

- les contextes professionnels et les conditions d'exercice du métier envisagé,
- un tableau synoptique décrivant les activités d'apprentissage, les connaissances et les techniques spécifiques au contenu de la formation,
- la description des compétences transversales,
- des exemples de productions significatives réalisées par des apprenants.

1.3. Des technologies adaptées à un mode d'apprentissage nomade

Les technologies sont utilisées pour faciliter la formation à distance. Cette expérience prépare également les apprenants à l'exercice de leur métier à l'ère du numérique. C'est pourquoi ils sont amenés à utiliser une diversité d'outils, représentatifs de ceux qu'ils trouveront dans le monde professionnel.

Dès l'inscription pédagogique à l'université réalisé, chaque apprenant a accès à la plateforme d'apprentissage à distance de l'Université du Mans ([EADUM](#)), dans laquelle les stagiaires retrouvent l'ensemble des matériels pédagogiques, les espaces de communication (intervenants apprenants) et ceux liés aux travaux individuels ou aux travaux de groupe (apprenant-apprenant).

Cette plateforme permet une organisation commune et des processus communs faisant office de vecteur officiel de la relation entre l'équipe pédagogique et les apprenants.

Par ailleurs les apprenants inscrits à l'université disposent d'un ensemble d'outils dont une adresse de messagerie électronique, un espace de gestion de la scolarité et un

espace de stockage personnel.

D'autres outils peuvent être utilisés à l'initiative des intervenants et des apprenants pour accompagner certaines activités (i.e. agendas partagés, wikis, blogs, outils de communication synchrones, etc.).

1.4. Une diversité des ressources pédagogiques

Le Mans Université s'engage à mettre à disposition des apprenants toutes les ressources en ligne permettant d'accéder aux connaissances nécessaires aux apprentissages.

L'Université du Mans, s'engage à mettre à disposition des apprenants tous les types de supports multimédia adaptés et nécessaires à l'apprentissage (vidéo, contenus hypermédias, contenus textuels, animations interactives, etc.).

Les intervenants référencent sur la plateforme leurs documents de cours, les consignes, outils et recommandations de travail, les supports et modèles de production.

1.5. Un processus d'amélioration de la formation

Pour chaque projet de formation, une équipe est dédiée à la conception pédagogique. L'efficacité, l'efficacité, la pertinence et la cohérence du processus de formation sont évaluées. Quatre critères essentiels sont appliqués pour l'évaluation des activités, des ressources et du dispositif pédagogique :

- l'efficacité et la cohérence des dispositifs de formation (activité des apprenants, facilitation du travail en groupe et de la collaboration entre apprenants),
- l'acquisition de compétences correspondant aux référentiels de formations,
- la qualité de l'accompagnement des apprenants,
- la pertinence de l'environnement numérique développé.

Des améliorations sont apportées au vu des résultats des UE, des projets réalisés et des mémoires et soutenances.

La présente charte permet de préciser les processus et les moyens mis en œuvre lors de la conception des formations. Les responsables des formations et des UE s'y réfèrent pour procéder à l'observation et à l'amélioration continue de la qualité de leur formation. Les ingénieurs pédagogiques sont en charge de l'accompagnement vers une amélioration commune de l'ensemble des formations. Le Mans Université s'engage à garantir une homogénéité de la satisfaction des apprenants pour toutes ses formations.

1.6. Une administration disponible

L'équipe administrative :

- gère les dossiers administratifs et la gestion de la scolarité des apprenants,

La documentation suivante est tenue à la disposition des apprenants :

- les modalités d'obtention de l'UE ou du diplôme,
- le calendrier des sessions de formation,
- le calendrier des échéances de chaque UE ainsi que les modalités d'examens (en ligne synchrone ou asynchrone, sur table),
- la liste des intervenants pour chaque UE avec mention de leur titre ou qualité.
- le règlement intérieur de l'université,

Sont également référencés sur la plateforme un descriptif et les coordonnées des services complémentaires proposés aux apprenants à distance:

- le Service des Relations Internationales (SRI),
- le Relais Handicap,
- le Centre de Ressources en Langues (CRL),
- l'Environnement Numérique de Travail ([ENT](#)) qui héberge le webmail universitaire,
- le centre de santé universitaire Medico-Psycho–Social (CSUMPS),
- le Service Commun de Documentation ([SCD](#)),
- le Service Universitaire d'Information et d'Orientation – Insertion Professionnelle (SUIO-IP),
- les offres de logements au Mans.

1.7. Une prise en considération des difficultés techniques

De par son expertise dans la pratique des technologies pour la formation et son travail de développement de l'apprentissage à distance depuis plus de quinze ans, le Pôle Ressources Numériques (PRN) de Le Mans Université est le service support de toutes nos formations en ligne. Il garantit une disponibilité à 99% de la plateforme EADUM de 9h à 18h, 5 jours sur 7, 52 semaines par an. La plateforme est par ailleurs ouverte 24H/24H, 52 semaines par an.

Le PRN assure un service de support utilisateur pour résoudre les problèmes d'accès à la formation et d'utilisation de la plateforme par le biais d'une permanence technique asynchrone (ead-assistance@univ-lemans.fr)

Des sessions de prise en main de la plateforme et des multiples ressources (sous forme de tutoriels) sont mis à disposition et accessibles 24/24 et 7/7j depuis la plateforme [EADUM](#).

Un bilan permanent sur la plateforme est réalisé pour les apprenants à distance afin d'évaluer la satisfaction des attentes initiales des apprenants. Collecte des informations sur le temps de travail personnel, les éventuelles difficultés rencontrées, le détournement d'utilisation des documents ou des outils par rapport à leur usage prévu.

2. CHARTE DES INTERVENANTS

2.1. L'accompagnement : un travail d'équipe

Trois groupes d'acteurs du dispositif travaillent en équipe :

L'équipe pédagogique qui est responsable de la scénarisation pédagogique et de la réalisation des contenus de formation. Elle est composée d'intervenants enseignants-chercheurs et/ou issus du monde professionnel qui assurent la responsabilité scientifique et pédagogique de leur(s) UE ainsi que l'évaluation et l'évolution du dispositif de formation.

L'équipe pédagogique est accompagnée par les ingénieurs pédagogiques spécialistes de l'enseignement à distance dont le rôle est de garantir une homogénéité pertinente de l'offre de formation et le respect de la présente charte. Ils les accompagnent pour la conception pédagogique des formations et en assurent la réalisation et la maintenance technique.

Enfin l'équipe administrative du diplôme assure le suivi des dossiers et les relations entre l'université et les stagiaires.

Les intervenants s'engagent à permettre aux apprenants d'exercer au mieux leurs « métier d'étudiant » (Coulon, 1997¹) et d'acquérir les compétences utiles à la pratique de sa future activité professionnelle.

2.2. Organiser la formation : le rôle du responsable pédagogique

Le responsable pédagogique de la formation veille à sa mise en œuvre globale, anime

¹ Coulon, Alain. « Le métier d'étudiant. L'entrée dans la vie universitaire ». Bulletin des bibliothèques de France (BBF), 1998, n° 1, p. 132-133. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-01-0132-010>>. ISSN 1292-8399.

l'équipe pédagogique et administrative, supervise le suivi et le tutorat des apprenants, indique les orientations des pratiques d'enseignement et de tutorat, organise les périodes d'inscription, de rentrée, le planning annuel et celui des soutenances.

Le responsable pédagogique de la formation s'assure de l'étalement des activités et de la charge de travail pour les apprenants. Il met à disposition un calendrier commun des travaux à rendre.

Le responsable pédagogique de la formation s'assure de l'organisation des évaluations annuelles liée au dispositif de formation, en effectue une synthèse et en tient compte pour l'évolution du dispositif en la communiquant à toute l'équipe pédagogique.

Des témoignages de professionnels peuvent être organisés. Leur organisation relève des compétences de toute l'équipe, elle est finalisée par le responsable pédagogique de la formation. Ces témoignages se déroulent selon deux modalités: synchrone ou filmée puis mis à disposition en asynchrone.

2.3. Faciliter l'inscription et le démarrage de la formation

Les formations débutent par une session de démarrage, permettant aux apprenants de se familiariser avec les objectifs et le fonctionnement du dispositif de formation.

Chaque responsable d'UE fait une présentation de son enseignement. Ces présentations peuvent être réalisées en synchrone (classe virtuelle) ou en asynchrone (vidéo ou document de présentation). Toutes ces informations sont mises en lignes sur la plateforme [EADUM](#).

Un tableau de présentation des UE (présentation de l'intervenant, des objectifs pédagogiques de l'UE, des échéances et modalités d'évaluation) est communiqué aux apprenants.

2.4. L'accompagnement pédagogique et méthodologique

L'équipe pédagogique :

- paramètre l'environnement d'apprentissage en fonction du scénario pédagogique,
- anime ce scénario en prenant en compte les éventuelles difficultés de participation ou de production,
- informe les apprenants et le coordinateur de la formation des modalités qu'il met en œuvre.

Les intervenants responsables des Unités d'Enseignement (UE) s'engagent à accompagner les apprenants tout au long de leur parcours :

- accompagnement en ligne asynchrone : accompagnement pédagogique et

méthodologique, suivi de projet et de mémoire, écriture collaborative de documents etc.

- réunions collectives à distance, notamment pour la régulation des apprentissages et des travaux et examens,
- rendez-vous individuels synchrones en fonction du dispositif de formation mis en place par les responsables des UE (un logiciel de visioconférence proposé par l'université est mis à disposition).

La communication entre apprenants est vivement encouragée et favorisée : témoignages personnels, conseils, etc.

Les intervenants déposent leurs documents : cours, fiches d'activités et consignes, modèles de «rendu», formats et versions des documents lisibles et à jour. Ces documents indiquent les informations nécessaires à leur référencement.

Chaque intervenant assure les tâches suivantes pour toutes les UE dont il est responsable, en utilisant les services mis à sa disposition. Il :

- fournit le scénario et les contenus pédagogiques ainsi que les documents relatifs à la conception de son/ses cours,
- suit le rythme de progression des apprenants et apporte une réponse aux questions posées dans les trois jours ouvrés lors de la phase d'enseignement,
- aide à l'organisation des sous-groupes d'apprenants,
- oriente les apprenants dans le choix des outils les plus adaptés pour les tâches à réaliser,
- tient compte des difficultés techniques que peuvent rencontrer les apprenants à distance, leur propose des pistes individuelles ou collectives (répartition du travail) pour les surmonter,
- aide à la planification des parcours d'apprentissage des apprenants en leur apprenant à tenir compte des échéances et de la gestion du temps,
- alerte les apprenants en cas de dérive sur les plans de travail,
- aide à la régulation des conflits internes aux équipes, portant notamment sur la répartition et le respect des tâches,
- suscite l'auto-questionnement et l'analyse des processus d'apprentissage afin de faciliter l'auto-formation et l'auto-évaluation,
- attire l'attention des apprenants sur les concepts importants,

- conseille pour la recherche documentaire,
- suscite les débats entre apprenants et les recherches personnelles,
- insiste sur l'intérêt de communiquer dans l'espace numérique, le questionnement des uns enrichissant la réflexion des autres,
- suscite l'entraide et l'apprentissage mutuel, invite à des règles de communication éthiques.

Des outils de visualisation de la progression de l'apprentissage en ligne des apprenants (i.e. le « tableau de bord » et le plug-in « tutorat ») sont mis à sa disposition sur la plateforme [EADUM](#).

2.5. Le tutorat de projet et de mémoire

Les intervenants et l'équipe de coordination pédagogique intervenants dans le suivi de projet ou de mémoire :

- accompagnent les apprenants dans leur processus de professionnalisation,
- animent le choix des projets,
- animent le choix des stages et la répartition des tuteurs,
- organisent les soutenances.

L'intervenant tuteur universitaire est garant de l'articulation entre les finalités du cursus de formation et celles du stage en milieu professionnel.

2.6. Un processus constructif d'évaluation des apprentissages

Les modalités d'évaluation sont spécifiques à chaque formation. Ces modalités peuvent être d'ordre : diagnostique, formatif ou sommatif.

Les travaux à réaliser en cours de formation peuvent être évalués :

- dans un but formatif,
- dans un but sommatif lorsque l'évaluation contribue à la notation.

Les examens finaux peuvent prendre la forme de devoirs écrits et/ou oraux, de soutenances de mémoire et/ou de projets (individuels ou en groupe). Dans certains cas, il est possible qu'un déplacement soit demandé aux apprenants.

Chaque intervenant responsable d'UE :

- communique en début d'UE les objectifs, les critères, les modalités et les échéances des travaux à rendre et des évaluations,

- envisage la possible négociation de ces échéances de remise de travaux (en prenant soin toutefois de respecter la date butoir de fin de semestre pour que la validation soit possible),
- rend compte aux apprenants, individuellement ou collectivement lors des travaux de groupe, des résultats des évaluations en s'appuyant sur les critères formalisés,
- formalise les objectifs et modalités des sessions de rattrapage,
- organise un bilan de l'UE. Rend compte de ce bilan.

Les UE peuvent être évaluées de différentes manières :

- note à l'épreuve sur table,
- note à la présentation orale/soutenance,
- note aux travaux notés (individuels ou en groupe),
- participation aux travaux de groupe et individuels non notés.

Les modalités d'évaluation ainsi que leur répartition sont fixées par les intervenants responsables des UE, en cohérence avec les objectifs de la formation.

Concernant les travaux de groupes, il est précisé que :

- l'apprentissage passe par une participation effective aux travaux de groupes,
- des conditions minimum de participation peuvent intervenir dans la note.

2.7. Le suivi administratif

Chaque responsable d'UE :

- participe à l'information sur les Unités d'Enseignement,
- remet les notes de l'unité d'enseignement à la date prévue (puis vérifie les procès verbaux),
- signale toute difficulté personnelle de l'étudiant, les équipes administrative et pédagogique pouvant parfois contribuer à remédier à ces situations.

3. ENGAGEMENT ÉTUDIANT

En enseignement à distance comme en présentiel, l'apprentissage s'effectue à travers la réalisation de travaux professionnels (réalisés en individuel et en groupe) et la production

d'une réflexion (individuelle et collective) sur les méthodes et les techniques employées. L'ensemble de ces travaux est géré et évalué en fonction de valeurs et critères professionnels.

Quatre activités sont encouragées :

- l'activité de veille sur l'état de l'art. Elle permet de chercher et de tester les solutions les plus récentes,
- le travail collaboratif, qui s'avère fructueux pour l'apprentissage en ce qu'il encourage l'entraide, les confrontations, l'explicitation des méthodes employées,
- le travail personnel et l'évaluation individuelle. Les contributions individuelles au travail de groupe doivent être identifiables. Certains travaux menés de manière individuelle permettent aux étudiants de se situer,
- l'évaluation des compétences.

Dans chaque UE, les évaluations portent sur la qualité des travaux de groupe, sur la qualité des contributions individuelles et sur la réflexion méthodologique sur les capacités d'autoévaluation des étudiants.

Afin de garantir le bon déroulement de ces activités, nous établissons un contrat avec nos apprenants qui les engagent sur les points décrits ci-après.

3.1. Un engagement à participer aux activités de formation tout au long de l'année

Les apprenants doivent participer activement aux travaux mentionnés dans les scénarios des UE :

- s'engager à titre personnel sur un rôle et/ou une tâche à réaliser,
- échanger avec les équipes selon les règles du métier (réactivité, disponibilité, participation à la planification, respect des rendez-vous, respect des règles de communication),
- signaler à l'avance les difficultés éventuelles et suggérer des mesures correctives,
- relayer les offres et proposer une méthodologie pour la recherche de terrains de stage, si la formation (professionnelle) l'impose.

Pendant la phase de réalisation des projets, les apprenants sont amenés à situer leur projet et leur participation par rapport au référentiel de la discipline et du métier visé. Les intervenants les aident aux différentes étapes :

- avant-projet et validation du projet,

- suivi du projet,
- soutenance du projet.

L'évaluation prend en compte la comparaison du travail réalisé avec l'état de l'art.

Pendant la phase de stage, les apprenants rédigent, puis soutiennent un mémoire. La négociation du stage et de ses objectifs fait partie de l'activité professionnelle.

En accord avec le tuteur universitaire et le tuteur entreprise, un contrat est passé entre l'apprenant et le commanditaire, la mission doit être conforme au référentiel de la profession.

3.2. Un engagement dans une démarche personnelle de professionnalisation

Dans les formations professionnelles, les apprenants peuvent être encouragés à exercer différents rôles : animateur, rapporteur, responsable de projet, expert... Assurer ces rôles leur permet de développer des compétences transversales du métier ciblé.

Au moment de la phase projet, ils partagent cette réflexion sur les rôles avec les membres de leur équipe projet et sont invités à décrire leur méthode, les difficultés rencontrées, les progrès réalisés.

Au moment du stage, les apprenants négocient une mission et effectuent la conception, la mise en œuvre, le pilotage et l'évaluation de leur action professionnelle.

Une partie importante du mémoire professionnel est consacrée à la réflexion sur les apports et limites du stage au regard du référentiel métier.

Chaque apprenant est amené à se situer par rapport au référentiel.

3.3. Le travail collaboratif

La diversité des parcours de formation initiale, la diversité des parcours professionnels, l'interculturalité sont des dimensions essentielles de nos formations et la condition de leur succès.

Les projets collectifs réalisés permettent le partage des différents savoirs et savoir-faire dans un contexte professionnel, international et interculturel.

Les apprenants acceptent de s'investir dans des groupes de travail renouvelés en fonction des projets pour favoriser la mixité et l'enrichissement de tous. La créativité et l'ouverture sont des atouts.

Les contraintes de décalage horaire, de différence de niveau d'équipement technique sont des données à prendre en compte. La capacité à gérer ces contraintes fait partie des objectifs de l'apprentissage.

3.4. Le respect des règles de l'université

Les apprenants trouvent dans le règlement intérieur de l'Université les règles qui

déterminent les principaux aspects de la vie de l'établissement ; les libertés et les obligations, la scolarité, les modalités de représentation des usagers, l'hygiène et la sécurité, la charte informatique et l'usage des moyens de communication...

Ces règles s'appuient sur des textes législatifs et réglementaires. Les apprenants sont invités à prendre connaissance du règlement intérieur. Celui-ci leur est fourni au moment de l'inscription.

Les apprenants se doivent de respecter les horaires fixés pour les sessions synchrones et pour les regroupements. Les dates de remise des travaux sont fixées par les intervenants et ne peuvent être dépassées. Toute absence et/ou retard doit être justifié auprès de l'intervenant concerné et du responsable de la formation. Eux seuls jugeront de la recevabilité de la justification.

Les apprenants ont la responsabilité du bon fonctionnement de leur matériel tout au long de la formation. Dans le cadre de l'enseignement à distance, l'université se décharge de toute responsabilité vis-à-vis du matériel personnel des apprenants. L'université ne pourrait être tenue responsable des défaillances techniques inhérentes à un matériel personnel.

Les apprenants doivent respecter le code de la propriété intellectuelle régissant les droits d'auteur.

3.5. Des règles de communication

Les apprenants sont tenus de respecter la netiquette.

Les communications entre apprenants et intervenants doivent se réaliser essentiellement par le biais de la plateforme utilisée afin que tous les acteurs du dispositif puissent profiter de ces échanges.