

CONTEXTE DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE SYNCHRONE

Soutien à l'intégration du Profil TIC de l'étudiant

Le service *APOP_411 | Étudiant*, dans sa version **projet pilote**, a pour objectif l'allègement de la tâche enseignante en apportant un soutien technopédagogique complémentaire au soutien déjà apporté par les établissements d'enseignement. Ce service est dispensé par des personnes-ressources encadrées et supervisées par l'Équipe de gestion de l'APOP; la qualité et la pertinence des interventions en support aux activités d'apprentissage sont assurées en s'appuyant sur les habiletés du Profil TIC de l'étudiant au collégial.

Modalités d'inscription au service *APOP_411 | Étudiant*

La provenance des étudiants demandeurs est validée par les enseignants qui adhèrent au service. Les sessions de présentation du service *APOP_411 | Étudiant* sont planifiées avec les utilisateurs (enseignants et intervenants pédagogiques concernés) en fonction des disponibilités pour expliquer la portée et les modes d'utilisation du service.

Environnement de soutien

Les interventions d'aide et de dépannage se déroulent à distance sur la plateforme de visioconférence VIA. Les étudiants ainsi que les enseignants sont préinscrits dans une session permanente à laquelle ils ont accès sans limite et sans frais durant les heures d'ouverture du service. Ils doivent utiliser services de soutien avec les périphériques requis : caméra web et fonctionnalités audio.

Personnes-ressources en soutien technopédagogique

Les personnes-ressources appuient leur intervention avec des compétences technopédagogiques déjà acquises et sont encadrées pour répondre aux demandes d'assistance technologique qui leur seront soumises; elles sont aussi en mesure d'exploiter pleinement les fonctionnalités de la plateforme VIA (*APOP_enligne*).

Statistiques d'utilisation

Les statistiques d'utilisation du service *APOP_411 | Étudiant* sont incluses dans un état de compte mensuel acheminé à l'établissement participant. Ce dernier peut ainsi suivre l'évolution du projet et analyser les résultats obtenus.

Évaluation et amélioration continue du service

À la suite de chaque demande de service, les étudiants utilisateurs sont invités à remplir un court questionnaire d'évaluation dans lequel ils peuvent émettre des commentaires et des suggestions au regard de la qualité du soutien technopédagogique reçu. L'équipe de l'APOP effectue le suivi et les correctifs nécessaires en fonction des résultats obtenus.

HEURES D'OUVERTURE DU SERVICE EN LIGNE

(En vigueur du 16 janvier au 20 avril 2012)

Projet pilote

Jour	Plages horaires	Nombre d'heures
Lundi au mercredi	10 h à 12 h 30	7 h 30
	13 h 30 à 17 h	10 h 30
	18 h à 23 h	15 h
Samedi et dimanche	10 h à 14 h	12 h
TOTAL : Nombre d'heures de service par semaine		45 heures

GESTION ET PROCESSUS SERVICE UTILISATEUR ÉTUDIANT

ÉTAPES

1

L'enseignant transmet le formulaire d'inscription du groupe-classe



L'équipe de gestion de l'APOP envoie à l'enseignant un lien (hypertexte ou QR) vers un formulaire d'inscription à remplir par l'utilisateur étudiant

2

L'équipe de gestion de l'APOP enregistre les étudiants du groupe-classe dans la base de données APOP_411 et dans la session permanente VIA

3

L'enseignant encadre (en classe) un projet ou une activité d'apprentissage requérant une ou plusieurs habiletés du *Profil TIC de l'étudiant*



L'étudiant utilisateur accède au service synchrone, échange et interagit avec la personne-ressource



La personne-ressource fait des recommandations technopédagogiques à l'étudiant et le redirige vers les ressources appropriées (InukTIC, sites web, etc.)

4

L'équipe de gestion de l'APOP analyse et concilie les demandes de soutien. Les thèmes sont traités et documentés dans la base de données APOP_411



L'équipe de gestion de l'APOP participe à l'identification de pistes de soutien et d'intervention pour alimenter le travail de conciliation des scénarios des comités du réseau des RepTIC

CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

Type d'utilisation du service

L'utilisation du service APOP_411 étudiant est réservée au soutien technopédagogique en ligne en vue de favoriser la réalisation d'activités d'apprentissage intégrant divers outils technologiques dans le cadre d'une activité pédagogique associée à un cours dans un programme. Tout autre type d'utilisation, tentative d'intervention ou d'accès pouvant compromettre les orientations ou la qualité du service peut faire l'objet d'un retrait du service. L'APOP peut, le cas échéant, désactiver un compte d'utilisateur si une utilisation non conforme est constatée.

Confidentialité

Les informations fournies au service APOP_411 étudiant (nom, courriel, établissement, type d'utilisation du service) sont protégées par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (voir [R.S.Q., chapitre A-2.1](#)).

À cet égard, les renseignements personnels ne peuvent être transmis à des intervenants autres que les personnes responsables de la gestion du service à l'APOP et ce, spécifiquement à des fins de traitement statistique ou documentaire dans un contexte pédagogique.

Gestion du service pour les utilisateurs

Pour tout commentaire, question ou demande sur les modalités de gestion du service, joindre les personnes responsables par courriel à l'adresse info@apop.qc.ca, ou par téléphone au 581 981-7002, poste 209. Les heures d'ouverture des bureaux administratifs sont de 9 h à 12 h, et de 13 h à 17 h, du lundi au vendredi.

Accès au site et mot de passe

Pour accéder au service, le participant doit utiliser son nom d'utilisateur et son mot de passe. Il est responsable de la sécurité et de la confidentialité de ses identifiants. Toutes activités liées à un compte sont de son entière responsabilité. Les identifiants ne doivent en aucun cas être partagés avec d'autres personnes d'un cours, d'un programme, ou de toute autre provenance.

Si un utilisateur perd son nom d'utilisateur ou son mot de passe, il doit contacter info@apop.qc.ca et indiquer « APOP_411 Mot de passe perdu » ou « APOP_411 Nom d'utilisateur perdu » dans la section *Titre de courriel*.

IMPORTANT : Les informations requises sont transmises par courriel à l'adresse inscrite sur le formulaire préalablement rempli pour l'inscription au service.