



HAL
open science

La continuité pédagogique au CUEF de Grenoble analysée du point de vue des acteurs

Mélissa Mejjadi

► **To cite this version:**

Mélissa Mejjadi. La continuité pédagogique au CUEF de Grenoble analysée du point de vue des acteurs. Sciences de l'Homme et Société. 2020. dumas-03205780

HAL Id: dumas-03205780

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-03205780>

Submitted on 22 Apr 2021

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



La continuité pédagogique au CUEF de Grenoble analysée du point de vue des acteurs

**Mélissa
MEJJADI**

Sous la direction d'Elke NISSEN

UFR LLASIC
Langage, Lettres, Arts du spectacle, Information et Communication
Département Sciences du Langage et Français langue étrangère

Mémoire de master 2 mention Didactique des langues - 24 crédits

Parcours : Français langue étrangère et seconde

Année universitaire 2019-2020

La continuité pédagogique au CUEF de Grenoble analysée du point de vue des acteurs

**Mélissa
MEJJADI**

Sous la direction d'Elke NISSEN

UFR LLASIC
Langage, Lettres, Arts du spectacle, Information et Communication
Département Sciences du Langage et Français langue étrangère

Mémoire de master 2 mention Didactique des langues - 24 crédits

Parcours : Français langue étrangère et seconde

Année universitaire 2019-2020

Remerciements

Je remercie toute l'équipe du CUEF pour m'avoir agréablement accueillie, accompagnée, intégrée et formée tout au long de mon stage. Ma reconnaissance s'adresse à chacune ces personnes qui ont jalonné mon parcours.

J'exprime enfin ma gratitude à tous les êtres qui ont pris du temps pour m'écouter, me soutenir, m'encourager lorsque j'en avais besoin.

Sommaire



.....	1
Remerciements	3
Sommaire	6
Introduction	8
Partie 1 - Présentation du contexte et de la commande de stage	10
CHAPITRE 1. PRESENTATION DU TERRAIN DE STAGE	11
1. PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT	11
2. LES ENSEIGNANTS ET LES APPRENANTS.....	12
3. TOUR D'HORIZON DES ENSEIGNEMENTS DISPENSES AU CUEF	13
4. LE CUEF ET LE NUMERIQUE.....	15
CHAPITRE 2. CONTEXTE DU STAGE.....	19
1. LA PANDEMIE ET LE CONFINEMENT	19
2. LA CONTINUTE PEDAGOGIQUE	19
3. MISSIONS CONFIEES LORS DE MON STAGE	22
CHAPITRE 3. PROBLEMATIQUE ET DEMARCHE INGENIERIQUE	25
1. SYNTHESE ET SITUATION DE DEPART POUR LES APPRENANTS ET LES ENSEIGNANTS.....	25
2. PROBLEMATIQUE ET HYPOTHESES.....	26
3. ACTIVITE INGENIERIQUE ET METHODOLOGIE DE RECUEIL DE DONNEES	27
Partie 2 - Cadrage théorique	29
CHAPITRE 4. CONTINUTE PEDAGOGIQUE MISE EN PLACE.....	30
1. DEFINITION D'UN DISPOSITIF.....	30
2. DEMARCHE ET OBJECTIFS DE LA RECHERCHE ACTION	31
3. SENS ET SYNONYMES DE LA FORMATION A DISTANCE	32
CHAPITRE 5. POTENTIALITES DU NUMERIQUE POUR LA FORMATION A DISTANCE	34
1. LES ENVIRONNEMENTS D'APPRENTISSAGE	34
2. LES OUTILS ET LA COMMUNICATION DANS LA FORMATION EN LIGNE.....	37
3. UN BESOIN DE TUTORAT.....	40
Partie 3 - Recueil de données et analyse des résultats	43
CHAPITRE 6. PRINCIPALES DISPOSITIONS PRISES PAR LE CUEF	44
1. REUNIONS REFLEXIVES	44
2. UNE ORGANISATION DES ACTIVITES EN 4 POLES.....	45
CHAPITRE 7. LES QUESTIONNAIRES A DESTINATION DES ENSEIGNANTS ET DES APPRENANTS DU CUEF	55
1. ENQUETE ADRESSEE AUX ETUDIANTS	55
2. ENQUETE DESTINEE AUX ENSEIGNANTS	58
3. DISCUSSION DES RESULTATS.....	60

CHAPITRE 8. LEÇONS A TIRER ET PRATIQUES MISES EN PLACE.....	64
1. FORMER LES UTILISATEURS.....	64
2. BILAN DE LA PERIODE : DES ASPECTS POSITIFS PLUTOT NUANCES	64
Conclusion.....	67
Bibliographie.....	69
Sitographie	72
Sigles et abréviations utilisés.....	73
Table des illustrations.....	74
Table des annexes.....	75
Table des matières	105

Introduction

J'ai réalisé mon stage au Centre Universitaire d'Études Françaises (CUEF) de Grenoble du 22 janvier au 17 juillet 2020. Le CUEF avait besoin d'un ingénieur pédagogique pour continuer de travailler sur un projet innovant d'hybridation de cours appelé eFLE@CUEF. Cependant, le début de l'année 2020 a été marqué par un profond bouleversement. Le monde entier s'est trouvé confronté à un risque de pandémie en raison d'un virus, le coronavirus. Pour éviter une crise sanitaire, les gouvernements de nombreux pays ont demandé aux populations de se confiner. En conséquence, les établissements scolaires et universitaires ont dû fermer leurs portes. Ainsi, les activités pédagogiques présentielles ont été interrompues pour basculer vers des modalités d'enseignement-apprentissage à distance. Pour continuer de dispenser les formations auxquelles ses étudiants étaient inscrits, la direction du CUEF a envisagé un autre fonctionnement du centre, en mettant en place à la suite des injonctions gouvernementales, un dispositif de continuité pédagogique. Le CUEF a donc opté pour une répartition des activités autour de 4 pôles. Le pôle formation, le pôle examen, le pôle ressources et le pôle étudiant. Une des missions durant mon stage de master 2 était de m'occuper du pôle étudiant où j'ai principalement eu à inscrire et à communiquer avec les étudiants du CUEF par mail. En plus de ces missions administratives, j'ai également fait partie de l'équipe du support technique, ce qui m'a permis de travailler en collaboration avec les ingénieurs pédagogiques.

Ainsi, j'ai décidé d'observer les mesures qui ont été mises en place par l'institution et d'analyser leurs effets sur deux publics les étudiants et les enseignants. Au regard de cette situation, je me suis demandé comment le centre allait gérer la fermeture de ses locaux et comment il allait poursuivre ses activités d'enseignement-apprentissage. En effet, il a fallu repenser l'organisation du travail et mettre en place des formations à distance. C'est pourquoi, dans ce contexte particulier, j'ai cherché à comprendre comment favoriser la prise en main d'un nouvel environnement techno-pédagogique par des étudiants étrangers et par des enseignants habitués à des cours en présentiel.

Ces conditions exceptionnelles m'ont naturellement amenée à la problématique qui sous-tend ce travail : *Les solutions mises en place pour assurer la continuité pédagogique, en ligne et à l'aide du numérique, en contexte pandémique au CUEF de Grenoble sont-elles adaptées aux yeux des différents acteurs ?*

Dans une première partie, je présenterai le contexte de mon stage qui a été bousculé par la crise sanitaire liée au coronavirus et je décrirai plus amplement le CUEF, son offre de formation et son ouverture aux projets innovants. La seconde partie de ce mémoire traitera des aspects théoriques en lien avec la formation à distance et les transformations qu'elle amène. En effet, les potentialités que permettent les technologies de l'enseignement et de la communication en éducation (TICE) sont immenses dans des situations d'éloignement géographique et physique. Dans une troisième partie, je présenterai les solutions qui ont été mises en place par le CUEF pour permettre la continuité pédagogique et je ferai une analyse du dispositif grâce aux retours des enseignants et des apprenants récoltés par le biais de deux enquêtes de satisfaction. Enfin, je discuterai des effets de cette continuité pédagogique sur le court terme pour tenter de proposer des pistes de réflexion et d'amélioration pour de futurs dispositifs.

Partie 1

-

Présentation du contexte et de la commande de stage

Chapitre 1. Présentation du terrain de stage

Mon stage s'est déroulé début 2020 au sein d'un lieu emblématique, le centre universitaire d'études françaises (CUEF). Véritable référence dans l'histoire de l'enseignement-apprentissage du français langue étrangère (FLE), la présentation du centre qui suit explicitera les raisons de cette réputation.

1. Présentation de l'établissement

Le Centre Universitaire d'études françaises (désormais CUEF) a été fondé en 1896 sous le nom de comité de patronage des étudiants étrangers. Il s'agissait d'une association qui avait pour objectif d'accueillir et de former les familles émigrées et les étudiants étrangers, à la langue française. Cet établissement, qui se situe sur le campus universitaire de Grenoble a réussi au fil des années à agrandir son nombre d'étudiants ainsi que sa réputation à l'échelle internationale. En 1975, le comité de patronage se transforme en CUEF et devient en 2016 une composante à part entière de l'Université Grenoble Alpes (UGA). En 2007, le centre a été labellisé « Qualité FLE » en obtenant trois étoiles aux cinq domaines du label (enseignants, formations, accueil et accompagnement, locaux, sécurité et équipement et gestion).

De plus, le CUEF est un centre d'examens et d'expérimentation de la recherche en didactique du FLE car il assure la formation d'enseignants et la conception de matériel pédagogique. Il participe à des travaux conjoints pour des projets de recherche et de formation à dimension internationale. Le CUEF travaille aussi à l'élaboration de formations passerelles préparant les étudiants étrangers, quelle que soit leur spécialité, à leur intégration dans l'université française.

1.1. Les partenaires du CUEF

Le CUEF, de par son histoire, son expertise et ses différents services a créé tout au long de son existence des liens avec de nombreux partenaires. La structure est en effet soutenue par le Centre international d'études pédagogiques, le CIEP, devenu en 2019 France Éducation international qui est un opérateur du Ministère de l'Éducation Nationale au service de l'éducation et du français dans le monde. Le CUEF est supporté par l'Agence Universitaire de la Francophonie (AUF), par le Ministère des Affaires Étrangères (MAE) et le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche mais aussi par l'Institut

français, par l'Association de Didactique du Français Langue Etrangère, l'ASDIFLE, ou encore Campus France et la Fédération Internationale des Professeurs de Français (FIPF). Toutes ces institutions jouissent d'une légitimité et un rayonnement considérables. Au niveau local, le CUEF est appuyé par la région Auvergne Rhône Alpes, par l'Université Grenoble Alpes, et par l'office du tourisme Grenoble-Alpes métropole.

1.2. Les membres du CUEF

L'équipe du CUEF se compose d'une quarantaine d'enseignants, et d'une quinzaine de personnels administratifs. La fonction de direction est actuellement assurée par Mr [REDACTED] qui est également maître de conférences. Il est accompagné par Mme [REDACTED] qui exerce les fonctions de directrice adjointe et par Mme [REDACTED] qui est directrice administrative et financière. Les enseignants sont soit titulaires, soit contractuels et la plupart ont des missions et fonctions additionnelles au sein de l'institution telles que chargé des études ou chargé des examens. Ils peuvent aussi assurer des missions d'échange à l'étranger, des sessions de formation, participer à la réalisation de manuels, ou encore à des projets pédagogiques en lien avec le numérique.

2. Les enseignants et les apprenants

2.1. Enseigner au CUEF

Les programmes de FLE enseignés respectent et suivent les recommandations du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues¹, le CECRL. Au CUEF, les enseignants sont libres de choisir la méthode qu'ils souhaitent pour travailler. D'ailleurs le CUEF dispose d'un centre de ressources où se trouvent de nombreuses méthodes que les enseignants peuvent emprunter. De plus, les professeurs peuvent bénéficier de certaines formations proposées par l'employeur. Il peut s'agir de formations liées à l'utilisation et à la prise en main des outils numériques de l'université, comme Moodle ou encore des habilitations pour faire passer des examens. Les professeurs du CUEF sont formés et reconnus pour leurs compétences et expériences et ils assurent des cours en lien avec leur spécialité domaniale et leur expertise.

¹ Le CECRL Cadre Européen Commun de Référence¹ pour les Langues, correspond à un document du Conseil de l'Europe de 2001, définissant les niveaux de maîtrise d'une langue étrangère. Les degrés de maîtrise du locuteur sont exprimés en trois niveaux qui correspondent à : A élémentaire, B indépendant et C expérimenté. Chaque niveau se divise en 2 sous niveaux étant A1-A2/B1 B/C1/C2

2.2. Etudier au CUEF

En moyenne, le CUEF accueille 3000 étudiants par an de 110 nationalités différentes. Comme nous l'avons vu plus haut, le CUEF est un centre labellisé avec une histoire et une réputation internationale. Les étudiants qui viennent apprendre le français au CUEF ont chacun leurs raisons et un projet unique. De plus, le CUEF propose à ses étudiants plusieurs formules d'hébergement, notamment la possibilité de vivre en famille d'accueil pour améliorer leur français en étant en immersion dans le pays.

Tout au long de l'année, le CUEF propose des cours de français qui s'adaptent aux besoins des étudiants. L'offre de cours du CUEF propose un éventail de formats pour répondre aux particularités et aux projets des apprenants.

Une bibliothèque de l'apprenant propose des ouvrages pour l'apprentissage du FLE, mais aussi de nombreuses animations réservées aux étudiants du CUEF. Il est possible en effet pour les étudiants de participer à des ateliers de conversation, des matinées jeux pour découvrir le français avec des étudiants de master FLE et les membres de la bibliothèque.



Figure 1. Illustration de présentation du CUEF de Grenoble, site internet

3. Tour d'horizon des enseignements dispensés au CUEF

3.1. Cours de Français Langue Etrangère FLE

Ces cours peuvent être mensuels ou semestriels. Les enseignants du CUEF s'adaptent aux besoins des apprenants avec la volonté de créer et d'innover car leurs cours sont conçus dans une approche interactive et au service de la progression des étudiants. En général, la formation s'équilibre entre les sphères linguistiques, culturelles ou communicationnelles. De plus, les cours de français sont pensés hors des murs car le CUEF propose des découvertes

thématiques de la ville. Sur le campus, les étudiants peuvent travailler à leur rythme en partie grâce aux salles multimédias, aux laboratoires de langues et aux bibliothèques universitaires.

Le CUEF propose des formats de cours différents selon le niveau des apprenants, le nombre d'heures désirées en lien avec les objectifs et les besoins de chacun. Par exemple, les cours de Français sur Objectif Spécifique ou FOS, sont des cours de français spécialisés dans certains domaines comme le médical, le tourisme, ou le droit par exemple. Ces formations en langue sont souvent liées au projet ou à l'activité professionnelle des étudiants et proposent des cours spécifiques qui permettent d'être opérationnel en français dans le secteur d'activité choisi. Le CUEF dispense aussi des cours de Français sur Objectifs Universitaires, FOU, qui préparent les étudiants au fonctionnement de l'université en France, et qui permettent de développer de nombreuses compétences nécessaires pour s'insérer dans la filière de leur choix.

3.2. Les Diplômes Universitaires, DU

Le CUEF propose aux apprenants de passer des diplômes universitaires tels que le, Diplôme Universitaire d'Etudes Françaises, DUEF. Cette formation linguistique permet aux étudiants de valider un niveau du CECRL² en un semestre. En fonction du niveau validé et du projet de l'étudiant, ce diplôme peut permettre de poursuivre des études dans une université en France. Parmi les autres diplômes universitaires on compte le DSA, le diplôme supérieur d'aptitude à l'enseignement du FLE qui permet aux étudiants d'acquérir une première qualification professionnelle pour l'enseignement du français langue étrangère et seconde. Enfin, le CUEF propose un Diplôme Universitaire Passerelle, le DUPASS, qui s'adresse aux étudiants en exil, qui ont été forcés d'interrompre leurs études. Ces derniers bénéficient d'une formation complète leur permettant de réintégrer un cursus d'études supérieures en France.

3.3. Les examens et les tests du CUEF

Les étudiants ont la possibilité de passer des tests en français pour valider des diplômes comme le diplôme d'étude de la langue française, DELF, et le diplôme approfondi de la langue française, DALF. Ces tests permettent de valider des diplômes officiels délivrés par le Ministère français de l'Éducation Nationale. Ces diplômes sont harmonisés sur le CECRL. Enfin, le CUEF permet aussi de passer le Test de Connaissance du Français (TCF).

² Le CECRL définit les compétences en langues en six niveaux allant de A1 à C2 qui caractérisent les niveaux des utilisateurs en trois degrés de maîtrise : élémentaire, indépendant et expérimenté.

Après un panorama des cours présentiels proposés par le CUEF, faisons un zoom sur les projets et les dispositifs en lien avec le numérique dont dispose le centre.

4. Le Cuef et le numérique

Le CUEF a cette volonté d'innover et de proposer un service de qualité à ses étudiants. En effet, les pratiques évoluent et le numérique est devenu avec les années une voie dans laquelle investir. S'inscrivant avec l'UGA dans une politique d'excellence et d'internationalisation, le CUEF s'est engagé à développer et à participer à plusieurs projets innovants. Dans les paragraphes qui suivent seront présentés trois projets qui démontrent la place du numérique au CUEF. Un programme de cours à distance faisant partie d'une collaboration entre plusieurs universités européennes et deux dispositifs de cours en ligne qui se trouvent sur la plateforme Moodle.

4.1. Le projet MOOC2move

Il s'agit d'un projet européen de partenariat de plusieurs universités (Espagne, Roumanie, Italie, Royaume Uni) au titre du programme Erasmus+ financé par la Commission européenne. Le projet MOOC2MOVE propose un cours en ligne pour aider les étudiants en mobilité vers des universités françaises à maîtriser la langue française dans les contextes académiques. Actuellement, le projet est en phase pilote car il est expérimenté et testé depuis le printemps 2020. Ce cours est hébergé sur la plateforme FUN (France Université Numérique) MOOC, site de référence pour les MOOC. Pour bien comprendre ce qu'est un MOOC, voici la définition donnée par Mangenot (2017) de cet acronyme anglais. Le M signifie « Massive » au sens où un MOOC peut accueillir un nombre illimité d'inscrits. Le O signifie « Open » car il s'agit d'une formation gratuite où aucun prérequis n'est demandé lors de l'inscription. Le deuxième O signifie « Online » car c'est une véritable formation en ligne qui contient des activités à réaliser via internet. Enfin, la lettre C s'utilise pour le mot « Courses » car il s'agit bien d'un cours de type universitaire en ligne. En effet, le MOOC a un thème, des objectifs, une progression, une évaluation, une date de début et une date de fin. Ce projet rassemble une équipe pluridisciplinaire, d'enseignants, de spécialistes, d'ingénieurs pédagogiques, de personnels techniques (vidéo et audio) et permet au CUEF d'étoffer sa réputation sur la scène européenne.

A présent je vais présenter deux dispositifs de cours en ligne sur lesquels j'ai eu l'occasion de travailler. Avant le confinement, le CUEF m'a confié la mission d'auditer tous les contenus du dispositif UGAFLE. Ce travail se situe en annexe 6³. Pour le deuxième dispositif de cours en ligne, eFLE@CUEF, j'ai travaillé sur la conception et l'intégration de badges pour aider à compléter et à améliorer les parcours existants. Les badges créés se trouvent en annexe 7⁴.

4.2. Le dispositif UGAFLE

Le CUEF dispose d'un cours en ligne 100% distanciel basé sur la plateforme Moodle. Ce cours couvre les niveaux A1-A2 et B1-B2 du CECRL et se compose principalement d'activités autocorrectives. Il est assez peu mis en avant sur les sites du CUEF car il est destiné exclusivement aux élèves étrangers qui suivent leurs cours à la faculté d'économie. En effet, il n'est pas proposé aux apprenants inscrits au CUEF. Ce programme d'apprentissage suit une progression temporelle commençant à la rentrée et se clôturant aux vacances. En effet, les cours sont ouverts progressivement chaque semaine selon un calendrier donné jusqu'à l'évaluation finale. Il se compose d'activités autocorrectives et de leçons faisant travailler les principales compétences, comme la compréhension et production écrite, et la réception orale. Cependant, la production orale est stipulée par la consigne, « Lisez à haute voix ce texte », mais ce travail se fait en autonomie, sans feedback enseignant pour corriger la prononciation. En effet, UGAFLE permet à ses utilisateurs de disposer d'un accompagnement humain à distance car une enseignante du CUEF assure la fonction de tutrice pour les élèves qui rencontreraient des difficultés. Cependant, elle n'est contactée majoritairement que pour régler des problèmes techniques que les élèves remarquent et signalent, car les activités intégrées subissent certains bugs à différents niveaux (pédagogiques, techniques, esthétiques). C'est pour ces raisons que j'ai travaillé à auditer les contenus, pour répertorier les différents problèmes qui composent ce dispositif. Ce cours est suivi par une centaine d'étudiants mais une refonte de ce dispositif est envisagée car il contient trop de défaillances techniques et une progression pédagogique lacunaire.

³ [Annexe 6 Extraits de l'audit du dispositif UGAFLE réalisé en février 2020](#)

101

⁴ [Annexe 7 Création de badges sur Photoshop pour compléter le dispositif eFLE@CUEF](#)..... 104

4.3. Le dispositif eFLE@CUEF

Créé au départ par deux membres faisant partie de l'ancienne direction du CUEF, Mme [REDACTED] et Mme [REDACTED], ce projet a été validé et financé par les Initiatives d'Excellence (IDEX) début 2017. L'idée est d'intégrer une dimension hybride pour les cours intensifs (CI) proposés par la structure en développant un parcours pédagogique complémentaire en ligne qui remplacerait un nombre d'heures de cours données en présentiel. Le format de cours hybride signifie dans ce contexte qu'un certain nombre d'heures de formation se déroulent en présentiel et qu'une autre partie de la formation se passe à distance, souvent via une plateforme, ou à l'aide d'autres outils numériques.

Une des particularités du projet est de mettre à disposition des étudiants des ressources 100% « Made in CUEF », au sens où les séquences de cours sont créées par des enseignants du centre. Les activités proposées dans le dispositif en ligne suivent les niveaux traditionnels du CECRL. Lors de mon arrivée au CUEF tout le niveau A1 était intégré sur la plateforme et le niveau A2 était partiellement terminé. L'idée d'ajouter des niveaux ultérieurs, B1 et B2 est actuellement en discussion. En effet, la mise en place de ce projet nécessite le travail et l'engagement de plusieurs acteurs et des pratiques professionnelles novatrices. Premièrement, il faut réussir à recruter au sein du CUEF des enseignants volontaires, appelés « enseignants concepteurs », pour créer des séquences pédagogiques sur les grandes thématiques selon la progression préconisée par le CERCL. Les enseignants forment un binôme avec le collègue de leur choix pour réaliser les séquences de cours. Une fois qu'ils terminent de créer leur séquence, cette dernière est relue et commentée par un autre binôme d'enseignants concepteurs qui suivront la même démarche avec leur propre séquence. Puis, dans le processus, intervient également un ingénieur pédagogique qui participe aussi à la relecture des séquences et qui réfléchit à la faisabilité technique afin d'intégrer les activités créées par les enseignants sur la plateforme MOODLE. Ces allers-retours entre les différents membres du projet, professeurs, ingénieurs, permettent de rester dans une posture réflexive et dans l'évolution permanente de sa propre pratique. Nous reviendrons plus tard sur le dispositif de cours en ligne EFLE@CUEF.

A mon arrivée, de nombreuses réunions ont eu lieu à propos des différents projets numériques. Comme je l'ai mentionné plus haut, on m'a confié la tâche de faire un audit du contenu du dispositif UGAFLE, où j'ai inventorié les différentes activités, compétences, et bugs du parcours. Concernant le projet eFLE, il n'était pas encore

totallement intégré sur la plateforme Moodle car il manquait des séquences de cours que les enseignants du projet n'avaient pas rendues. De plus, la responsable du projet était absente et il n'y avait pas d'ingénieur pédagogique disponible pour terminer le travail d'intégration sur Moodle. En outre, lors des différentes réunions avant le confinement, les discussions envisageaient une refonte de l'offre numérique du centre. Cette présentation des différents projets en lien avec le numérique donne à voir en quoi les TICE représentent un enjeu important pour le CUEF.

Chapitre 2. Contexte du stage

1. La pandémie et le confinement

Le début de l'année 2020 se caractérise par un bouleversement mondial en raison de l'apparition d'un virus se répandant sur la planète de façon fulgurante. Cette nouvelle maladie, appelée coronavirus ou Covid 19 en référence à son nom anglais Coronavirus Disease 2019, a plongé le monde dans un état de crise sanitaire sans précédent. Face à cette situation exceptionnelle de risque pandémique, des mesures rigoureuses et singulières ont été prises par de nombreux gouvernements afin d'enrayer la propagation du virus et d'empêcher de surcharger les systèmes de santé.

1.1 Chronologie et bouleversements

Pour lutter contre le coronavirus, de nombreux pays dont la France, annoncent les nouvelles dispositions à respecter. Ces dernières vont considérablement impacter le fonctionnement « normal » de la société telle qu'on la connaît. En effet, à la suite de décisions exceptionnelles, les lieux publics considérés comme non essentiels seront fermés, et les personnes seront contraintes de réduire leurs déplacements. En France, la bascule va se faire à travers une chronologie de plusieurs dates clés. Tout d'abord le 12 mars 2020, lorsque le gouvernement décrète la fermeture des crèches, écoles, collèges, lycées et universités. Puis, le 16 mars, lorsque les universités ferment leurs portes jusqu'à nouvel ordre, et le 17 mars, où un confinement national est décidé.

Dans ce contexte particulier, la Ministre de l'enseignement supérieur a explicité dans un communiqué les mesures à mettre en œuvre et ses principaux objectifs. La première décision a concerné la mise en place dans les établissements, d'une continuité pédagogique à distance, avec l'aide de différents outils numériques. En effet, pour permettre aux usagers de suivre leurs enseignements, elle a conseillé aux établissements d'offrir des modules e-learning, c'est-à-dire d'utiliser les nouvelles technologies pour continuer les formations au moyen d'internet. Elle a également annoncé le maintien des autres activités relevant de la recherche ou de l'administration, en précisant que le télétravail devait être privilégié.

2. La continuité pédagogique

2.1 Les mesures prises au CUEF

Le 16 mars 2020, la direction et plusieurs membres de l'équipe du CUEF se sont réunis en comité pour réfléchir à la nouvelle organisation du centre et à la mise en place du dispositif

de continuité pédagogique. À la suite de cette rencontre, un mail d'information a été envoyé à tous les membres du centre pour rendre compte des décisions prises, du nouvel aménagement temporaire du travail et pour fournir les coordonnées téléphoniques des personnes de l'équipe. La continuité des activités a été pensée en différents pôles d'accompagnement afin d'être rapidement efficace et opérationnel.

2.2 Origine du dispositif : analyse des besoins

La réflexion autour de l'organisation a permis d'analyser des besoins prioritaires pour l'institution et des membres du CUEF ont été répartis dans des pôles pour gérer différentes responsabilités. Le comité de pilotage s'est composé de 2 pôles de coordination et de 2 référents. Le pôle de coordination pédagogique a été confié à 3 enseignantes ayant chacune des missions en lien avec l'enseignement à distance, et le pôle de coordination administrative a été géré par la directrice adjointe avec pour objectif de prendre en charge les questions administratives sur la période. Le directeur, Mr ■■■ qui est aussi chercheur en numérique, a été nommé référent de la Direction d'Appui à la Pédagogie et à l'Innovation (la DAPI) pour le CUEF. Mme ■■■ ingénieure pédagogique et enseignante et a été nommée référente du dispositif de continuité pédagogique du centre.

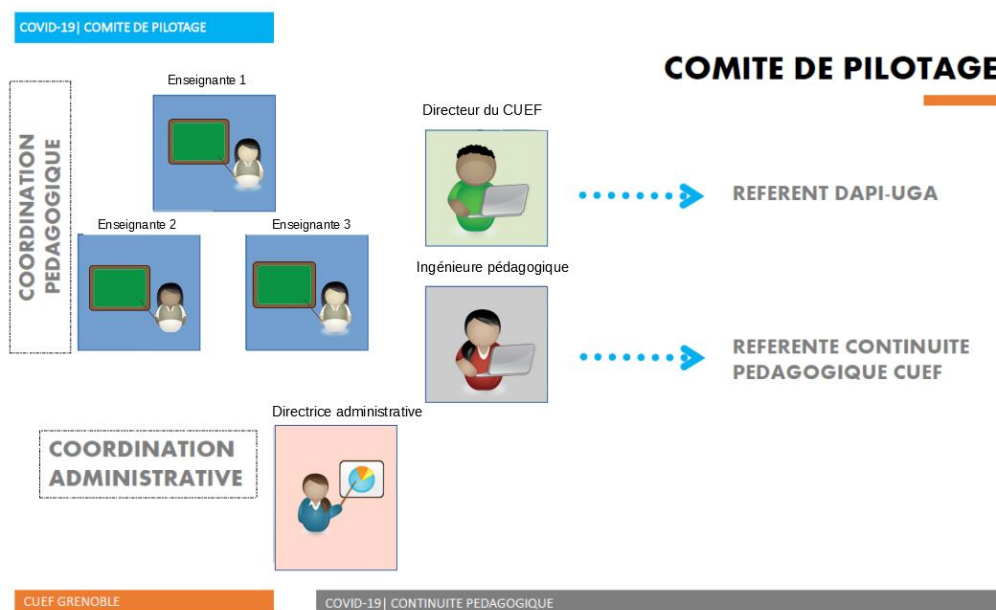


Figure 2- Organisation du comité de pilotage au CUEF lors de la continuité pédagogique. Source CUEF de Grenoble

Le dispositif de continuité pédagogique a été lui aussi divisé, organisé et pensé autour de 4 pôles avec pour objectif d'accompagner au niveau opérationnel la mise en place des cours à distance. Les activités ont été réparties en pôle formation, pôle examens, pôle ressources et pôle étudiant. Chacun des pôles a été géré par une personne référente, secondée par d'autres

collègues pour mener à bien les missions établies car ces quatre axes de travail remplissaient des fonctions et des tâches différentes.

2.3 Zoom sur les 4 pôles du dispositif de continuité⁵

Pour commencer, il y a le pôle formation, considéré comme prioritaire dans l'analyse des besoins faite par le comité. En effet, ses activités principales concernent l'accompagnement des enseignants à la prise en main des nouveaux outils. Afin de continuer à donner des cours à distance, le CUEF s'est doté de différents outils et en a recommandés certains qui ne sont pas maîtrisés par tous les membres de l'équipe. Par exemple, la plateforme Eformation existait déjà mais n'était pas utilisée par la majorité des enseignants. Les personnes gérant ce pôle doivent également participer à la création et à l'animation des formations. Une autre de ses missions concerne la gestion des achats des logiciels à acquérir, comme Zoom et Padlet pro et enfin la rédaction de tutoriels à destination des enseignants.

Le pôle examen, composé de trois enseignants compétents dans l'utilisation de la plateforme Eformation, s'occupe d'accompagner les professeurs pour adapter le format de leurs évaluations car ces dernières doivent être transposées en mode numérique ce qui entraîne un changement dans les modalités. En effet, ce pôle est aussi en charge de l'intégration des examens dans Moodle. Enfin, les membres du pôle formation fournissent une aide aux enseignants pour le suivi et l'accès aux résultats des examens car pour la première fois, les examens vont être organisés entièrement à distance.

Le pôle ressource a pour mission de compiler, d'organiser toutes les ressources produites du côté enseignant (tutoriels, ressources de cours etc.), mais aussi de proposer, de centraliser les nouvelles ressources, et d'assurer la diffusion de ces dernières aux autres collègues. Pour ce travail, les enseignants vont utiliser le cloud qui est une technologie permettant de stocker et de partager des documents à distance. Le cloud de l'université va être fortement utilisé par les enseignants notamment pour transférer des documents lourds qui ne peuvent s'envoyer par mail. ⁶

Le pôle étudiant, s'occupe de la rédaction de tutoriels pour les examens en ligne, de l'accompagnement des étudiants en difficulté au niveau des inscriptions aux cours qui ont

⁵ [Annexe 1 Nouvelle organisation du CUEF en pôle de travail – Document envoyé le 16/03/2020 à tous les membres du centre](#) 77

[Annexe 5 Entretien avec l'ingénieure pédagogique référente du dispositif et un enseignant](#) 93
Tour de parole 20

eu lieu à distance sur la plateforme d'apprentissage Moodle. Les autres missions de ce pôle consistent à réaliser un suivi des inscriptions à l'aide des listes des effectifs et à faire des relances aux étudiants qui ne se seraient pas inscrits à leurs cours.

3. Missions confiées lors de mon stage

A la suite de la réunion du comité de pilotage, j'ai été chargée de m'occuper du pôle étudiant. La commande de stage correspond à un besoin de l'institution en lien avec la nouvelle organisation pensée pour travailler à distance. J'ai également eu d'autres missions en lien avec les dispositifs de cours eFLE et UGAFLE qui seront brièvement mentionnées dans ce mémoire et dont mes travaux finaux se trouvent en annexes 6 et 7. Le travail sur eFLE@CUEF est mentionné p.51 de ce mémoire, et l'audit réalisé sur UGAFLE a déjà été explicité à la page 16. Il s'agit de missions « annexes » qui ont servi à améliorer les dispositifs de cours en ligne déjà existants. L'audit du dispositif UGAFLE m'a été confié avant le confinement. Puis, mes missions concernant la création et l'intégration des badges au dispositif eFLE@CUEF ont eu lieu pendant le confinement lorsque mes « obligations » en lien avec le pôle étudiant se sont terminées, c'est-à-dire après les examens finaux, ce qui correspond à la période de mai à juillet.

3.1 Mon expérience antérieure avec le numérique

Ayant suivi une formation d'initiation à Moodle lors de mon stage avant la fermeture de l'université, j'ai appris de nombreuses choses sur son fonctionnement. Avoir des connaissances sur cette plateforme est nécessaire car c'est elle qui a été préconisée par le CUEF pour transposer les cours présentiels mais aussi les examens pour la période de la continuité pédagogique. Cette formation a eu lieu dans les locaux de la DAPI et était animée par deux ingénieures pédagogiques qui ont fait en sorte de présenter les fonctionnalités de base mais indispensables pour travailler sur Moodle. Par exemple, j'ai appris à créer un espace de cours, à le personnaliser, et aussi à y inscrire des étudiants, soit en cohorte c'est à dire tout un groupe d'apprenants, soit en individuel, c'est-à-dire un étudiant à la fois ou encore, de paramétrer le cours pour permettre une auto-inscription avec l'aide d'un mot de passe.

De plus, grâce à mes cours de Master, j'ai eu l'opportunité de recevoir des enseignements de chercheurs, dans le domaine du numérique [REDACTED] [REDACTED] qui m'ont permis de saisir le potentiel du numérique dans l'enseignement des langues. J'ai tout d'abord suivi un cours d'initiation aux TICE, où j'ai

appris à utiliser des outils numériques pour créer des activités pouvant à la fois plaire et faire travailler des apprenants de langue. Dans ce cours, j'ai pu rencontrer les membres des éditions Hachette Fle en présentiel et en distanciel, lors d'une visioconférence, et ceci m'a confortée dans la valeur ajoutée des TICE pour l'enseignement apprentissage des langues. Ensuite, j'ai suivi un cours intitulé « Formation en ligne en langue » où j'ai découvert et participé à une télécollaboration. En effet, en binôme avec une camarade, j'ai été tutrice de français pour un petit groupe d'élèves chypriotes. Les activités se déroulaient dans un espace dédié sur la plateforme de Moodle Eformation. J'ai appris à suivre un calendrier, à publier et poster des documents sur Moodle, à animer un espace de cours, à faire des feedbacks aux étudiantes dont je m'occupais et à concevoir et corriger des activités autour de la langue et la culture française. Dans ce cours, j'ai aussi découvert les fonctions tutorales, qui font partie d'un des rôles de l'enseignant dans les formations ayant lieu à distance. J'aborderai ce thème plus longuement dans le cadrage théorique. Grâce à toutes ces formations et expériences, j'ai appris que les technologies de l'information et de la communication, s'ils elles sont sagement maîtrisées et pensées, ont la possibilité d'apporter aux activités d'enseignement-apprentissage une dimension nouvelle.

3.2 Mes missions au sein du pôle étudiant

En raison de la situation, nous avons décidé en réunion de créer un mail commun, le cuef-support, où les différents acteurs du CUEF pouvaient nous contacter en cas de difficulté technique. Ce mail, commun à cinq personnes, le directeur du CUEF, deux ingénieures pédagogiques, un enseignant chevronné dans le numérique et moi-même a été une très bonne décision pour collaborer dans nos missions et faire en sorte que l'information soit transparente. Ce mail permettait aussi un roulement des personnes dans la gestion du support. En raison de ma connaissance des fonctionnalités de base de la plateforme Moodle, j'ai eu différentes missions. Ces missions avaient pour objectif d'informer, d'orienter et d'inscrire les étudiants aux cours.

Les deux ingénieures pédagogiques qui faisaient partie du dispositif de continuité m'ont tout d'abord demandé de rédiger un tutoriel montrant les différentes étapes pour se créer un compte sur la plateforme Eformation. Après la réalisation et la validation du tutoriel par les ingénieures, un mail type a été rédigé afin de prévenir les élèves qu'à la suite de la fermeture des universités, le CUEF avait décidé de poursuivre les cours sur la plateforme Eformation. Etant donné que certains étudiants débutaient en français, nous avons décidé pour ces cohortes de traduire ce message d'information en anglais. Ensuite, j'ai récupéré les listes des

étudiants sur lesquelles figuraient les cours auxquels ils étaient inscrits et leur adresse mail. J'ai alors envoyé le même mail aux différents groupes d'apprenants en mettant en pièce jointe le tutoriel. Dans ce message, il était aussi mentionné que s'ils avaient une difficulté ils pouvaient poser leur question en écrivant à l'adresse mail du CUEF support. Ces premières missions ont donc eu pour vocation d'informer les étudiants que leurs cours de français allaient à présent se dérouler en ligne sur la plateforme Eformation. Puis, pour faciliter leur inscription à la plateforme, ils ont eu un tutoriel et la possibilité d'écrire au support en cas de difficulté. Une fois leur compte sur Eformation créé, les apprenants ont dû rejoindre les espaces de cours de leurs professeurs récemment constitués sur la plateforme. Ces missions mettent en relief l'importance de la communication dans la formation à distance, en particulier l'utilisation du mail pour transmettre des informations à tout un groupe, résoudre des problèmes, répondre à des interrogations. De plus, la communication dans la formation à distance permet de créer du lien humain ce qui favorise le bien-être, la motivation et l'engagement des étudiants, tout en compensant la distance géographique. J'ai également participé au pointage des étudiants pour vérifier s'ils étaient bien inscrits à leurs cours. Les ingénieures pédagogiques m'ont confié l'inscription manuelle des étudiants dont les professeurs utilisaient le dispositif eFLE intégré sur Eformation. Lors des périodes d'examens intermédiaires et finaux, j'écrivais des mails aux étudiants pour leur rappeler les dates de passation et leur envoyer les tutoriels expliquant comment valider son devoir lors des examens. En effet, l'utilisation de Moodle n'est pas intuitive de prime abord et j'ai donc créé un autre tutoriel⁷ pour que les étudiants sachent valider leur composition et pour qu'ils découvrent la façon dont se présentent les tests intégrés sur le site. Au cours de la période, j'ai aussi participé à la relecture et à l'intégration sur Moodle de deux enquêtes de satisfaction sur le dispositif de continuité pédagogique adressées aux étudiants et aux enseignants du CUEF. Par la suite, j'ai analysé et présenté les résultats de l'enquête étudiante lors du conseil de fin d'année du CUEF. Les résultats de l'enquête destinée aux enseignants ont été traités et présentés par la référente du dispositif de continuité. En somme, j'ai participé au support technique du CUEF en communiquant avec les enseignants et les apprenants notamment pour faciliter la prise en main de la plateforme Moodle.

⁷ [Annexe 2 Exemple de tutoriel : Passer son test sur Eformation- Version anglaise](#)

Chapitre 3. Problématique et démarche ingénierique

1. Synthèse et situation de départ pour les apprenants et les enseignants

Les points importants de ce contexte de stage résident dans le fait que les activités normalement présentielles d'enseignement apprentissage ont été stoppées brutalement, sans que les personnes y soient préparées. Dans cette situation d'exception, tous les membres de la classe ont été séparés les uns des autres et ont dû s'organiser pour continuer de travailler à distance.

Dans un entretien mené avec Mme [REDACTED] [REDACTED]⁸ (voir l'annexe 5), ingénieure pédagogique et référente du dispositif de continuité pédagogique, on apprend qu'il a été décidé de geler la première semaine de cours pour préparer les ressources et pour organiser les sessions de formation notamment à la plateforme Eformation, à l'outil Padlet pro et au logiciel de visioconférence Zoom. Ainsi, les étudiants sont restés environ 10 jours sans nouvelles de leurs enseignants. Les premières observations de cette situation amènent de nombreuses interrogations. Par exemple, on peut se demander comment les personnes se sont adaptées à ces modalités au niveau technique, psychologique et professionnel.

Tout d'abord, on peut faire remarquer concernant le public d'apprenants plusieurs choses car pour bénéficier d'une formation à distance il est nécessaire d'avoir une bonne connexion internet et un terminal sur lequel se connecter pour suivre les cours. Certains étudiants sont retournés dans leur pays d'origine où les connexions à internet ne sont pas toujours de bonne qualité, ce qui peut entraver la bonne poursuite des cours à distance, sans compter le décalage horaire lié à l'éloignement géographique. De même, les étudiants du DU passerelle n'ont pas tous un smartphone, un ordinateur ou une tablette pour continuer à étudier à distance. Parfois les apprenants n'ont pas non plus un lieu de vie adapté et certains se connectent au cybercafé par exemple. Pour les étudiants restés en France, on peut supposer que de se retrouver seul et confiné dans un pays étranger puisse être source d'anxiété. Tous ces phénomènes sont à considérer pour ne pas perdre trop d'étudiants lors du basculement à distance.

En ce qui concerne les enseignants du CUEF, tous ne sont pas habitués aux modalités de formation à distance. Certains n'utilisent pas ou peu les nouvelles technologies dans leurs cours et pour enseigner. C'est pourquoi, le comité de pilotage a établi comme priorité la

⁸ [Annexe 5 Entretien avec l'ingénieure pédagogique référente du dispositif et un enseignant](#)..... 93
Tour de parole 2

formation des enseignants aux divers outils recommandés pour enseigner à distance. En ce qui concerne les appareils numériques, les enseignants et les membres de l'administration étaient autorisés à emprunter les ordinateurs portables du CUEF pour s'équiper. Au niveau des ressources déjà existantes, nous l'avons vu plus haut, le CUEF dispose de deux dispositifs de cours en ligne sur son espace Moodle, UGAFLE et eFLE@CUEF, qui représentent des leçons « déjà prêtes » pour les enseignants et les apprenants. Cependant, le dispositif UGAFLE n'est pas proposé aux apprenants du CUEF car il est destiné seulement aux étudiants étrangers de la faculté d'économie, de plus, il comporte beaucoup trop de bugs. Par contre, le dispositif eFLE@CUEF est en très bon état mais ne s'adresse qu'à des petits niveaux, A1 et A2. Par ailleurs, pour pouvoir accéder à eFLE@CUEF, il faut que les apprenants se créent un compte sur Eformation et qu'une personne tierce les inscrive manuellement aux parcours A1 et A2 via la plateforme Moodle.

2. Problématique et hypothèses

Compte tenu des différents facteurs de la situation et des actions mises en place par l'institution, la problématique qui sous-tend la réflexion au sein de ce mémoire peut être formulée comme suit :

Les solutions mises en place pour assurer la continuité pédagogique en ligne à l'aide du numérique sont-elles adaptées aux yeux des différents acteurs ?

En effet, les membres du comité ont réfléchi et ciblé en amont les priorités à prendre en compte et ont proposé une organisation des activités d'enseignement apprentissage autour de quatre pôles interreliés. De prime abord, il faut prendre en compte le fait que la plupart des enseignants ne sont pas habitués et formés à utiliser le numérique pour enseigner, comme l'ont montré les entretiens menés avec des membres de l'équipe.⁹ Ainsi, on peut supposer que la prise en main des outils est possible mais qu'elle nécessite un temps de formation et d'adaptation pour arriver à une aisance dans l'utilisation des outils recommandés. Les mêmes suppositions peuvent être faites pour les apprenants qui devraient avoir besoin eux aussi de temps et de pratique pour s'adapter aux outils utilisés et aux nouvelles conditions d'apprentissage impliqués lors de cours à distance.

⁹ [Annexe 5 Entretien avec l'ingénieure pédagogique référente du dispositif et un enseignant](#)..... 93
Tour de parole 2

L'accompagnement technique et pédagogique proposé par le CUEF au cours de la continuité pédagogique se veut complet et compréhensif et souhaite permettre aux utilisateurs de devenir autonomes à terme. De plus, le support technique joue un rôle d'accompagnement et de transmetteur d'informations pour les enseignants et les apprenants et vise à soutenir et à assister les personnes à distance.

Compte tenu de ces observations et réflexions on peut émettre l'hypothèse que les solutions proposées sont adaptées mais qu'elles vont nécessiter pour les différents acteurs d'acquérir de nouvelles compétences sur un temps court. De fait, le basculement vers la formation à distance requiert de se former et de changer ses habitudes ce qui nécessite un certain laps de temps. Enfin, il semble pertinent de prendre en compte qu'il existe dans cette situation un facteur socio-affectif lié à la distance et à l'éloignement des membres de la classe pouvant avoir un impact sur le ressenti des étudiants.

Synthèse des axes d'observation découlant de la problématique :

- *Des étudiants et des enseignants peu habitués aux modalités d'enseignement et d'apprentissage à distance*
- *Une nécessité de former et d'accompagner les deux publics dans les nouvelles modalités de travail*
- *Un besoin de temps pour acquérir de nouvelles compétences*
- *Un facteur socio-affectif à considérer en raison de la crise sanitaire et du changement radical des pratiques étudiantes et enseignantes.*

3. Activité ingénierique et méthodologie de recueil de données

Pour réaliser cette analyse, j'ai fait le choix de recueillir des informations clés dans la mise en œuvre du dispositif et des solutions proposées. En effet, j'ai eu la chance d'observer et de participer durant tout le processus de son début jusqu'à son évaluation. La plupart des documents sont les propriétés du CUEF mais j'ai été autorisée à les exploiter dans le cadre de mon mémoire. Les données sont de nature variée, d'ordre qualitatif et quantitatif, et présentées de manière chronologique. Toutes ces informations permettent de faire ressortir les fondements d'une formation à distance, en particulier l'accompagnement des personnes pour se familiariser avec un nouvel environnement technique et le besoin de formation sous-jacent lié à cette particularité des cours à distance.

Le premier document est le diaporama au format Powerpoint envoyé par la direction à tous les membres du CUEF qui présente la nouvelle organisation du dispositif de continuité pédagogique, en particulier les missions des différents pôles. Ensuite, je présenterai un des **tutoriels**¹⁰ qui a été créé à destination des étudiants pour l'utilisation de Moodle. D'autres données ont été recueillies grâce à la création de deux questionnaires visant à évaluer le dispositif pour tirer des leçons de la période. Ces deux enquêtes ont été créées en collectif par les membres du comité de pilotage du CUEF. Le premier **questionnaire** est destiné aux **étudiants** et le deuxième s'adresse aux **enseignants**. Les enquêtes ont été intégrées mi-mai sur la plateforme Moodle et les questions sont à la fois ouvertes et fermées. Les résultats de ces enquêtes seront analysés, et sont accessibles de manière plus détaillée en annexe. Le dernier outil de recueil de données utilisé est un **entretien semi-directif** mené avec l'enseignante référente du dispositif de continuité pédagogique et d'un collègue qui retrace les faits saillants de la période.

Cette recherche est de type exploratoire car elle vise à faire un état des lieux des solutions mises en place, et de répondre à la question de recherche posée, à savoir, pour rappel, si les solutions mises en place pour assurer la continuité pédagogique en ligne à l'aide du numérique sont adaptées aux yeux des différents acteurs. Elle met en avant l'importance qui a été donnée à l'accompagnement technique des acteurs dans cette transformation des pratiques.

Dans la partie 3 de ce mémoire, lors de l'analyse des données je vais m'intéresser aux points communs entre les différents retours venant de l'équipe enseignante, et, en parallèle, les points communs dans les retours faits par les apprenants. Puis, je vais mettre en lien ces différentes observations afin de mieux comprendre les leçons à tirer de cet événement et de faire le point sur la situation.

¹⁰ [Annexe 2 Exemple de tutoriel : Passer son test sur Eformation- Version anglaise](#)..... 78

Partie 2

-

Cadrage théorique

Chapitre 4. Continuité pédagogique mise en place

Le présent mémoire propose de s'intéresser aux mesures qui ont été mises en place par le CUEF de Grenoble pour assurer la continuité des cours. Comme je l'ai expliqué lors de la présentation du contexte, à la suite des injonctions gouvernementales tous les établissements d'enseignement dont les centres de langue ont dû mettre en place rapidement un dispositif de continuité pédagogique. Tout d'abord, nous allons nous intéresser au sens du terme dispositif, puis, aux dimensions soulevées par la recherche-action pour finir par un tour d'horizon des différents sens et synonymes de la formation à distance.

1. *Définition d'un dispositif*

Dans le CNRTL¹¹ le terme dispositif est défini de manière générale comme « un ensemble d'éléments agencés en vue d'un but précis ». Plus largement, le dispositif désigne un ensemble de moyens humains et matériels mis en œuvre afin d'atteindre un objectif (Lameul, 2005). Appliqué au domaine de l'éducation, Blandin (2002) parle de moyens agencés en vue de faciliter un processus d'apprentissage. Ces définitions nous permettent de saisir plusieurs choses. Il y a en effet l'idée selon laquelle des éléments et des moyens sont organisés entre eux dans un « but » ou vers une « fin », avec un objectif précis. Dans le cas du CUEF, il s'agit de préparer une stratégie afin d'organiser les activités d'enseignement apprentissage à distance, de les planifier pour permettre d'assurer leur continuité. Parmi les éléments du dispositif on compte un ensemble humain, les ingénieurs pédagogiques, les enseignants, les étudiants mais aussi le personnel administratif, et la direction ainsi qu'un ensemble technique et technologique à agencer pour permettre aux cours de français langue étrangère de se poursuivre. De plus, il est important de noter que tous les membres du centre font partie du dispositif et ont un rôle à jouer. En effet, Linard (1998) souligne l'importance de la présence de chaque acteur. Elle parle de « dispositif incarné » et rappelle que le dispositif ne prend sens que s'il est vécu et expérimenté par le sujet. Ces réflexions permettent de faire un lien avec la recherche-action, car en vivant et en participant au dispositif il sera possible de tirer des leçons du terrain pour faire évoluer les pratiques, qu'elles soient apprenantes, enseignantes, au niveau de la direction ou de l'administration.

¹¹ Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales
<https://www.cnrtl.fr/definition/dispositif>

Ces quelques éclairages autour du terme de dispositif nous amènent ainsi à nous intéresser à la recherche-action.

2. Démarche et objectifs de la recherche action

Pour Macaire, la recherche-action correspond à « un processus de prise de recul critique par rapport aux pratiques, inscrit dans l'action, c'est à dire en interaction avec l'action, donc un processus engagé dans un mouvement de va et vient [...] » Elle explique qu'il s'agit de la recherche qui s'intéresse au changement. Dans une démarche de recherche action, le chercheur est en contact avec le terrain et la réalité. L'objectif dans la recherche-action, est d'identifier des besoins ou des problèmes et de trouver des solutions après avoir fait des recherches. Catroux (2002) explique que la recherche action est un processus qui permet aux enseignants et aux apprenants d'améliorer leurs expériences de terrain à la lumière des théories en cours. En prenant en compte une situation insatisfaisante, la recherche-action crée une dynamique qui consiste à proposer des stratégies. Ainsi, les participants font partie intégrante du processus de recherche. Catroux ajoute que la recherche action permet au praticien d'apprendre à identifier ses besoins, de rester en contact avec son terrain d'action et d'établir une démarche pour atteindre des objectifs de changement. Elle complète en expliquant que « grâce à la réflexion personnelle qu'elle produit et à son dynamisme, elle aide à sortir de l'enseignement statique qui consiste à réitérer une même stratégie sans parvenir à améliorer les résultats d'apprentissage ». En effet, s'autoriser un retour et une réflexion autour des difficultés rencontrées permet d'éviter de répéter les erreurs. Cette pratique est utile pour améliorer une situation concrètement et pour avoir une meilleure compréhension des difficultés relevées. En effet, c'est par l'observation que l'on peut remédier pour corriger ce qui ne va pas. La recherche action utilise une méthodologie qui se divise en trois étapes de travail. Dans un premier temps il faut chercher à identifier une situation concrète qui comporte un ou plusieurs problèmes. Dans un second temps on s'applique à préparer et à appliquer un plan d'action et dans un troisième temps, on va analyser les résultats des actions mises en place et apporter des réponses.

Regardons en quoi cette philosophie de recherche action en trois étapes vient guider la réflexion du présent mémoire. Dans notre situation, la fermeture des universités est un cas réel, concret et inédit qui présente un problème. En effet, les principaux acteurs de la situation pédagogique ne peuvent plus se retrouver physiquement dans les salles de classe. C'est en raison de cette particularité que la deuxième phase correspond à l'élaboration d'un plan d'action appelé ici : *dispositif de continuité pédagogique* lequel a pour objectif d'assurer

la poursuite des activités d'enseignement apprentissage. La troisième phase correspond à l'évaluation des effets de l'action par un repérage des changements observés, que le CUEF a mis en œuvre par la création de deux enquêtes de satisfaction (une enseignante et une apprenante) par rapport au dispositif mis en place. En dernier lieu, il s'agit de se demander si ces changements peuvent être intégrés de façon régulière dans la pratique. Ceci sera étudié en troisième partie du mémoire où l'on s'intéressera aux solutions mises en place et à leurs effets.

Nous venons de voir que les concepts de dispositif et de recherche-action sont liés. A présent, il est important de se demander comment ce dispositif de continuité pédagogique a pu être mis en place concrètement dans le centre. La situation sanitaire a nécessité de repenser l'organisation des établissements d'enseignement-apprentissage. Elle a permis aux professeurs d'expérimenter et de créer de nouvelles situations d'enseignement. Il a fallu tout d'abord prendre en compte les besoins à la fois des apprenants mais aussi des enseignants. De plus, la continuité pédagogique a nécessité une réflexion sur la coordination de plusieurs dimensions tels que les outils, les modalités de communication et le tutorat.

3. Sens et synonymes de la formation à distance

Nissen (2019) explique qu'une formation à distance va impliquer d'avoir recours au numérique. Elle précise qu'il s'agit d'« une formation dans laquelle les apprenants et le formateur ne sont pas physiquement co-présents [...] » (2003, p.46). Cette définition correspond à notre étude car les professeurs et les étudiants du CUEF ont été éloignés physiquement les uns des autres en raison du confinement. Dans son Mémoire de master 1, Quiroz (2020) fait une large description des différents sens de la formation à distance. Il mentionne une définition donnée par Nissen (2003) qui nous rappelle que la formation à distance est une modalité d'enseignement qui utilise un média pour communiquer entre les participants de la formation. L'objectif est de proposer en ligne des contenus et des activités pédagogiques dans une optique d'apprentissage, ce que Nissen décrit comme une formation médiatisée. En effet, c'est par le biais des TIC, technologies de l'information et de la communication que les cours vont pouvoir se faire. La formation à distance est parfois également appelée « e-learning » (electronic learning) dans la littérature. Pour Ghirardini (2012), le e-learning correspond à « l'utilisation des technologies informatiques et de l'Internet pour fournir un large éventail de solutions permettant de faciliter l'apprentissage et d'améliorer les performances » (p.3). Cette définition corrobore avec celle de Glikman (2002) qui explique que le e-learning correspond à une formation à distance se servant des

réseaux pour les activités d'enseignement apprentissage. De son côté, la Commission Européenne (2001) présente le e-learning comme étant l'« utilisation des nouvelles technologies multimédias et de l'Internet pour améliorer la qualité de l'apprentissage en facilitant l'accès à des ressources et des services, ainsi que les échanges et la collaboration à distance ». On comprend donc que ce type de formation nécessite l'utilisation des technologies numériques ce qui signifie qu'elle va se servir d'un environnement dit « techno-pédagogique » pour permettre aux cours de se dérouler en ligne. En d'autres termes, il s'agit d'enseigner avec des outils numériques pour faire en sorte que la technologie soit au service de l'apprentissage.

Ce tour d'horizon des différentes acceptions de la formation à distance suppose qu'il va falloir utiliser des outils électroniques, informatiques, numériques pour enseigner et pour se former. Ces sujets sont traités dans le chapitre qui suit.

Résumé du chapitre.

Nous avons tout d'abord tenté de mettre du sens derrière le terme de dispositif. Ces éclairages nous ont permis de saisir que ce mot renvoie à la notion de stratégie, de moyens humains et technologiques agencés dans un but précis, ici permettre aux cours de continuer. Pour faire face à un changement il est primordial de réaliser un état des lieux de la situation en vue de proposer des solutions. Cette transition nous a amené à explorer les principes de la recherche-action, qui permet d'examiner des conditions nouvelles afin d'y poser un sens et une direction. Les observations menées s'inscrivent dans une recherche-action pouvant guider la construction de nouveaux paradigmes pour soutenir l'évolution des pratiques. Puis nous avons tenté de définir les principes de base de la formation à distance, dans laquelle les TICE viennent se mettre au service de l'apprentissage dans une situation pédagogique où les acteurs sont géographiquement éloignés.

Chapitre 5. Potentialités du numérique pour la formation à distance

Ce chapitre du mémoire s'occupe de présenter en première partie les environnements d'apprentissage. La seconde partie, traite des outils utilisés pour communiquer dans une formation en ligne. Enfin, la troisième partie aborde le besoin de tutorat dans la formation à distance.

Etant donné que les membres de la classe sont physiquement séparés, il est nécessaire d'utiliser des outils numériques pour continuer de travailler. La partie qui suit va présenter les principaux éléments d'une formation à distance pour permettre aux activités d'enseignement apprentissage de se poursuivre. Précisons que pour utiliser les technologies numériques il est essentiel pour les acteurs de posséder un terminal numérique et une connexion à internet. Ces terminaux sont soit l'ordinateur, soit le smartphone, soit la tablette.

1. Les environnements d'apprentissage

Dans le cadre d'une formation à distance, différents outils issus du numérique permettent d'enseigner et de médiatiser le contenu des cours. De nombreuses institutions d'enseignement utilisent une plateforme d'apprentissage qui offrent de nombreuses fonctionnalités.

1.1. Les plateformes d'apprentissage

Mangenot (2017) définit la plateforme de formation en ligne comme « un logiciel destiné à la communication pédagogique dans le cadre de cours à distance ou hybrides ». Selon Wikipédia, une plateforme pédagogique correspond à « un portail qui fournit un soutien à une communauté d'apprenants autour de contenus et d'activités d'apprentissage en ligne ». Pour Charnet (2009, p.2), « la plateforme d'apprentissage est un logiciel mis en place pour l'enseignement soutenu par les TIC et souvent à distance permettant de réaliser des opérations de gestion de contenu et de suivi des étudiants ». Il ajoute que la plateforme permet aux enseignants et aux apprenants d'effectuer des actions de communication et de transmission de ressources, ce que Mangenot appelle aussi la présentation de contenus. Un autre terme pour évoquer les plateformes d'apprentissage est, également le LMS ou "Learning management system". Toujours selon Wikipédia, il s'agit d'un système logiciel web qui a été développé pour « accompagner toute personne impliquée dans un processus d'apprentissage dans sa gestion de parcours pédagogiques ». Les services qu'offre un LMS permettent de contrôler les accès aux cours, de communiquer avec différents outils

(synchrones et/ou asynchrones) et de créer des groupes d'étudiants". En d'autres termes, une plateforme LMS permet de créer un cours avec du matériel pédagogique en ligne. Pour bien comprendre ses particularités, analysons cette abréviation. La lettre L signifie Learning (apprendre). En effet, nous l'avons déjà évoqué, un LMS sert à créer un cours en ligne accompagné de matériels pédagogiques pour transmettre et évaluer des savoirs. La lettre M est utilisée pour le terme Management (gestion) car la plateforme permet de gérer les cours et les apprenants. Enfin, la lettre S signifie System (système) au sens de système informatique. En effet, il s'agit d'après Mangenot d'un logiciel devant être enregistré sur le serveur de l'institution ce qui nécessite la mobilisation du service informatique de l'établissement, soit pour l'installation soit pour la maintenance. Finalement un LMS peut se comparer à une « université en ligne » car il permet de créer et de stocker des cours destinés aux apprenants, et qu'il rend possible à l'enseignant d'évaluer les étudiants. Enfin, les membres de la formation pourront accéder aux cours quel que soit l'endroit et l'horaire où ils se connectent.

1.2. Fonctionnalités d'une plateforme d'apprentissage en ligne

Les plateformes offrent de nombreuses possibilités. En effet, elles permettent aux enseignants de gérer les parcours de formation par la diffusion et l'organisation des contenus de cours. De plus le LMS donne l'occasion de suivre les résultats et les activités des apprenants. De manière très concrète, ce type de plateforme contient un espace de gestion de cours, des outils de communication asynchrone (courriel, forum), des outils de communication synchrone (tchat, tableau blanc, visioconférence). Pour les étudiants, le LMS permet de se créer une page personnelle (un profil), de regarder leurs rapports de performance, de déposer des documents ou encore d'utiliser les outils collaboratifs tels que le tchat ou le forum. Parmi les plateformes les plus populaires, on retrouve Moodle et WebCT. Nous allons rapidement présenter Moodle car il s'agit du LMS qui a été utilisé par le CUEF lors de la continuité pédagogique.

1.3. Présentation de Moodle

Moodle est un acronyme anglais signifiant « Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment (Brandl, 2005). Il s'agit également d'un verbe qui exprime une façon de flâner à travers quelque chose ou encore de « faire les choses quand cela vous sied le mieux », enfin cette expression signifie aussi « une manière agréable d'agir qui mène souvent à la réflexion et à la créativité » (Hamon, 2009). Moodle est une plateforme d'apprentissage qui est issue des travaux de Martin Dougiamas, un Australien qui s'est intéressé dans ses

études à la pédagogie en ligne. Cette plateforme a vu le jour en 2002 (Robb 2004). Il s'agit d'un environnement dédié à l'apprentissage médiatisé dans lequel il est possible de créer « des communautés d'apprenants autour de contenus et d'activités pédagogiques » (Hamon, 2009). Cet environnement d'apprentissage numérique libre propose un éventail important d'outils de diffusion, d'interaction, d'apprentissage, et d'évaluation. Très utilisé à l'université en raison de sa gratuité et de sa souplesse d'utilisation il requiert tout de même que l'on possède un minimum d'aisance dans l'utilisation technologique, car parfois la navigation n'est pas intuitive. Pour profiter de la plateforme il faut tout d'abord se créer un compte avec une adresse mail et un mot de passe, que l'on soit enseignant ou étudiant. Une fois que le compte est créé il est possible de suivre un cours lorsqu'on est étudiant et de créer un cours lorsque l'on est enseignant.

1.4. Les différents rôles sur Moodle

Sur le site de Moodle on apprend qu'il est possible d'attribuer aux utilisateurs plusieurs rôles selon leur statut dans l'institution. Le premier statut est celui d'administrateur qui donne la possibilité de gérer complètement un site Moodle et de tout faire dessus. Un des rôles clé est celui de gestionnaire, il est souvent attribué à un ingénieur pédagogique ou à une personne du service informatique de l'université. Le statut de gestionnaire offre de nombreuses options au niveau du site. Par exemple, il donne la capacité d'attribuer les rôles des utilisateurs de la plateforme, aussi, il permet d'accéder aux cours et de les modifier ainsi que d'effectuer des tâches au niveau administratif comme la gestion des inscriptions. Il y a ensuite le rôle de créateur de cours qui permet aux utilisateurs de créer de nouveaux cours et d'y attribuer des enseignants. Puis, Moodle propose le rôle d'enseignant ce qui permet aux personnes ayant cette responsabilité de contrôler un cours en particulier, les activités et les étudiants qui y sont inscrits. Enfin, il y a le rôle d'étudiant qui permet aux apprenants de suivre un cours, de participer aux activités et de consulter les ressources déposées. Ce sont les administrateurs et les enseignants qui donnent les permissions (réglages sur la plateforme) aux étudiants, concernant ce qu'ils peuvent voir ou faire sur un site Moodle. Par exemple, les étudiants peuvent corriger ou noter le travail de leurs camarades, ou interagir avec les autres participants. Tout dépend de la créativité et du scénario souhaité par l'enseignant. Pour terminer, Moodle propose aussi un rôle d'utilisateur anonyme, qui permet aux invités s'ils en ont l'autorisation, de consulter le contenu du cours mais pas d'y participer.

2. Les outils et la communication dans la formation en ligne

Que l'on travaille avec Moodle ou une autre plateforme, la formation à distance nécessite de recréer de la communication. La partie qui suit va tenter de montrer en quoi une communication basée sur les TICE peut s'organiser de différentes manières selon la temporalité. Ghirardini (2012, p.13) explique que les activités d'apprentissage en ligne peuvent être asynchrones ou synchrones. On parle de communication synchrone lorsque les évènements, les actions ont lieu en temps réel, de façon simultanée. Autrement dit, lorsque les personnes concernées sont connectées en simultané pour interagir. En revanche, on parle de communication asynchrone lorsque les évènements ne se déroulent pas au même moment, pas en même temps. C'est à dire, lorsque l'échange avec les autres apprenants ou avec les tuteurs s'effectue via des modes de communication ne nécessitant pas de connexion simultanée. (Notion temps Eduscol, 2009) Dans son guide de conception de cours, Ghirardini (2012, p.14) propose un tableau des outils de communication triés selon leur modalité synchrone ou asynchrone.

Tableau 1- Principaux outils de communication synchrone et asynchrone

Asynchrone	Synchrone
<ul style="list-style-type: none">- Courriel, le mail- Forum de discussion- Wikis- Blogs- Webcasting	<ul style="list-style-type: none">- Chat- Conférences audios et vidéo- Webcasting en direct- Partage d'application- Tableau blanc interactif (TBI)

L'auteur fait remarquer que la technologie a rendu flexible les concepts même de synchrone et asynchrone au sens où des séances, audios ou vidéos peuvent être enregistrées et données aux étudiants n'ayant pas pu participer à l'évènement en direct. Aussi, le choix d'utiliser un outil plus qu'un autre, dépend du professeur et de la nature de la formation. Par exemple, pour des tâches qui demandent du temps et de la réflexion les outils de type

asynchrones semblent plus appropriés. Les outils synchrones quant à eux, vont s'avérer être plus utiles par exemple pour favoriser les prises de paroles spontanées. Il est donc possible grâce aux TICE d'élargir les façons d'interagir et d'apprendre la langue. Ghirardini (2012, p.122) rappelle que dans un contexte institutionnel ces outils de communication peuvent être intégrés dans une plateforme d'apprentissage en ligne où se déroule la formation en ligne.

Dans la partie qui suit nous allons faire un tour d'horizon des outils de communication qui ont été mobilisés dans le dispositif de continuité pédagogique mis en place par le CUEF de Grenoble.

2.1. Les outils de communication synchrone

La communication s'est faite avec des outils permettant la visioconférence. Cette technologie permet de se connecter à distance en temps réel afin d'organiser des conversations à la fois vocales et en vidéo (Ghirardini, 2012). C'est donc très utile pour communiquer de manière directe sans avoir à effectuer de déplacements. Selon le logiciel utilisé, il est aussi possible de transférer des fichiers, des textes, des images ou encore de faire des partages d'écran. En revanche, il est nécessaire pour les utilisateurs d'avoir une connexion à internet correcte car cette technologie demande beaucoup de bande passante. De plus, la visioconférence oblige à la discipline et au respect des tours de parole, car la communication devient immédiatement compliquée si les règles ne sont pas respectées (Kim, 2008). Hormis ceci, cet outil est bénéfique pour les apprentissages, en particulier les langues car il permet de créer des interactions comparables à des rencontres en face à face (Blake, 2017, p.113). Parmi les applications de visioconférence, on compte Skype, Zoom, Adobe Connect ou encore Blackboard qui ont chacune une interface et des fonctionnalités propres (White, 2017, p.137).

L'autre outil de communication synchrone mobilisé est le tchat grâce auquel il est possible de réaliser des échanges textuels en mode synchrone. Appelé aussi messagerie instantanée, le tchat permet de s'écrire des messages quasiment en temps réel, de participer à un dialogue interactif et à des échanges spontanés. La plupart des plateformes d'apprentissages proposent cette fonctionnalité qui pouvant être utilisée lors des séances de travail. Elle offre aux étudiants la possibilité de faire des remarques lors d'un cours et permet aussi aux enseignants de répondre aux questions des étudiants en direct.

Ces principaux outils que sont la visioconférence et la messagerie instantanée (tchat) sont très utiles car ils permettent aux acteurs d'intervenir, d'échanger et de partager ensemble en temps réel.

2.2. Les outils de communication asynchrone

Le moyen de communication asynchrone le plus répandu et le simple sur Internet est le mail. Ghirardini (2012) décrit trois utilités du mail dans les formations à distance. D'une part le mail permet une communication individuelle et directe entre l'enseignant et l'apprenant. De plus, il est possible d'envoyer un bulletin électronique au sein d'un groupe. Enfin, il est possible de créer des listes de diffusion qui peuvent favoriser les discussions et le partage de documents entre les participants de la formation. Bien qu'il y ait parfois un délai de 24 ou 48h entre les réponses, le courriel permet aux étudiants d'avoir « accès » au professeur en tout temps, et il offre une communication personnalisée entre les deux parties. Ces contacts individualisés ont un impact positif sur les apprenants.

Le dernier moyen de communication est le forum. Souvent intégré à un LMS, Mangenot (2017) observe trois dimensions au forum : écrite, asynchrone et publique, lorsque plusieurs personnes ont accès aux échanges. Le côté public vient du fait que tous les participants au forum peuvent lire les publications écrites par les autres. Il s'agit aussi d'un outil où les messages restent affichés dans le temps tout comme les commentaires associés. Enfin, Ghirardini (2012) indique que les forums favorisent le travail collaboratif, la création de discussion où peuvent intervenir aussi bien les enseignants que les apprenants.

Ces technologies permettent de créer une forme de coprésence à distance essentielle dans la formation à distance. Kim (2008) recommande concernant la communication textuelle, telle que le tchat, le mail ou le forum, de savoir délivrer des messages clairs, concis et succincts. Elle ajoute que l'enseignant devra veiller à être précis dans le vocabulaire utilisé et dans les consignes afin de limiter les difficultés de compréhension et les erreurs d'interprétation.

2.3. Modalités de communication en fonction des outils

Les modes de communication correspondent aux deux caractéristiques des échanges. Ces derniers peuvent avoir lieu en temps réel, le mode synchrone, ou de façon différée. Mangenot rappelle qu'il est tout à fait possible de mixer ces deux modes dans les formations à distance. Dans l'apprentissage, une communication asynchrone permet aux apprenants de travailler quand ça leur convient tout en leur permettant d'approfondir leurs réflexions, cependant elles demandent aux étudiants d'être disciplinés et autonomes dans leur parcours et leurs pratiques car ceci nécessite de leur part qu'ils se connectent de façon régulière.

3. *Un besoin de tutorat*

« Dans une formation à distance, toute situation d'apprentissage suppose un accompagnement pédagogique sous une forme ou une autre. » (Mangenot, Louveau, 2006, p. 59).

Cette citation nous rappelle qu'il est important de penser à mobiliser des personnes ressources pour guider et appuyer les étudiants dans leur apprentissage afin de faciliter la réalisation des activités. Cet accompagnement se fait généralement par un tuteur qui joue le rôle d'interlocuteur entre le dispositif et les apprenants. Nissen (2019) met en avant qu'on peut attribuer plusieurs noms à cette fonction, tuteur, expert, ou enseignant, et elle précise qu'il s'agit d'une personne plus avancée dans le domaine concerné permettant de faciliter les apprentissages. Pour Moeglin (2005), le tutorat est en effet une activité de service, immatérielle, qui nécessite la coprésence du tuteur et des étudiants et n'existe qu'au moment de son déroulement. En effet, le tutorat prend fin au terme de la formation en ligne. Rodet (2007) explique que le tutorat est une modalité d'encadrement car le tuteur formule des objectifs et des contraintes pour organiser et modérer les moyens à mettre en œuvre afin d'atteindre les buts visés. Il ajoute que le tuteur permet d'assurer la régulation et la mise à jour des stratégies utilisées. Pour lui, le tutorat s'apparente à une relation d'aide basée sur l'écoute et l'empathie car le tuteur se met au service de l'apprenant et qu'il intervient tout au long du parcours d'apprentissage. En effet, la vocation du tutorat est d'apporter un soutien afin de réduire l'abandon ou l'échec. Rodet nous explique que les tâches d'un tutorat sont multiples, qu'elles découlent « du contexte et des options organisationnelles et pédagogiques ». Il ajoute que les attentes du tutorat sont différentes selon les personnes qui les énoncent (l'institution, le concepteur, le tuteur, les apprenants). Cette citation issue des travaux de Rodet permet de préciser la notion de tutorat :

« Le tutorat consiste pour un tuteur à établir, à développer et à ajuster sa relation d'aide avec le tutoré. Cette relation d'aide n'a d'autre cadre et rythme que ceux de la formation. Elle s'inscrit tantôt dans une dimension collective et relève alors en grande partie de la dynamique de groupe tantôt dans une dimension strictement individuelle. Elle relève également de deux temporalités distinctes selon les outils de communication employés, synchrones comme la visioconférence, le téléphone, le tchat ou asynchrone comme le mail ou le forum. (Rodet, 2007, <http://jacques.rodet.free.fr/xchroete.htm>)

3.1. Rôles et fonctions des tuteurs à distance

Pour accompagner l'apprentissage, Rodet (2007) précise que le tuteur peut intervenir sur plusieurs plans, cognitif, socio-affectif, motivationnel. Mangenot (2017) quant à lui nous rappelle qu'un consensus a été établi au niveau des « interventions tutorales ». Il parle de trois types d'interventions qui sont organisationnelles, pédagogiques et socio-affectives.

Les interventions organisationnelles renvoient à l'aide technique qui permet d'utiliser au mieux le dispositif de e-learning et à la diffusion des informations administratives et universitaires. C'est-à-dire que les étudiants ont besoin d'un temps d'adaptation à l'environnement numérique. En effet, une personne doit être disponible pour répondre aux problèmes rencontrés en particulier au niveau du login et du mot de passe et ce rôle est souvent rempli par une hotline accessible par courriel ou par téléphone (Mangenot,2017). De plus, il est possible d'après Moeglin (2005) de proposer aux étudiants une foire aux questions (FAQ) avec les réponses types aux questions techniques qu'ils pourraient se poser. Pour Mangenot, ces fonctions d'assistant technologique sont souvent assurées par un ingénieur pédagogique. En outre, les fonctions organisationnelles sont aussi préconisées pour aider à gérer et planifier l'apprentissage. Elles comportent aussi une dimension méthodologique car le tuteur peut donner des conseils aux étudiants portant sur la nature des tâches à effectuer (Nissen, 2019).

Le plan socio-affectif regroupe les aides du tuteur pouvant éviter le sentiment d'isolement de l'apprenant. D'autres actions visent à guider l'apprenant pour qu'il atteigne un objectif d'accroissement de son autonomie. Enfin, le tuteur doit également agir comme un facilitateur entre les apprenants pour générer des interactions (Rodet, 2007). Le plan motivationnel quant à lui vise à encourager la persévérance à la formation et à prévenir l'abandon. C'est pourquoi le tuteur, est invité à agir pour que l'apprenant renforce sa motivation intrinsèque en utilisant les encouragements et les félicitations car un feedback lié seulement aux erreurs ou aux échecs peut démotiver de nombreuses personnes.

Enfin, les fonctions pédagogiques servent à soutenir le développement cognitif des apprenants et sont également pensées pour aider l'apprenant à conscientiser et améliorer sa manière d'apprendre (Nissen, 2019). Dans un dispositif de cours de langue entièrement à distance, le tuteur peut alors endosser le rôle de pédagogue en donnant des explications, en évaluant ses apprenants de manière formative et en émettant un retour constructif sur les travaux rendus (Nissen, 2019, p.224). Dans ce rôle de pédagogue, le tuteur aide l'apprenant à agir en langue cible et soutien les apprenants en leur faisant pratiquer la langue étrangère en interagissant avec eux. Les autres actions liées aux fonctions pédagogiques du tuteur

concernent par exemple l'aide apportée à l'apprenant pour qu'il s'autoévalue, ou pour qu'il prenne conscience de ses stratégies d'apprentissages (ibid.) Nissen précise également que toutes les questions des apprenants relatives à la formation comme les objectifs d'apprentissages, les thèmes ou encore les modalités de travail (distancielle ou présentielle) sont prises en charge par le tuteur car il a pour mission de guider les apprenants dans la prise en main de la formation.

Résumé du chapitre

Dans cette dernière partie théorique nous avons abordé plusieurs ingrédients fondamentaux dans la mise en place d'une formation à distance. Tout d'abord nous avons présenté les plateformes d'apprentissages, qui servent à centraliser le contenu de la formation. Les plateformes sont utiles pour à la fois créer et évaluer des cours, proposer des activités, des ressources, mais aussi pour mettre en place des interactions et évaluer les apprentissages. Parmi les plateformes les plus connues on compte Moodle qui offre toutes ces fonctionnalités. Les outils numériques utilisés pour les interactions, pour communiquer et transmettre des informations existent sous 2 modalités, synchrone ou asynchrone. Ces moyens de communication permettent au groupe de se former et d'apprendre à distance. Ils nécessitent cependant de l'autonomie de la part des étudiants mais également un changement de posture des enseignants. En effet, dans la formation à distance le tuteur est la personne qui guidera et balisera le bon déroulement de la formation. Par ses interventions, le soutien apporté aux niveaux, organisationnel, pédagogique et socio-affectif, le tuteur peut faire ressentir sa présence à distance.

Partie 3

-

Recueil de données et analyse des résultats

Chapitre 6. Principales dispositions prises par le CUEF

Maintenant que nous avons posé les aspects théoriques permettant d'approfondir les points centraux de notre travail, intéressons-nous à ce qui a été réalisé au CUEF lors de la continuité pédagogique.

1. Réunions réflexives

Le directeur du CUEF a organisé au tout début de la mise en place du dispositif et sur un mois entier, des réunions avec les 3 personnes les plus expérimentées dans le numérique, son assistante et moi-même. Ces rencontres étaient pensées dans une optique de recherche action et elles permettaient de faire le point sur les avancées des principaux pôles semaine après semaine. Grâce à ces réunions il a été décidé de mettre en place une adresse mail de support, appelée le CUEF- support pour communiquer avec les enseignants et les apprenants avec comme optique d'assurer une assistance technologique au cours de la période. Cette adresse mail a permis de contacter les étudiants pour les informer des nouvelles modalités de la formation, en particulier, la nécessité pour eux de se créer un compte sur Moodle pour qu'ils puissent rejoindre leurs cours. En effet, au début de la continuité, les étudiants n'étaient pas tous « répertoriés » sur Eformation, par contre, ils avaient tous reçu dès leur inscription au CUEF une adresse mail institutionnelle pour se connecter au site. Ainsi, si les enseignants utilisaient déjà la plateforme pour leurs cours les étudiants étaient présents sur la plateforme, et dans le cas contraire, il fallait les contacter et leur fournir les informations nécessaires pour s'y inscrire. Le mail commun a aussi permis d'avertir les étudiants des dates et des modalités d'organisation de la passation des examens en ligne. Ce mail a été très sollicité et s'est avéré être rassurant à la fois pour les enseignants et pour les apprenants. En effet, cette adresse mail a servi à orienter les personnes parfois perdues d'un point de vue technique et a vraiment joué un rôle de soutien. De plus, les informations étaient transparentes car visibles par toutes les personnes qui étaient reliées à cette adresse mail ce qui évitait de répéter plusieurs fois les mêmes informations et qui permettait aussi de se répartir les réponses selon nos compétences respectives. De nombreux problèmes ont été résolus par le biais de cette adresse mail et par la coopération mutuelle des personnes concernées. Ces réunions avaient aussi pour objectif de faire remonter à la direction les principaux problèmes rencontrés sur la période afin de trouver des solutions de

manière collective. C'est également lors de ces rencontres qu'il a été décidé de créer des questionnaires de satisfaction pour les enseignants et les apprenants. Ces enquêtes ont été écrites, relues, corrigées et commentées par les personnes du comité de pilotage. Pour diffuser les questionnaires, le choix s'est porté sur Eformation, dans l'espace du CUEF car lors de la période, de nombreux enseignants et apprenants ont dû se créer un compte sur la plateforme. De plus, l'activité questionnaire paramétrable sur Moodle s'avérait être utile et pratique pour recueillir des données de façon anonyme et offrait la possibilité d'avoir une récupération des résultats plutôt facile et lisible. Ensuite, j'ai eu comme mission d'intégrer les questionnaires dans l'espace dédié. Une fois les enquêtes vérifiées et paramétrées par les ingénieures pédagogiques, nous avons envoyé un mail aux étudiants puis aux enseignants contenant le lien direct de l'enquête.

2. Une organisation des activités en 4 pôles

Pour accompagner cette transition rapide et brutale dans la formation à distance, l'équipe pédagogique a collaboré en faisant au mieux pour fournir aux apprenants une formation de qualité. En raison de l'urgence de la situation, il a été décidé de former en priorité les enseignants aux outils numériques pour qu'ils développent de nouvelles compétences afin d'être opérationnels pour travailler dans ces nouvelles conditions.

2.1. Pôle formation

On constate que le CUEF a eu la chance de compter dans son équipe 2 ingénieures pédagogiques et un enseignant chevronné possédant une bonne connaissance de Moodle et une aisance avec les technologies numériques de manière générale. Grâce à leurs expertises respectives, ces personnes ont pu mettre en place rapidement des sessions de formation pour leurs collègues, au cours de la première semaine de la fermeture des universités. Des tutoriels de prise en main et des formations en direct ont eu lieu au tout début de la continuité pédagogique. Pour diffuser les médias relatifs à ces formations l'équipe a utilisé le cloud de l'université car comme nous l'avons vu il permet de partager des documents plutôt lourds tels que des vidéos. De plus, le site possédait un tchat qui a permis aux professeurs de communiquer et de partager des informations de façon synchrone. Les formations principales ont concerné les outils Zoom, Padlet pro et Moodle. Ainsi, les professeurs ont appris à se créer un espace de cours personnalisé sur Eformation pour pouvoir continuer les activités d'enseignement, en revanche, le temps imparti était trop court pour les former aux fonctionnalités plus avancées telles que l'intégration, le paramétrage de tests, et la

récupération des résultats de ces tests. Au niveau de l'outil Zoom, le CUEF en a fait l'acquisition pour permettre la mise en place de cours synchrones afin de « remplacer » les cours présentiels. Lors des formations de prise en main, les professeurs ont appris à créer une visioconférence, à la programmer et à diffuser le lien de la réunion à leurs élèves. Une autre part importante de cette continuité réside dans la passation des examens à distance.

2.2. Pôle examens

Les missions en lien avec les examens ont nécessité que quelques enseignants participent à l'organisation et à la mise en place des sessions. Les personnes en charge de ce pôle ont accompagné les collègues pour qu'ils adaptent le format de leurs examens. En effet, les épreuves du DUEF ont été totalement intégrées sur la plateforme Moodle et ont demandé de la part des ingénieurs pédagogiques de longues heures de travail. Dans un premier temps, les enseignants ont dû envoyer les sujets d'examens qu'ils avaient créés aux ingénieurs et ces derniers leur proposaient des remédiations pour pouvoir transposer les activités en mode numérique. Deux sessions ont été mises en place et ont servi de test mais aussi d'exemples. La première session organisée concernait les examens intermédiaires, qui correspond aux évaluations de mi-parcours. Il avait été question de les annuler mais les référents ont jugé utile de les maintenir ne serait-ce que pour tirer des leçons pour les examens finaux, prévus plus tard dans la formation. Ainsi, les examens intermédiaires ont été faits sur Moodle en utilisant la fonction « devoir » qui permet aux enseignants de déposer dans leurs espaces de cours le sujet du test. Puis, les étudiants devaient rendre leur travail en utilisant cette même fonction. Cependant, plusieurs soucis se sont révélés. Les étudiants déposaient des fichiers du mieux qu'ils pouvaient, mais ont rencontré des difficultés. C'est pourquoi, les enseignants se sont retrouvés avec toutes sortes de documents, parfois inexploitable. Dans l'entretien mené avec l'ingénieure pédagogique référente des quatre pôles du dispositif, on apprend que certains sujets rendus par les étudiants étaient si petits qu'ils faisaient la taille d'un timbre-poste. En effet la fonctionnalité « devoir » permet de déposer soit des documents de traitement de texte de type Word, ou PDF, mais aussi des images, des photos.

C'est en effet un des risques du dépôt de document, en particulier lorsque les étudiants ne sont pas à l'aise avec les outils numériques. Cette solution avait été proposée

dans l'urgence et avait pour objectif de faciliter le travail aux apprenants car ils pouvaient prendre en photo leur composition, la scanner et la déposer.

Mais surtout, cette expérience a permis de réadapter l'organisation pour les examens ultérieurs. Elle a aussi été l'occasion de s'interroger sur les meilleures modalités pour

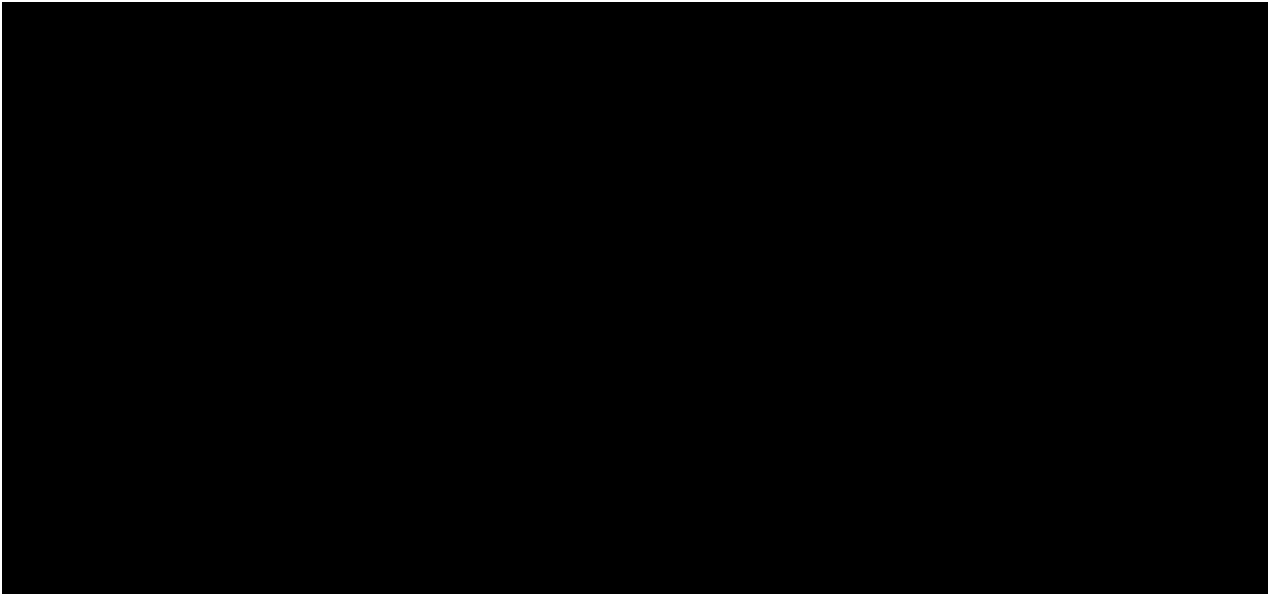


Tableau 2 Page d'accueil du CUEF lors des examens

organiser les tests à distance. Par exemple, il a été décidé pour la session des examens finaux de donner un délai de 24h aux étudiants pour composer. Etant donné que certains étaient retournés dans le pays d'origine, les fuseaux horaires n'étant pas les mêmes d'un pays à l'autre ne permettaient pas que tous les étudiants passent le test au même moment. De plus, grâce aux premières sessions d'examens, les ingénieurs et les enseignants ont décidé d'intégrer toutes les épreuves en ligne sur la plateforme Moodle dans un espace de cours dédié.

Général

EXAMEN FINAL HISTOIRE- DUEF B2-C1

PARTIE 1. QUIZ. 20 MINUTES

Examen final- Histoire - DUEF B2/C1- PARTIE 1- QUIZ- 20 MINUTES

PARTIE 2. QUESTIONS RÉDIGÉES. 1H40

Examen final- Histoire - DUEF B2/C1- PARTIE 2- QUESTIONS RÉDIGÉES- 1H40

EXAMEN INTERMÉDIAIRE HISTOIRE DE LA FRANCE

Examen intermédiaire - Histoire de la France

Accès réservé Disponible jusqu'au 3 mai 2020, 23:00

Forum d'histoire



LEXIQUE de l'histoire

La belle époque

La première guerre mondiale

L'entre-deux guerres

Correction de l'examen ...

La France dans la 2^e guerre mondiale

Après la guerre - la 4^e République

So préparer pour l'évaluation

La décolonisation

Mai 1968

Biographies

Analyse d'image

Figure 3 Intégration des examens sur Moodle dans la page d'accueil du cours

EXAMENS DUEF

Tableau de bord Mes cours EXAMENS DUEF

Compréhension orale

Vous allez commencer l'épreuve de compréhension orale du DUEF.
L'épreuve dure 30 minutes. Vous aurez un temps additionnel de 5 minutes pour valider et envoyer votre test. Pendant ces 5 minutes vous ne pourrez cependant pas modifier vos réponses.

Pour démarrer l'épreuve, cliquez ci-dessous :

↓

Compréhension orale DUEF - MAI 2020

Compréhension écrite

Vous allez commencer l'épreuve de compréhension écrite du DUEF.
L'épreuve dure 1 heure 30 minutes. Vous aurez un temps additionnel de 5 minutes pour valider et envoyer votre test. Pendant ces 5 minutes vous ne pourrez cependant pas modifier vos réponses.

Pour démarrer l'épreuve, cliquez ci-dessous :

↓

Compréhension écrite DUEF - MAI 2020

Figure 4 Menu d'accueil et consignes des différentes épreuves du DUEF intégrées sur la plateforme

Ainsi, les épreuves de compréhension orales et écrites ont toutes été implémentées sur la plateforme Moodle en utilisant la fonction Test. Cette fonctionnalité permet de créer et de paramétrer de nombreux types d'activités autocorrectives comme des quizz, des QCM, des

exercices d'appariement, mais aussi d'intégrer des questions ouvertes permettant la production écrite. Il est également possible de créer des activités où les étudiants peuvent s'enregistrer à l'oral directement sur la plateforme, sans passer par le transfert d'un fichier audio enregistré sur son téléphone par exemple. Le test permet également de fixer le temps imparti pour chaque épreuve. Néanmoins, la période d'intégration des examens a été pour les ingénieurs très intense. Il a été choisi de rendre une partie de questions autocorrectives, et de créer une partie de composition libre pour les épreuves de production orale et écrite. De plus, lors de la création de tests sur Moodle, il faut aussi bien paramétrer les barèmes de notation. Il est également intéressant de mentionner que les ingénieurs pédagogiques ont décidé de mettre en place, une semaine avant l'examen officiel un « test blanc » (illustrations 3-4-5) afin de vérifier d'une part que les étudiants pouvaient facilement composer et pour recueillir les éventuels problèmes liés aux paramétrages utilisés. Ainsi ce faux test a permis de repérer les fonctionnalités complexes pour les étudiants et de repérer les bugs pour y remédier et effectuer les corrections nécessaires avant la diffusion des examens finaux.

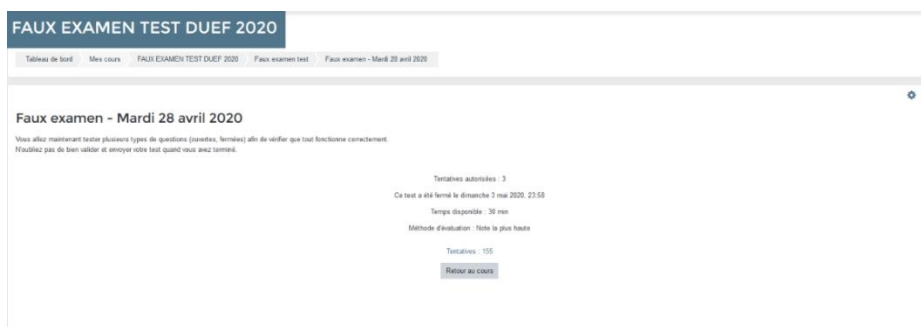


Illustration 3 Menu d'accueil du « faux test » où se trouvaient le lien d'accès et la durée du test

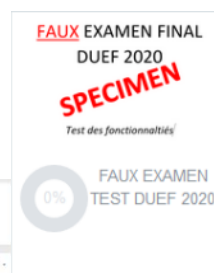


Illustration 4 Logo de l'espace où se trouvait le « faux test » dans l'interface de Moodle

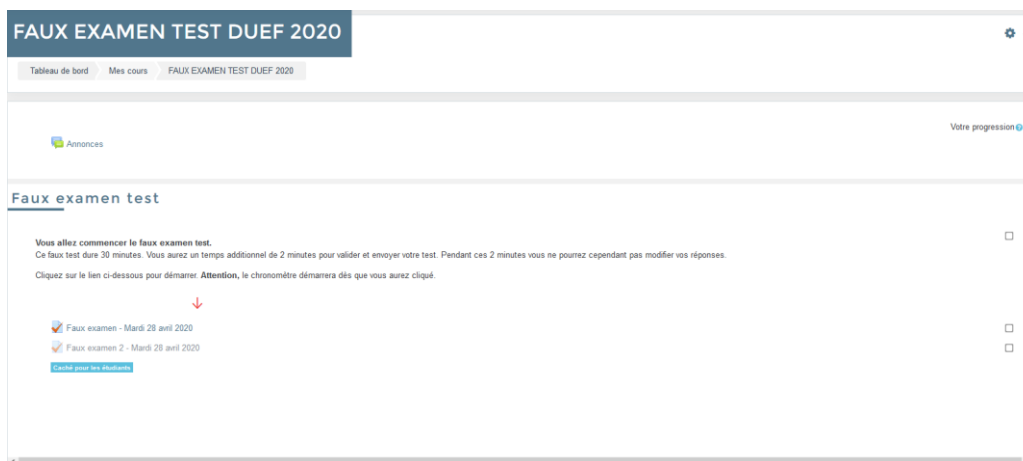


Illustration 5 Aperçu de la page d'accueil du test, où les étudiants prenaient connaissance des consignes et modalités du « faux examen »

Les référents ont aussi dû soutenir les collègues au niveau du suivi et de l'accès aux résultats. En effet, ils avaient été formés à la création d'espaces cours sur Moodle mais pas aux fonctions avancées permettant de récupérer les résultats des tests. Ce lourd travail a été pris en charge par les plus expérimentés de l'équipe. Par ailleurs, le dispositif eFLE@CUEF (voir partie 4.3) était disponible sur la plateforme Eformation et contenait une évaluation finale que les professeurs en charge d'étudiants de niveau A1 ont pu utiliser lors des évaluations intermédiaires.

2.3. Pôle ressources

Ce qui est notable sur cette période, c'est que ce fameux dispositif de cours eFLE@CUEF semblait à mon arrivé délaissé par les enseignants a été largement revalorisé et repris en considération comme une ressource essentielle pour les professeurs qui s'occupaient de groupes de niveau débutants (A1 et A2). Le dispositif a retrouvé du sens dans cette situation d'enseignement à distance.

Conçu au départ pour un format de cours hybride (avec une partie des cours en présentiel et l'autre partie en distanciel), il a permis aux enseignants d'avoir des ressources toutes prêtes pour les étudiants. Lors d'une réunion avec la référente du projet et les professeurs utilisateurs du dispositif, une enseignante a exprimé que ce dispositif lui avait littéralement « sauvé la vie » les premières semaines du confinement car elle avait un « vrai » cours disponible à proposer à ses étudiants. De plus, les séquences peuvent être sélectionnées selon les thèmes travaillés, et le niveau A1 et comme je l'ai déjà mentionné comportait une évaluation 100% autocorrective que les enseignants ont pu proposer à leurs classes lors des examens intermédiaires. Cette crise a donc permis de reconsidérer ce dispositif de cours en

ligne et a été l'occasion pour la référente et une ingénieure pédagogique de relancer la procédure pour terminer d'intégrer les séquences manquantes. Pour ma part, j'ai participé aux relectures de séquences, à la création de mémos à ajouter aux cours et également à l'amélioration du dispositif sur différents aspects. J'ai en effet sollicité mon réseau universitaire pour proposer deux traductions supplémentaires pour les messages d'accueil du cours, une en arabe et une en italien (image 6) ce qui permet aux étudiants débutants parlant ces langues de comprendre comment fonctionne ce cours.



Figure 5 Menu d'accueil du dispositif eFLE@CUEF

Puis, toujours dans l'optique d'améliorer le dispositif, j'avais fait remarquer à la responsable du projet que les étudiants qui réalisaient les activités n'étaient pas forcément récompensés et qu'un système de badges serait intéressant pour d'une part suivre la progression et pour motiver à la réalisation des activités. Ainsi, j'ai créé des badges¹² sur Photoshop que j'ai intégrés sur Moodle pour chacun des cours A1 et A2.

	Décrire une personne grain 2	Bravo vous avez achevé la deuxième partie du cours "Décrire une personne"	Les participants se voient décerner ce badge lorsqu'ils satisfont les critères suivants : <ul style="list-style-type: none"> • TOUT des activités suivantes sont achevées : <ul style="list-style-type: none"> ◦ "Contenu interactif - 7. Mémo : le caractère d'une personne" ◦ "Test - 8. Le féminin des adjectifs. Complétez" ◦ "Page - 9. Mémo : le féminin des adjectifs" ◦ "Contenu interactif - 10. Phonétique : le féminin des adjectifs" ◦ "Test - 11. Masculin / Féminin : prononciation"
	Décrire une personne grain 1	Vous avez terminé la première partie du cours "Décrire une personne"	Les participants se voient décerner ce badge lorsqu'ils satisfont les critères suivants : <ul style="list-style-type: none"> • TOUT des activités suivantes sont achevées : <ul style="list-style-type: none"> ◦ "Page - 1. Mémo : décrire une personne " ◦ "Contenu interactif - 2. La famille d'Elisa. Écoutez et associez." ◦ "Test - 3. La description physique. Sélectionnez." ◦ "Contenu interactif - 4. La description physique. Ecoutez et associez." ◦ "Contenu interactif - 5. Mémo : les parties du visage" ◦ "Contenu interactif - 6. La description du visage. Écoutez et associez."

Figure 6 Badges créés sur Photoshop et intégrés dans Moodle

¹² [Annexe 7 Création de badges sur Photoshop pour compléter le dispositif eFLE@CUEF](#)..... 104

Enfin, comme le studio d'enregistrement de l'université n'était pas ouvert j'ai créé de nombreuses pistes audio sur Audacity pour les intégrer aux passages de compréhension orale des séquences qu'il restait à intégrer. Un catalogue de présentation des différents modules a été créé et un mode d'emploi d'utilisation du parcours a été mis à disposition des enseignants. Pour diffuser les autres ressources nécessaires à la formation en ligne, un Padlet a été mis en place par les référents de ce pôle pour centraliser et proposer les nouvelles ressources. Le cloud a aussi été utilisé pour compiler, organiser toutes les ressources produites par les enseignants, qu'il s'agisse de tutoriels ou de ressources de cours tels que des sites spécialisés, des manuels numériques.

Cependant, nous le verrons dans l'enquête, les enseignants étaient largement expérimentés dans la recherche et l'utilisation des ressources en ligne. L'autre pôle d'accompagnement mis en place lors de la continuité pédagogique concernait l'accompagnement des étudiants.

2.4. Pôle étudiant

Au niveau du pôle étudiant dont j'avais la charge, j'ai participé au dispositif en écrivant à tous les étudiants du CUEF via le mail support pour les informer qu'en raison de la crise sanitaire, les cours allaient se dérouler en ligne et que, pour suivre leur formation, il était nécessaire qu'ils se créent un compte sur Eformation. Je les ai également prévenus que l'adresse du cuef support était là pour les aiguiller en cas de problème technique. De plus, je leur joignais des tutoriels visant à les aider pour se créer un compte sur la plateforme Eformation et d'autres pour les guider dans les examens intermédiaires organisés sur Moodle. En effet, la navigation au sein des tests dans Moodle n'est pas évidente, surtout pour des étudiants étrangers. En particulier lors de la validation de son test en ligne, de nombreuses confirmations sont demandées par le logiciel et ce n'est pas toujours évident à comprendre, d'autant plus lorsque l'on est en situation d'examens où la pression et le stress sont de mise.¹³ En effet, il est rare et peu habituel que des examens se déroulent dans ces conditions. Parmi mes autres missions confiées, il y avait notamment le suivi des inscriptions aux examens. J'ai en effet vérifié pour de nombreux cours sur Moodle si les étudiants y étaient bien inscrits pour qu'ils passent leurs examens à distance. Ainsi, dès que les étudiants de ma liste n'étaient pas inscrits à leur cours sur Moodle et donc à la plateforme, je les

¹³ Voir [Annexe 2 Exemple de tutoriel : Passer son test sur Eformation- Version anglaise](#) 78

contactais par mail pour leur rappeler les nouvelles modalités de la formation et pour leur dire qu'ils devaient se créer un compte sur la plateforme afin de continuer leurs cours et de passer leurs examens. En plus de ce travail de relance, je les assistais aussi à distance jusqu'à ce qu'ils aient rejoint leurs cours. Enfin, comme j'avais des accès sur Moodle à différents rôles et ,cours, en particulier sur les cours du dispositif eFLE, j'ai inscrit manuellement (Image 8) les élèves de certains enseignants qui utilisaient le dispositif et qui donnaient des activités du parcours à faire à leurs étudiants pour compléter leurs heures de classe en Visio. Aussi, comme il s'agissait de cours intensifs se déroulant au mois, j'ai eu à paramétrer les dates de début et de fin d'accès au cours selon les recommandations de leurs enseignants.

Inscrire des utilisateurs ×

Options d'inscription

Sélectionner des utilisateurs Aucune sélection

Sélectionner des cohortes

Mélissa Mejjadi [REDACTED]

Mélissa Mejjadi [REDACTED]

Attribuer les rôles

[Afficher plus...](#)

Figure 7 Illustration d'une inscription manuelle

Chapitre 7. Les questionnaires à destination des enseignants et des apprenants du CUEF

À la fin de la période d'étude, deux enquêtes ont été soumises aux membres de la formation, une destinée aux étudiants et une autre adressée aux enseignants. Ces questionnaires ont été créés, relus et modifiés par des membres du comité de pilotage, les ingénieures pédagogiques et le directeur du CUEF. L'objectif était de faire un état des lieux des solutions mises en place tout au long du dispositif, au niveau des enseignements, des apprentissages, des évaluations, des outils, de l'accompagnement technique mais aussi du ressenti personnel des individus. Comme cela a été explicité plus haut (cf. partie 3.2) le choix a été fait d'intégrer ces enquêtes sur la plateforme Moodle à l'aide de la fonctionnalité questionnaire permettant de créer plusieurs types de questions et de rendre les retours anonymes.

1. Enquête adressée aux étudiants¹⁴

Le questionnaire qui a été proposé aux étudiants contenait 26 questions ouvertes et fermées. Sur les 451 apprenants, 103 ont répondu à l'enquête, ce qui correspond à un taux de 24,8%. Les premiers résultats concernant la formation à distance mise en place nous apprennent que plus de la moitié des étudiants répondants (56%) n'avait jamais eu de cours en ligne au préalable. Parmi les principales difficultés rencontrées par les apprenants, on constate qu'elles relèvent pour la plupart d'aspects socio-affectifs car 47% disent avoir souffert de solitude et d'isolement et 41% reconnaissent avoir ressenti du stress en raison de la crise sanitaire.

Outres ces difficultés on compte également un problème d'ordre communicationnel car 24% des étudiants disent avoir manqué d'informations concernant le dispositif de continuité pédagogique. En effet, les étudiants ont tous reçu un mail soit en français soit en anglais de la part du CUEF support expliquant de manière très résumée que la situation de crise sanitaire a engendré la fermeture des universités et qu'à présent leur formation allait se dérouler en partie sur la plateforme Eformation et qu'ils étaient invités à se créer un compte sur le site avec l'aide du tutoriel fourni. Suite à ce mail les enseignants ont pris la relève en s'occupant de leurs groupes d'étudiants du mieux qu'ils pouvaient car ces derniers étaient

¹⁴ Pour en savoir plus, voir [Annexe 3 Questionnaire étudiant intégré dans Moodle et les réponses](#)..... 81

aussi confrontés à cette crise. Peut-être que ce manque d'informations est lié à l'incertitude de la situation et à la nouveauté de l'organisation qu'expérimentait à ce moment-là le CUEF. D'autres difficultés ont été mentionnées et ont pu être des freins à un apprentissage, notamment le fait d'avoir une connexion à internet difficile pour 17% des interrogés. En effet, dans ce contexte de passage au tout distanciel, ne pas bénéficier d'internet ou avoir une faible connexion s'avère handicapant et pénalisant pour réussir à suivre une formation en ligne.

Une autre partie de l'enquête s'intéressait aux outils proposés lors de la continuité des enseignements. Ici 80% des étudiants se sont dits satisfaits des outils utilisés (e-formation, Padlet, Zoom principalement) et 85% ont apprécié bénéficier d'un support technique. Cependant les 20% des étudiants qui n'étaient pas satisfaits des outils nous ont permis d'apprendre que certains outils ne fonctionnaient pas correctement, qu'ils étaient compliqués à utiliser et qu'ils ne permettaient pas toujours de sauvegarder leur travail. D'autres remarques ont été faites concernant le manque d'espace de stockage de leur appareil pour télécharger et conserver toutes les ressources fournies par les enseignants. Pour le support technique, des élèves ont remarqué que les délais de réponses étaient trop longs, ce qui peut s'expliquer par le décalage horaire, car les personnes en charge du support n'étaient pas présentes 24h sur 24. Enfin, les étudiants ont également partagé que certains problèmes qu'ils avaient rencontrés n'avaient pas toujours été résolus par le support. La majeure partie des problèmes rencontrés non résolus concernait les étudiants séjournant en Chine qui n'avaient pas la possibilité de se connecter sur les sites internet français proposés lors de la continuité pédagogique.

Une partie de l'enquête concernait les heures de cours proposées et le groupe classe. Ainsi, 75% des étudiants ont été satisfaits de la répartition des heures de cours. Les raisons pour lesquelles 25% des étudiants étaient insatisfaits de la répartition des heures de cours concernaient le nombre élevé d'heures en autonomie et le manque d'heures de visio, car certains étudiants ont rapporté n'avoir eu aucune rencontre vidéo durant la période. Enfin, certains apprenants ont eu le sentiment de passer trop d'heures devant l'ordinateur.

Au niveau des effectifs des classes, 82% disent avoir trouvé l'effectif de leur groupe classe équilibré. Cependant les 18% restants ont regretté le fait de ne pas pouvoir suffisamment interagir avec les camarades, d'avoir, lors des visioconférences, des temps de parole réduits. Ils ont également eu le sentiment que l'enseignant n'était pas attentif à tous les élèves.

Le questionnaire s'intéressait aussi aux pratiques d'apprentissage des étudiants. Une partie concernait les actions et les habitudes de travail. Les principales tâches qu'ils ont réalisées

étaient de faire les devoirs et les activités donnés par leurs professeurs. Une autre partie des actions était de répondre aux messages de leurs enseignants par mail et de consulter les échanges et les messages sur les forums, les tchats ou les mails.

Les apprenants ont estimé que leur temps de travail moyen par semaine se situait entre 2 à 6 heures. Concernant les supports de cours préférés des étudiants, on compte les documents multimédias (association de texte audio et vidéo, les supports de cours sans animation (texte, Word, PDF) et les documents vidéo (clip, film, enregistrements).

L'état des lieux du dispositif s'est aussi intéressé à la passation des examens en ligne. On apprend que 78% des étudiants interrogés ont passé des examens sur la plateforme Eformation et que 38% ont trouvé ces sessions plus stressantes que des tests en présentiel. Certains ont exprimé notamment la crainte que l'ordinateur se coupe et que leur composition soit perdue, et d'autres ont également fait remarquer qu'il n'y avait pas de sécurité suffisante pour prévenir les éventuelles triches. En revanche, les étudiants ont apprécié la communication des informations au niveau des dates des examens. De plus, ils ont jugé que les tutoriels d'aide à la composition sur Moodle étaient utiles. Ils ont également été satisfaits que des créneaux de 24h leur soient proposés pour composer. Enfin, les apprenants ont trouvé que les consignes des examens étaient claires. A l'issue des différents retours il en ressort que 90% des étudiants sont satisfaits de la passation des examens en ligne.

Dans l'espace commentaire, les étudiants ont été invités à faire des propositions pour améliorer le dispositif. Voici une liste des principales idées soumises. Il a été suggéré qu'il serait plus confortable d'unifier les plateformes car certains étudiants avaient des cours sur différents sites ce qui nécessitait de se créer plusieurs comptes et de se connecter à divers endroits pour suivre les activités de formation. Il a également été conseillé d'instaurer un planning pour les classes virtuelles sur Eformation, où seraient inscrits les horaires du cours et les liens pour y accéder. Les étudiants ont également demandé à ce qu'il y ait plus de cours sur Zoom, et plus d'interactions avec les professeurs et les autres apprenants. Ils ont également mentionné qu'ils auraient souhaité avoir plus d'aide et de guidage pour leur faciliter l'utilisation des outils informatiques. Certains ont proposé de prévoir un temps dédié dans la formation pour qu'ils puissent poser des questions (ce qui aurait été possible avec la mise en place d'un tutorat bien établi). La dernière piste d'amélioration relevée correspond à une recommandation visant à éviter la fraude qui serait d'allumer la webcam lors de la composition.

Le bilan de la formation à distance mise en place pour la continuité pédagogique est plutôt positif car 70% des étudiants se disent satisfaits des cours à distance. Pour les 30% non

satisfaits les raisons sont diverses : 68% ont exprimé qu'ils préféreraient les cours en présentiel, 27% ont regretté le manque d'outils pour évaluer leurs progrès et 26 % ont dit avoir ressenti de la fatigue et de l'ennui d'être devant l'ordinateur pour suivre les cours. La note finale est plutôt enthousiasmante car 80% des étudiants disent qu'ils vont pouvoir poursuivre leur formation grâce à la continuité pédagogique. Enfin, les étudiants ont dit être conscients et satisfaits des efforts mis en place par l'équipe du CUEF.

2. Enquête destinée aux enseignants¹⁵

Le questionnaire soumis aux enseignants comportait 63 questions ouvertes et fermées. Sur 41 membres de l'équipe pédagogique, 28 ont répondu, ce qui représente un taux de réponse de 68%. L'enquête nous a permis d'établir l'expérience des cours en ligne que possédait les enseignants avant la mise en place du dispositif. On apprend que seulement 8% des enseignants avaient déjà donné des cours en visioconférence et que 44% avaient déjà travaillé sur Eformation. Nous découvrons aussi que 88% des professeurs avaient déjà utilisé Padlet et que 92% prenaient des ressources FLE issues du web. En ce qui concerne leur préparation aux cours en ligne, 60% des enseignants ont dû utiliser ou acquérir du matériel personnel au début de la continuité. Parmi les objets achetés on compte des casques audios, ou encore des fauteuils ergonomiques. Par ailleurs, 80% disent avoir échangé avec les collègues et 92% ont lu les tutoriels du CUEF pour se mettre à jour. Au niveau des aides mises en place par le pôle formation, 92% ont participé aux formations Moodle et 79% ont suivi les formations pour utiliser Zoom. Enfin, 22% des enseignants ont fait appel à leurs proches pour installer leur nouvel espace de travail.

Lors de la période, les principaux cours assurés ont été les cours intensifs, les cours du soir, les cours de DUEF langue, lexique et techniques et les cours du DSA.

Au niveau des outils utilisés, Zoom et le mail ont été adoptés par 96% des enseignants et Padlet par 80%. Les résultats nous montrent également que 64% des professeurs ont utilisé Eformation pour travailler et que 16% ont utilisé WhatsApp pour garder le lien avec leurs classes. Pour ce qui concerne la prise en main et l'adaptation aux outils :

- *Zoom* est considéré comme facile par 76% des enseignants et très facile pour 20%. Cependant, un enseignant sur deux a eu des difficultés pour calibrer son cours, que

¹⁵ Pour en savoir plus, consulter, [Annexe 4 Questionnaire enseignant- réponses abrégées](#) 87

ce soit en termes d'activités proposées et de gestion de la durée des rencontres. Aussi, 62% ont rencontré des difficultés au niveau de la présence et de l'assiduité des étudiants. Ceci peut s'expliquer par le décalage horaire pour les étudiants n'étant plus en France ou encore par le manque d'outil et de connexion adéquats pour suivre les classes sur Zoom. Également, 50% des professeurs ont eu des problèmes concernant la motivation et la participation des apprenants lors des visioconférences. La nouveauté de la situation d'apprentissage à distance est une des explications possibles de ce phénomène.

- L'outil *Padlet* est jugé facile d'utilisation par 64% des professeurs et très facile par 32%. En revanche, plus de deux tiers des enseignants ont eu des problèmes pour calibrer leurs cours. Certains avaient l'impression de donner trop ou pas assez d'activités à leurs étudiants. En ce qui concerne les difficultés rencontrées avec les étudiants sur cet outil, 85% des professeurs ont fait remonter un souci concernant la présence et l'assiduité des étudiants. En effet *Padlet* ne permet pas de « tracker » les étudiants comme le fait le site Moodle où l'on peut vérifier l'heure et le jour de connexion. Puis, 65% des enseignants ont remarqué qu'il y avait un problème au niveau de la motivation et de la participation des étudiants, peut-être parce que *Padlet* sert principalement à consulter et à déposer des documents mais qu'il n'a pas vraiment de visée interactive de type synchrone. Enfin, 50 % des professeurs ont peiné avec les évaluations et les corrections des productions déposées sur le *Padlet*.
- Par rapport à la *plateforme de Moodle Eformation*, celle-ci est jugée facile d'utilisation pour 70% des professeurs, difficile pour 24% et très difficile pour 6%. En effet, pour s'approprier cet outil, un temps de pratique et d'entraînement est nécessaire pour se sentir à l'aise et confiant. De plus, étant donné l'urgence de la situation et le stress qu'elle a généré, on peut supposer que ces facteurs expliquent la difficulté des enseignants à enseigner avec la plateforme. Enfin, un professeur sur deux a rencontré des problèmes pour la correction des devoirs et 55% pour l'évaluation finale. Ceci s'explique en partie par le fait que beaucoup d'entre eux ont dû déléguer la mise en œuvre de leurs évaluations aux ingénieurs pédagogiques, et que la récupération des documents et des résultats des tests effectués sur Moodle n'est pas simple lorsqu'on débute sur ce type de plateforme.

Une partie de l'enquête a permis de faire un bilan sur le vécu de « l'enseignant numérique ». Pour environ 75 % des professeurs, enseigner en ligne est une nouvelle manière de travailler et d'exercer le métier. Par contre, dans cette nouvelle modalité, 100% des professeurs ont

ressenti une augmentation de leur charge de travail. En effet, l'ancien ratio en termes de temps pour la préparation de cours était que pour 1h de cours présentiel, il fallait environ 1h de préparation, sauf que pour leurs cours à distance, 90% des interrogés ont estimé que ce travail prenait entre 1,5 et 2 fois plus de temps. Au niveau de la correction des devoirs, seulement 4% considèrent que la correction à distance est équivalente à la correction en présentiel. Le dispositif a aussi eu un impact sur la vie personnelle pour 90% des enseignants. Au niveau de leur santé, les professeurs ont remarqué une surexposition aux écrans, une sur-sollicitation numérique mais aussi plus de fatigue et de stress, ainsi qu'un sentiment d'être débordé. Au niveau de leur équilibre global, ils ont ressenti une difficulté à concilier vie personnelle et vie professionnelle et ont eu du mal à travailler de chez eux, notamment ceux qui avaient des enfants. A cela s'ajoute l'impression de ne pas déconnecter de son travail et de voir son temps personnel très réduit voire inexistant. En ce qui concerne le rapport au temps, les professeurs ont fait remonter que leur temps de travail avait augmenté, qu'ils ne prenaient pas ou peu de pauses, et qu'ils avaient un rythme effréné sur toute la période.

L'enquête s'intéressait aussi aux améliorations et à l'élargissement au niveau des types de formations proposées par le CUEF. Ainsi, pour 90% des enseignants, il est pertinent d'élargir l'offre de cours en ligne du centre. Par ailleurs, des besoins en formation ont été demandés notamment pour apprendre la pédagogie de la classe en ligne ou encore pour découvrir de nouveaux outils numériques ou pour se former à la classe inversée. Les enseignants se sont également prononcés pour apprendre comment animer un cours en visioconférence et enfin pour développer des connaissances autour des principes de la pédagogie différenciée.

L'espace commentaire a été utilisé par 55% des enseignants. Parmi leurs retours, les aspects principaux concernent un sentiment de frustration lié à l'annulation des cours présentiels, ainsi qu'un besoin de coopérer plus entre collègues malgré la distance. Enfin, ils nous ont fait part de leur sentiment d'avoir eu trop de travail et de stress lors de cette période.

3. Discussion des résultats.

Les faits saillants que l'on peut constater dans les retours des différents acteurs sont nombreux mais nous pouvons en dégager principalement trois : problème de matériel, de compétences et de stress.

Les résultats des deux enquêtes nous permettent de remarquer que certains acteurs n'étaient pas équipés en outils informatiques ce qui représente un problème considérable pour pouvoir se former et enseigner à distance. D'une part, certains professeurs ont rencontré des problèmes au niveau de leur connexion à internet quand le débit n'était pas puissant à

l'endroit où ils vivaient. De plus, ce souci concernait aussi une petite partie des étudiants qui étaient dans une situation difficile et qui n'avaient pas un accès à internet stable quand d'autres n'avaient pas les outils informatiques permettant de suivre une formation à distance et en ligne qu'il s'agisse d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un smartphone. Les questionnaires nous apprennent également que les principaux acteurs n'ont pas tous eu auparavant l'expérience d'une formation à distance. Au niveau des apprenants, cela se traduit dans les résultats par le fait que plus d'un étudiant sur deux (56%) n'a jamais suivi de cours à distance. En effet, selon le pays d'origine, et en fonction des cursus antérieurs, l'utilisation du numérique pour apprendre n'est pas encore ancrée dans tous les établissements. C'est souvent l'institution qui organise, et met en œuvre ce type d'enseignements et cette pratique n'est pas encore généralisée partout dans le monde. De la même manière, on remarque qu'au niveau des enseignants seulement 8% avaient déjà donné des cours en visioconférence, ce qui représente une petite minorité.

Par ailleurs, bien que le CUEF dispose d'un espace dédié sur la plateforme Eformation, on constate que moins de la moitié des professeurs (44%) en avait fait usage pour leurs cours. Un parallèle peut ici être fait avec le dispositif eFLE, qui était présent en ligne depuis quelques mois pour enrichir les cours intensifs du CUEF et qui n'avait pas été fortement mobilisé par les enseignants avant la fermeture des classes. Pourtant, à la suite de la période s'étalant de la mi-mars à mai, c'est-à-dire, en deux mois et demi, le taux d'utilisation de la plateforme est passé de 44% à 64%, ce qui constitue une augmentation notable. Concernant les habitudes d'apprentissage des étudiants, elles se sont trouvées bouleversées car avant la fermeture des universités, les professeurs du CUEF n'utilisaient pas tous le numérique dans le cadre de leurs cours. C'est pourquoi les enseignants ont fait un gros travail pour adapter leurs contenus de cours afin, entre autres, de rendre, leurs ressources médiatisées attractives et dynamiques (Bonfils, 2020). Ceci pour motiver et maintenir l'intérêt de l'apprenant tout en favorisant sa compréhension pour lui permettre « d'apprendre devant un écran » (Peraya & Peltier, 2020). Ainsi, en raison des compétences hétérogènes des différents acteurs, une aide à la mise en place de la formation à distance a été utile et nécessaire pour les accompagner progressivement dans cette nouvelle modalité d'enseignement et d'apprentissage. Ceci a été la mission des différents pôles de la continuité pédagogique qui ont fait de leur mieux pour apporter un soutien au niveau des formations, des examens, des ressources et des inscriptions des étudiants. Nous avons vu que cette formation distance a nécessité l'utilisation de plusieurs outils de communication pour continuer les classes. Ainsi, il a fallu pour la plupart des acteurs un temps d'adaptation pour apprivoiser ces nouveaux

environnements et pour utiliser de la meilleure façon ces outils afin de les intégrer convenablement aux pratiques. C'est pourquoi des tutoriels, et des formations ont été élaborés mais on se rend compte que les étudiants ont manqué de soutien à ce niveau-là. En effet, comme les enseignants étaient eux aussi novices pour la plupart dans l'utilisation de ces outils, il leur a été difficile de transmettre aux apprenants les différentes manières d'employer ces logiciels pour se former.

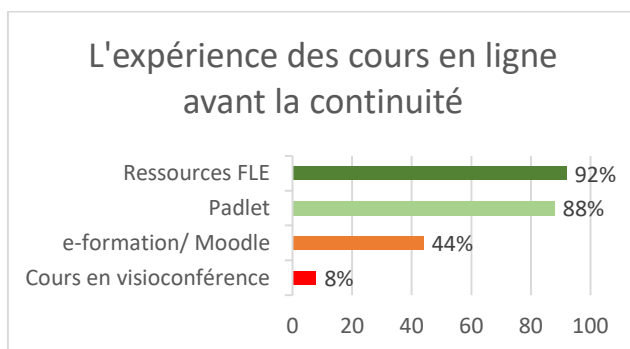


Figure 8 Expérience antérieure des enseignants avec les outils en ligne

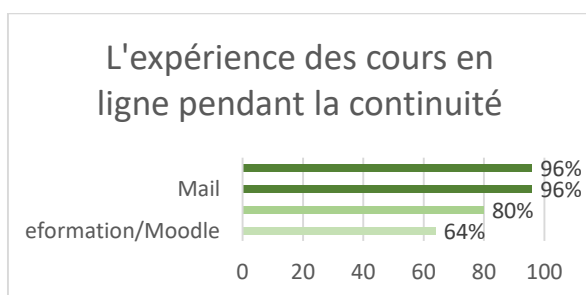


Figure 9 Expérience des enseignants avec les outils au cours de la continuité

Enfin, le dernier fait saillant est d'ordre plutôt psycho-émotionnel et est lié à la situation de crise sanitaire mondiale et au confinement. On retrouve des points communs dans les retours des deux publics. En effet, le sentiment de solitude exprimé par les étudiants se caractérise par le manque d'interactions et de contact avec les camarades et peut se relier aussi au fait que peu d'heures de cours en visioconférence aient été organisées selon eux. Aussi, certains ont eu le sentiment de ne pas pratiquer assez la langue française à l'oral avec leur enseignant et les autres étudiants du groupe. Ils ont aussi exprimé leur préférence pour les cours en présentiel. Ceci se retrouve également chez les enseignants qui ont verbalisé leur frustration de ne plus faire cours en présentiel, ainsi que leur besoin de bouger et de sentir la classe pour enseigner. Les enseignants auraient également souhaité avoir plus de réunions pédagogiques, ce qui aurait permis de maintenir une certaine cohésion de groupe. Un dernier point commun, toujours d'ordre psycho-émotionnel, concerne le stress ressenti sur la période qui semble lié

pour les étudiants à l'isolement et à la nécessité de s'accommoder aux nouveaux outils, en plus d'être confinés pour la plupart dans un pays étranger loin de leurs proches. De la même façon, les enseignants ont eu le sentiment de devoir travailler dans l'urgence, ce qui se manifestait par le fait de recevoir une multitude de mails et par le fait que la préparation des cours était chronophage. Nous faisons le lien avec cette nécessité d'utiliser, d'intégrer et de se former à de nouveaux outils pour travailler de façon précipitée et sans y être au préalable préparé.

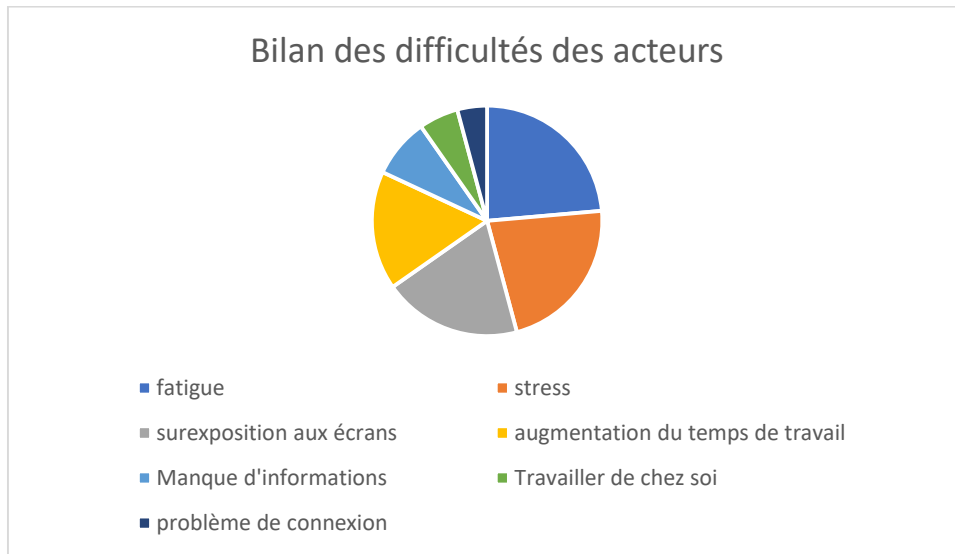


Figure 10 Représentation graphique des principales difficultés

Chapitre 8. Leçons à tirer et pratiques mises en place

1. Former les utilisateurs.

Les observations faites ont été orientées vers le thème du mémoire portant sur les potentialités des TICE pour la formation à distance. Les résultats ont permis de se rendre compte de l'importance d'accompagner les étudiants et les enseignants dans la construction de nouvelles compétences. En effet, passer d'une modalité de cours présentiels à des cours distanciels, demande de savoir prendre en main les outils numériques, ce qui nécessite une formation et un apprentissage. Par ailleurs, il est intéressant de remarquer que l'acquisition de nouveaux savoirs demande du temps et que chaque individu développe ses connaissances à un rythme particulier. C'est pourquoi, la pratique régulière, l'attention portée, les tâtonnements du début participent à développer l'autonomie.

Pour le CUEF, les sessions de formations proposées aux enseignants et les tutoriels dédiés aux étudiants ont servi à transmettre des informations aidant à développer, accompagner et impulser les nouvelles pratiques. Avec le recul, dans l'éventualité d'un futur dispositif de continuité des cours, et au regard des observations menées, je pense qu'il pourrait être bénéfique de planifier des sessions hebdomadaires de visioconférence pour permettre aux nouveaux utilisateurs, qu'ils soient étudiants ou enseignants, de poser leurs questions techniques en direct à un expert. Ces réunions pourraient se tenir deux fois par semaine selon les besoins des personnes et permettraient une juste diffusion de l'information dans l'utilisation des nouveaux outils. Les questions et les réponses les plus récurrentes se trouveraient enregistrées en vidéo et rédigées dans une foire aux questions sur Moodle ou le site du CUEF.

2. Bilan de la période : des aspects positifs plutôt nuancés

On constate que le modèle pédagogique de la distance a constitué un *point de passage* catégorique auquel ont dû se conformer tous les acteurs. La crise sanitaire a généré un stress considérable à la fois chez les enseignants et les apprenants. Par exemple, tous ne disposaient pas au préalable des objets et des compétences nécessaires pour travailler sereinement de chez eux. Ceci concerne tout d'abord la connexion internet, ce qui représente un problème majeur et exclut de facto les personnes concernées par cette difficulté du dispositif. C'est le cas de certains étudiants étant dans des situations précaires. On relève également que le fait

de travailler, de se former ou d'enseigner à partir de son lieu de vie sans y être préparé, à la fois matériellement et psychologiquement, a un impact sur le bon déroulement de la formation et sur la vie personnelle. Nous l'avons vu, les enseignants ont passé de longues heures pour se former aux outils indispensables à la création et diffusion de contenus, et ils ont également eu besoin d'un temps de pratique important pour s'adapter aux outils. Il n'en demeure pas moins qu'une grande majorité des acteurs (enseignants et étudiants) préfère la modalité de cours présentiel, et que cet évènement a causé de la frustration. De plus, en raison de ce contexte particulier de confinement, les interrogés ont observé qu'ils passaient trop de temps devant les écrans et que ceci avait un impact sur leur santé et leur équilibre général.

Parmi les points plus positifs, on compte le développement de compétences numériques pour tous les acteurs. En effet, cette période a été une occasion pour les enseignants de réaliser qu'ils pouvaient faire cours à distance à l'aide du numérique ce qui est une avancée majeure pour l'évolution des pratiques d'ingénierie de ces derniers. De plus, l'expérience a permis de tester à grande échelle l'innovation pédagogique que constitue l'introduction des TICE dans les activités d'enseignement-apprentissage. On remarque que les acteurs ont fait de leur mieux pour élaborer leurs cours en utilisant les nouveaux outils au fur et à mesure qu'ils les découvraient. Les enseignants ont eu la réactivité nécessaire pour rester dans la course et bâtir leurs cours, tout en acquérant de nouvelles connaissances ce qui est la preuve d'un engagement pédagogique fort. De plus, grâce à cette expérience les professeurs se disent favorables à la mise en place de nouveaux formats de cours au CUEF incluant le numérique. Les solutions mises en place se sont avérées efficaces car elles ont permis d'expérimenter un nouveau fonctionnement du travail en se plongeant dans un environnement numérique. De plus, les cours ont pu continuer, ce qui répond aux objectifs du dispositif qui visait la continuité des activités pédagogiques avec une nouveauté autour de la passation des examens entièrement à distance. En effet, la formation des étudiants a pu se poursuivre jusqu'aux évaluations finales et comme nous l'avons vu, 80% des apprenants ont dit être confiants pour la suite de leur cursus.

Il faut cependant faire remarquer qu'un accompagnement accru des deux corps enseignants et apprenant a été nécessaire pour guider tant bien que mal cette transition. Le soutien apporté par la présence du cuef support s'est avéré être une décision bénéfique pour la résolution des problèmes techniques rencontrés avec le nouvel environnement numérique de travail, tout en permettant de créer une présence malgré la distance.

Lors de l'entretien mené avec la référente du dispositif et un enseignant¹⁶, nous avons appris qu'à la rentrée 2020 tous les nouveaux étudiants inscrits au CUEF devaient obligatoirement de se créer un compte sur Eformation dès leur arrivée afin d'éviter d'avoir à les contacter par mail. De la même manière, elle nous a informé que les professeurs étaient « autonomes » sur Eformation au niveau de la création de leurs espaces de cours et qu'une formation aux fonctionnalités plus avancées de la plateforme allait être mise en place avant la Toussaint. En revanche nous ne savons pas si une formation aux approches pédagogiques avec le numérique va être proposée aux enseignants.

Enfin, nous avons également découvert qu'au cours de la période de confinement le CUEF avait récupéré des étudiants d'autres centres de langue venus pour poursuivre leur formation¹⁷. Ceci illustre que le CUEF, malgré les circonstances, a réussi à maintenir son gage de qualité.

¹⁶ [Annexe 5 Entretien avec l'ingénieure pédagogique référente du dispositif et un enseignant](#) 93
Tour de parole 6

¹⁷ [Annexe 5 Entretien avec l'ingénieure pédagogique référente du dispositif et un enseignant](#) 93
Tour de parole 30

Conclusion

Nous pouvons conclure ce travail en disant que la réussite de ce type de dispositif dépend de l'implication directe, de l'engagement, de la motivation, de la persévérance, et du travail collaboratif de plusieurs acteurs, équipes administratives et de directions, enseignants, concepteurs, ingénieurs pédagogiques et les apprenants.

Ce contexte unique et particulier repose sur le fait que les situations d'apprentissage présentielles ont toutes été basculées à distance, ce qui a nécessité un temps d'adaptation naturel pour chacun. Par la force des choses, tous les membres du centre ont été plongés dans une innovation radicale, ce qui leur a permis d'expérimenter de nouvelles façons de travailler. Aussi, les personnes ayant aidé à créer le dispositif de formation d'urgence ont été des participants directs c'est-à-dire qu'ils ont été au cœur de l'action et qu'ils ont été capables de rester dans l'observation malgré le rythme effréné, en réussissant à prendre le recul nécessaire pour tirer des leçons des expériences vécues et d'ajuster au gré des situations leurs actions. Grâce à une entraide mutuelle dans l'équipe au service des étudiants, les personnes ressources ont participé à orchestrer la diffusion des pratiques, en élaborant des formations pour former les pairs. Lors de ces moments de partage, l'équipe a communiqué entre elle via des dispositifs « anciens », comme le téléphone, la messagerie électronique, mais aussi faite avec des outils plus récents, lors des formations, grâce aux logiciels de visioconférence. En revanche, l'aspect tutoral concernant l'accompagnement global des étudiant, c'est à dire pas seulement un accompagnement au niveau technique, mais prenant en compte les autres aspects, motivationnels, pédagogiques ou cognitifs, serait à envisager. Ce point reste à développer ou à approfondir afin d'améliorer les dispositifs ultérieurs. On peut supposer que grâce aux retours d'expériences des enseignants et des étudiants le CUEF réussira à mettre en place un accompagnement mieux organisé et plus en accord avec les besoins réels lors des formations à distance.

La dynamique générale est celle d'une transformation radicale des pratiques, imposée, par la situation de crise sanitaire et dessinée dans l'urgence par l'institution. Cependant, elle a permis à chacun des membres de l'établissement de se « mettre à jour ». En effet, enseignants et apprenants ont dû tous apprendre à se familiariser avec un nouvel environnement et avec de nouvelles façons de fonctionner, qu'il s'agisse d'apprendre ou de former avec les technologies numériques. Ce qui nous permet de dire que tous les acteurs se sont retrouvés en situation de formation au sens où les pratiques habituelles ont radicalement été stoppées pour en adopter d'autres. Il s'agit réellement d'une période de tâtonnement/apprentissage

global qui a quand même été guidée par une stratégie, celle de l'organisation du dispositif de continuité pédagogique, permettant au CUEF de tenir ses engagements en termes de cours et d'évaluation. Dans notre étude, nous avons cherché à mettre en lumière le rôle des acteurs clés, les adaptations réalisées par tous les membres pour continuer de travailler malgré la distance et le manque d'expérience dans l'utilisation des TICE. Cette période est jalonnée par de nombreuses expérimentations qui ont permis à toutes les personnes du CUEF d'appivoiser les particularités de la formation à distance. La situation a été l'occasion de révéler certains dysfonctionnements, notamment la fracture numérique dont certains étudiants ont souffert. Enfin, cette « mise à l'épreuve » vécue au CUEF a reconfirmé ses qualités de professionnalisme et d'excellence assurées par tous les membres de l'équipe, car tous ont fait preuve d'une grande résilience.

Bibliographie

- Blake, R. J. (2017). Technologies for Teaching and Learning L2 Speaking. *The Handbook of Technology and Second Language Teaching and Learning*, 107-117. Repéré à <https://doi.org/10.1002/9781118914069.ch8>
- Bonfils, P. (2020). Repenser les dispositifs de formation à l'aune de la pandémie ? *Distances et médiations des savoirs*, 31, 1-21. Repéré à <https://doi.org/10.4000/dms.5583>
- Catroux, M. (2002). « Introduction à la recherche-action : modalités d'une démarche théorique centrée sur la pratique ». *Cahiers de l'APLIUT*, vol. XXI, 3. Repéré à <http://journals.openedition.org/apliut/4276>
- Charlier, B., Deschryver, N. & Peraya, D. (2006). Apprendre en présence et à distance : Une définition des dispositifs hybrides. *Distances et savoirs*, vol. 4(4), 469-496. Repéré à <https://doi-org.sidnomade-2.grenet.fr/>
- Charnet, C. (2009), La plateforme d'apprentissage : un artefact de médiation ? Université de Montpellier. Repéré à https://isdm.univtln.fr/PDF/isdm39/Article_Isdm_Ticemed09_Charnet_OK.pdf
- Choplin, H. Galisson, A. Méhat, F. Morin, S. Nouveau, J.S., Paquelin, D. (2001). *Concevoir et mettre en œuvre des dispositifs de formation ouverte et à distance - rapport final de recommandations*. Repéré à <https://edutice.archives-ouvertes.fr/edutice-00000627/document>
- Conseil de l'Europe (2001a). *Cadre européen commun de référence pour les langues*. Paris : Didier.
- Demaizière, F. & M. Grosbois. (2014). « Numérique et enseignement-apprentissage des langues en Lansad – Quand, comment, pourquoi ? », *Alsic*, 17. Repéré à [10.4000/alsic.2691](https://doi.org/10.4000/alsic.2691)
- Gélis, J.M. (2015) « Des responsables d'équipe dans le déploiement d'un enseignement à distance : entre innovation, industrialisation et modèles de dissémination », *Distances et médiations des savoirs*. Repéré à : <http://journals.openedition.org/dms/1056>
- Ghirardini, B. (2012). *Méthodologies pour le développement de cours e-learning*. Rome. Repéré à <http://www.fao.org/3/i2516f/i2516f00.htm>
- Glikman, V. (2002). *Des cours par correspondance au "e-learning"*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Hamon, L. (2009). Utilisation de la plateforme Moodle dans un centre de formation en langues : difficultés rencontrées et solutions envisagées, pp.160-167, dans Abry, D & Brodin, E (dir). *Enseigner/ Apprendre le FLE et les langues étrangères à l'aide des technologies numériques du présentiel au nomadisme. 4^{ème} colloque international de l'Association des Directeurs de Centres Universitaires d'Etudes Françaises pour Etudiants*

Étrangers- ADCUEFE. Réseau Campus-FLE, 19-20 juin 2009, CUEF, université de Grenoble.

Kim, S., (2008). *Étude des représentations du personnel enseignant à l'égard de ses pratiques d'ordre technologique et pédagogique actuelles et de celles qui pourraient favoriser la mise en œuvre d'un dispositif de formation à distance à l'Institut de Technologie du Cambodge*, thèse de doctorat en éducation, Université de Sherbrooke, Québec. Repéré à <https://www.usherbrooke.ca/ssf/veille/perspectives-ssf/numeros-precedents/septembre-2011/le-ssf-veille/fad-101-presque-tout-ce-que-vous-avez-toujours-voulu-savoir-sur-la-formation-a-distance/>

Lameul, G. (2001). « Questionnement relatif au concept de dispositif », 6e colloque sur l'Autoformation, Montpellier. Repéré à <http://www.educagri.fr/reseaux/cdr/colloq2001/Lameul.pdf>

Linard, M. (1998). « L'écran de TIC, « dispositif » d'interaction et d'apprentissage : la conception des interfaces à la lumière des théories de l'action », *Dispositifs et Médiation des Savoirs*, Louvain-La-Neuve.

Loisier, J. (2011). Les nouveaux outils d'apprentissage encouragent-ils réellement la performance et la réussite des étudiants en FAD ? *Réseau d'enseignement francophone à distance du Canada (REFAD)*.

Repéré à https://archives.refad.ca/recherche/TIC/TIC_et_reussite_des_etudiants.pdf

Macaire, D. (2001). Recherche-action en didactique des langues et des cultures : changer les pratiques et pratiquer le changement. Muriel Molinié (dir.). *Démarches portfolio en didactique des langues et des cultures : enjeux de formation par la recherche action*, Encrage éd., p.113-124. Repéré à <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00580541v2>

Mangenot, F. & Louveau, E. (2006). *Internet et la classe de langue*, Paris : CLE International.

Mangenot, F. (2017). *Formation en ligne et MOOC : apprendre et se former en langue avec le numérique*, Paris : Hachette français langue étrangère.

Moeglin, P. (2005). « À la recherche de l'industrialisation du tutorat à distance », *Distances et savoirs*, 2005(2), vol. 3, p. 251-265.

Nissen, E. (2003). *Apprendre une langue en ligne dans une perspective actionnelle. Effets de l'interaction sociale*, Thèse de doctorat, Université Louis Pasteur-Strasbourg I. Repéré à <https://tel.archives-ouvertes.fr/edutice-00001449>

Nissen, E. (2019). *Formation hybride en langues. Articuler présentiel et distanciel*, Paris : Didier

- Peraya, D. (2010). Médiatisation et médiation. Des médias éducatifs aux ENT. Dans V. Liquète (dir), *Médiations* (p. 33-48). CNRS Editions. Repéré à <https://books.openedition.org/editions-cnrs/14730?lang=fr>
- Peraya, D. « Technologies, innovation et niveaux de changement : les technologies peuvent-elles modifier la forme universitaire ? », *Distances et médiations des savoirs*, 21 | 2018 Repéré à <https://doi.org/10.4000/dms.2111>
- Peraya, D. & Peltier, C. (2020) « Ingénierie pédagogique : vingt fois sur le métier remettons notre ouvrage... », *Distances et médiations des savoirs*, 29 | 2020 Repéré à <https://doi.org/10.4000/dms.4817>
- Quiroz, R. (2020). *Passage au tout distanciel des cours LANSAD en raison du Covid-19 : quelles mesures adoptées ?* Mémoire de master 1, Université Grenoble Alpes.
- White, C. J. (2017). Distance Language Teaching with Technology. *The Handbook of Technology and Second Language Teaching and Learning*, 134-148. Repéré à <https://doi.org/10.1002/9781118914069.ch10>

Sitographie

Centre National de Ressources textuelles et Lexicales (CNRTL) : <https://www.cnrtl.fr/>

Competice Date de dernière consultation : 15/10/2020. Repéré à <https://eduscol.education.fr/bd/competice/superieur/competice/libre/qualification/q3a.php>

Définition de Moodle. Date de dernière consultation : 14/10/2020. Repéré à <http://fr.wikipedia.org/wiki/Moodle>

Définition d'un Learning Management System. Date de dernière consultation : 14/10/2020. Repéré à http://fr.wikipedia.org/wiki/Learning_management_system

Éduscol (2009). Notions de temps. Date de dernière consultation : 20/09/2020. Repéré à <https://eduscol.education.fr/numerique/dossier/archives/eformation/notion-de-temps/synchrone-asynchrone>

Les plateformes d'apprentissage. Date de dernière consultation : 14/10/2020. Repéré à <http://apprentissagesocial.over-blog.com/>

Le tutorat dans la formation en ligne. Date de dernière consultation : 15/10/2020. Repéré à <http://jacques.rodet.free.fr/xchroete.htm>

Site Internet de Moodle. Date de dernière consultation : 14/10/2020. Repéré à https://docs.moodle.org/2x/fr/À_propos_de_Moodle

Université Grenoble Alpes, (2017). Enseigner et former avec le numérique en langues (MOOC). Date de dernière consultation : 14/10/2020 Repéré à <https://www.fun-mooc.fr/courses/course-v1:grenoblealpes+92007+session03/about>

Sigles et abréviations utilisés

ASDIFLE : l'Association de Didactique du Français Langue Etrangère

CECRL : Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues

CI : Cours Intensifs

CIEP : Centre International d'études Pédagogiques

CUEF : Centre Universitaire d'Etudes Françaises

CNTRL : Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales

DALF : Diplôme Approfondi de Langue Française

DAPI : Direction d'Appui à la Pédagogie et à l'Innovation

DELFL : Diplôme d'Etudes en Langue Française

DSA : Diplôme Supérieur d'Aptitude à l'enseignement du FLE

DU : Diplôme Universitaire

DUEF : Diplôme Universitaire Etude Française

DUPASS : Diplôme Universitaire Passerelle

eFLE : eFLE@CUEF

FAQ : Foire Aux Questions

FIPF : Fédération Internationale des Professeurs de Français

FLE : Français Langue Etrangère

FOS : Français sur Objectifs Spécifiques

FOU : Français sur Objectifs Universitaires

FUN : France Université Numérique

IDEX : Initiatives d'Excellence

LMS : Learning Management System

MAE : Ministère des Affaires Etrangères

MOOC : Massive Open Online Course

MOODLE : Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment

TCF : Test de Connaissance du Français

TEF : Test d'Evaluation de français

TICE : Technologie Information et de Communication pour l'Enseignement

UGA : Université Grenoble Alpes

Table des illustrations

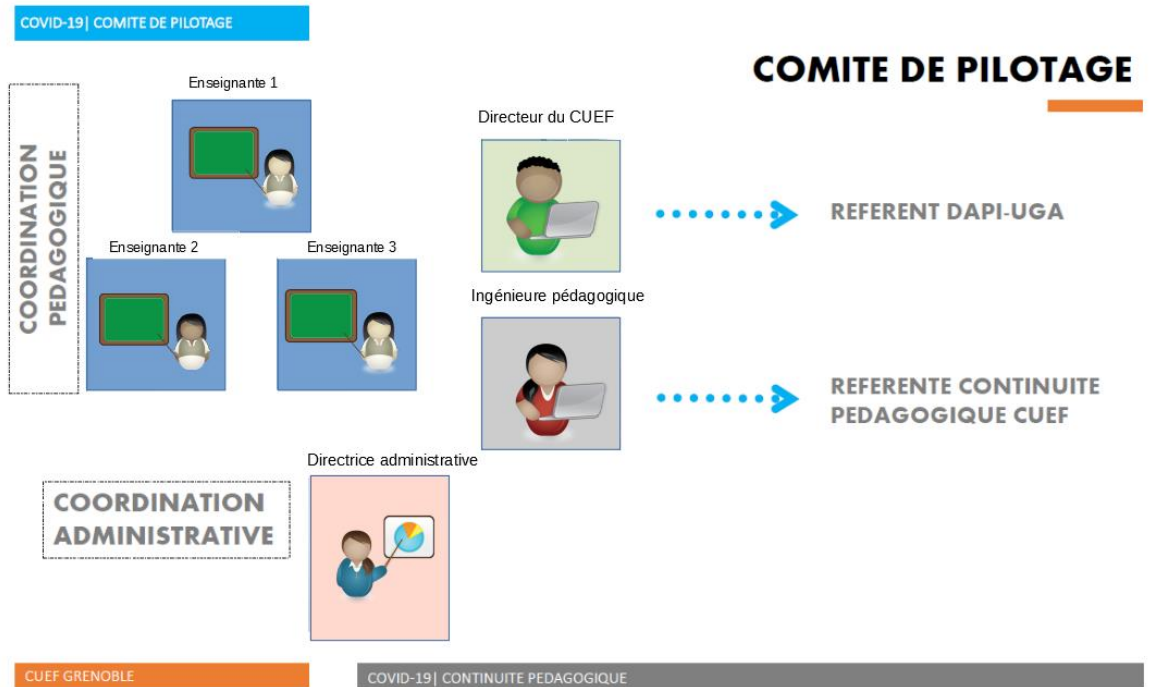
Figure 1. Illustration de présentation du CUEF de Grenoble, site internet	13
Figure 2- Organisation du comité de pilotage au CUEF lors de la continuité pédagogique. Source CUEF de Grenoble	20
Figure 4 Intégration des examens sur Moodle dans la page d'accueil du cours	48
Figure 5 Menu d'accueil et consignes des différentes épreuves du DUEF intégrées sur la plateforme	48
Figure 6 Menu d'accueil du dispositif eFLE@CUEF	51
Figure 7 Badges créés sur Photoshop et intégrés dans Moodle.....	52
Figure 8 Illustration d'une inscription manuelle.....	54
Figure 9 Expérience antérieure des enseignants avec les outils en ligne	62
Figure 10 Expérience des enseignants avec les outils au cours de la continuité.....	62
Figure 11 Représentation graphique des principales difficultés.....	63

Table des annexes

Annexe 1 Nouvelle organisation du CUEF en pôle de travail – Document envoyé le 16/03/2020 à tous les membres du centre.....	76
Annexe 2 Exemple de tutoriel : Passer son test sur Eformation- Version anglaise.....	77
Annexe 3 Questionnaire étudiant intégré dans Moodle et les réponses	80
Annexe 4 Questionnaire enseignant- réponses abrégées.....	86
Annexe 5 Entretien avec l'ingénieure pédagogique référente du dispositif et un enseignant.....	92
Annexe 6 Extraits de l'audit du dispositif UGAFLE réalisé en février 2020	100
Annexe 7 Création de badges sur Photoshop pour compléter le dispositif eFLE@CUEF	103

Annexe 1

Nouvelle organisation du CUEF en pôle de travail – Document envoyé le 16/03/2020 à tous les membres du centre

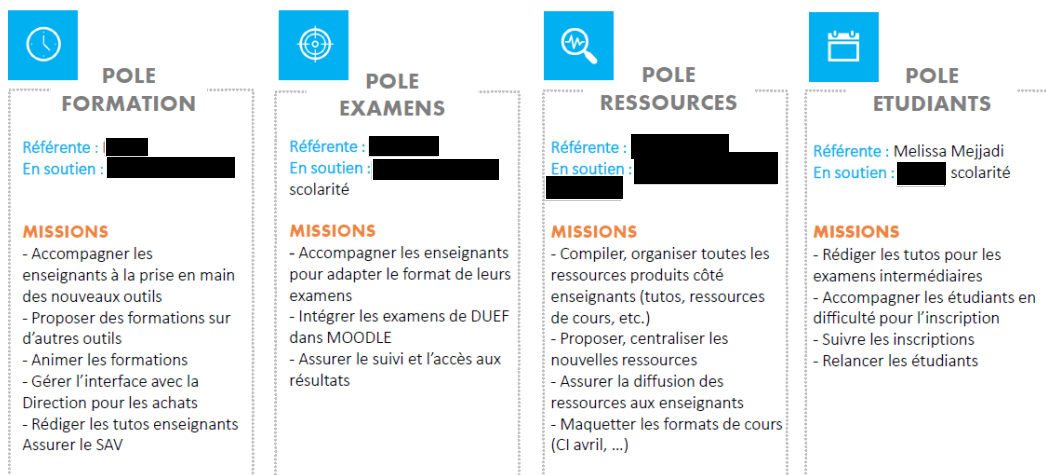


CUEF GRENOBLE

COVID-19 | CONTINUITÉ PEDAGOGIQUE

COVID-19 | COMITE DE PILOTAGE

4 POLES POUR VOUS ACCOMPAGNER AU NIVEAU OPERATIONNEL



CUEF GRENOBLE

COVID-19 | CONTINUITÉ PEDAGOGIQUE

Annexe 2

Exemple de tutoriel : Passer son test sur Eformation- Version anglaise



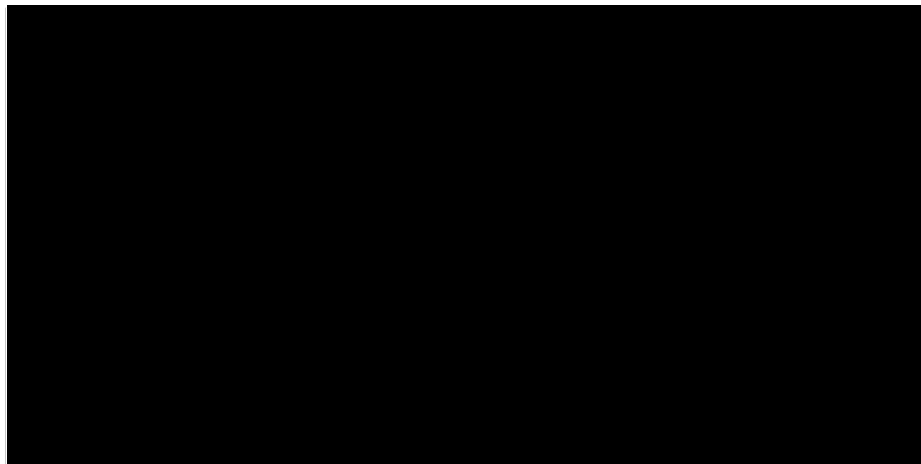
Vivre le français
au cœur des Alpes

CUEF- Avril 2020

Students tutorial : access your final exam on eformation

Before the exam

1. Log in to your student account on eformation : <https://eformation.univ-grenoble-alpes.fr/>
2. **Select the Final Exam of your teacher**
You can access the CUEF menu by clicking on the link below:
<https://eformation.univ-grenoble-alpes.fr/course/index.php?categoryid=5>

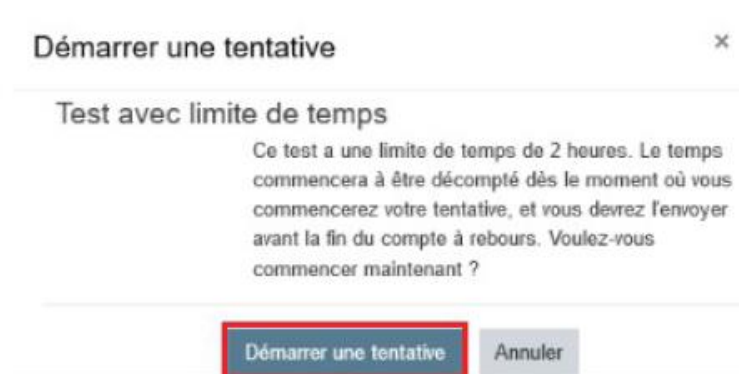


3. On **your teacher's space** « Examen final cours du soir »
click on « Prévisualiser le test maintenant »

Prévisualiser le test maintenant

During the exam

1. To start and launch the test click on « **Démarrer une tentative** »
The message explains that **the test is time limited**.



2. In the test you have **your timebank on the top right**. Don't forget **to check it out**



3. **When you finish to answer all the questions you have to click on « Terminer le test »**
This button is at the bottom of the page on the right



4. A page **Résumé de la tentative** opens, click on the button « **Tout envoyer et terminer** »

Tout envoyer et terminer

5. A confirmation message opens, **click on « Tout envoyer et terminer »**

Confirmation ×

Une fois la tentative envoyée, vous n'aurez plus la possibilité de modifier vos réponses pour cette tentative.

Tout envoyer et terminer

Annuler

6. The final step to send and submit your test is to click on « **Terminer la relecture** »

Terminer la relecture

7. **That's it ! Your test has been sent and is ready to be revised by your teacher**

Annexe 3

Questionnaire étudiant intégré dans Moodle et les réponses

Avant la mise en place de vos cours de langue en ligne, aviez-vous déjà une expérience de la formation e-learning ?
(1 seule réponse possible)

Réponse	Moyenne	Total
Oui	44%	45
Non	56%	58
Total des réponses à la question		103/103

2 Quelle était votre motivation au début de vos cours à distance ? (1 seule réponse possible)

Réponse	Moyenne	Total
Très motivé.e	21%	22
Assez motivé.e	42%	43
Peu motivé.e	30%	31
Pas du tout motivé.e	5%	5
Je ne m'en souviens plus	2%	2
Total des réponses à la question		103/103

3 Quelles difficultés avez-vous rencontrées dans votre formation à distance ? (Plusieurs réponses possibles)

Réponse	Moyenne	Total
J'étais seul.e	47%	48
Je n'avais pas suffisamment d'informations sur la continuité pédagogique.	24%	25
Je n'avais pas de connexion internet	17%	17
Je n'avais pas d'outil pour travailler (ordinateur ou tablette).	6%	6
Je ne maîtrise pas ou peu les nouvelles technologies.	5%	5
J'étais stressé.e par la situation de crise sanitaire.	41%	42
Mon lieu de résidence ne me permettait pas de travailler efficacement.	16%	16
Ma situation familiale ne me permettait pas de travailler efficacement.	7%	7

Dans la partie qui va suivre, nous vous demandons d'exprimer votre avis concernant les outils mis à votre disposition durant la période de continuité pédagogique.

4 Êtes-vous satisfait.e des outils utilisés dans le cadre de la formation à distance ? (1 seule réponse possible)

Réponse	Moyenne
Oui, tout à fait	22%
Oui, plutôt	58%
Non, pas vraiment	16%
Non, pas du tout	3%
NSP (ne se prononce pas)	1%
Total des réponses à la question	

5 Pour quelles raisons n'êtes-vous pas satisfait.e des outils mis à votre disposition ? (Plusieurs réponses possibles)

Réponse	Moyenne
Les outils utilisés sont obsolètes.	8%
Les outils sont compliqués à utiliser.	23%
Les outils utilisés ne fonctionnent pas bien.	32%
Les outils utilisés ne sont pas adaptés à mon ordinateur, ma tablette ou mon smartphone.	9%
Les outils utilisés ne me permettent pas de sauvegarder mon travail (exercices, leçons ...).	21%
Autre (préciser) : Je désire plus de réaction avec les profs mais les outils maintenant n'en permettent pas.	2%
Autre (préciser) : C'est seulement ma première fois d'utiliser, je ne sais pas comment le faire avant. Et le temp pour guider un peu près de l'examen	2%
Autre (préciser) : Sur padlet, tous les dossiers étaient désordonnés et mélangés, ce qui rendait difficile de retrouver mon travail ou les fichiers que le professeur téléchargeait	2%
Autre (préciser) : Je ne sais pas si les outils sont efficaces pour tout le monde	2%
Autre (préciser) : sans réponse	2%
Autre (préciser) : Pas de visioconférence	2%
Autre (préciser) : Les outils ne me permettent pas de faire une conversation en Français.	2%
Autre (préciser) : Les outils utilisés ne permettent pas de sauvegarder les démonstrations de l'enseignement des profs pendant les cours, et ça prend beaucoup de place dans l'ordinateur si on veut les réécouter et sauvegarder.	2%
Autre (préciser) : Outil qui a été mis en place pour mon cours que j'ai passé, il y a eu que la plateforme que le professeur a déposé le travail pour que nous fassions. Je ne vois pas trop d'intérêt comment je peux progresser sans la discussion avec le professeur.	2%
Autre (préciser) : The tools are fine	2%
Autre (préciser) : J'étais satisfait de tout le matériel d'apprentissage, mais je pense que le face à face aurait été préférable de pratiquer davantage la conversation en français	2%
Autre (préciser) : Il y a beaucoup d'étudiants dans une class	2%
Autre (préciser) : Mal organisé	2%
Autre (préciser) : Mauvaise connection	2%
Autre (préciser) : J'étais satisfait	2%
Total des réponses à la question	51%

6 Êtes-vous satisfait.e du support technique mis à votre disposition ? (1 seule réponse possible)

Réponse	Moyenne	Total
Oui, tout à fait	34%	35
Oui, plutôt	50%	51
Non, pas vraiment	7%	7
NSP (ne se prononce pas)	10%	10
Total des réponses à la question	100%	103/103

7 Pour quelles raisons n'êtes-vous pas satisfait.e de votre support technique ? (Plusieurs réponses possibles)

Réponse	Moyenne	Total
Les problèmes rencontrés ne sont pas résolus.	22%	8
Les délais de réponse à mes questions sont trop longs.	30%	14
Mes interlocuteurs.rices ne sont pas disponibles.	19%	7
Autre (préciser) : Non, je suis satisfait	3%	1
Autre (préciser) : Je n'ai aucune raison pour laquelle je ne suis pas satisfait	3%	1
Autre (préciser) : rien	3%	1
Autre (préciser) : le problème de connection	3%	1
Autre (préciser) : Je n'en ai pas contacté	3%	1
Autre (préciser) : C'est bon pour moi	3%	1
Autre (préciser) : sans réponse	3%	1
Autre (préciser) : J'étais satisfait.	3%	1
Autre (préciser) : j'étais plutôt satisfait	3%	1
Autre (préciser) : Parfois toutes mes questions ne reçoivent pas de réponse.	3%	1
Autre (préciser) : non	3%	1
Total des réponses à la question	36%	37/103

8 Êtes-vous satisfait(e) de la répartition des heures de cours ? (1 seule réponse possible)		
Réponse	Moyenne	Total
Oui, tout à fait	26%	27
Oui, plutôt	49%	50
Non, pas vraiment	17%	17
Non, pas du tout	7%	7
NSP (ne se prononce pas)	2%	2
Total des réponses à la question		103/103

9 Pour quelles raisons n'êtes-vous pas satisfait(e) de la répartition des heures de cours ? (Plusieurs réponses possibles)		
Réponse	Moyenne	Total
Le nombre d'heures de formation hebdomadaire est insuffisant.	38%	24
Il y a trop d'heures de cours par semaine	10%	6
Il y a trop d'heures en autonomie, on se sent seul(e)	35%	22
J'ai le sentiment de ne pas avoir suffisamment d'heures de cours en visio pour atteindre mes objectifs.	33%	21
Je passe trop de temps devant mon ordinateur.	37%	23
Autre (préciser) : les décalages d'heures... des cours viennent trop tôt le matin	2%	1
Autre (préciser) : C'est bon pour moi	2%	1
Autre (préciser) : non	2%	1
Total des réponses à la question		63/103

10 Que pensez-vous de la taille de votre groupe en classe ? (1 seule réponse possible)		
Réponse	Moyenne	Total
Il y a trop d'étudiants.	8%	8
Ni trop ni pas assez nombreux, c'est un bon équilibre	92%	64
Il n'y a pas assez d'étudiants.	6%	6
NSP (ne se prononce pas)	5%	5
Total des réponses à la question		103/103

11 Pour quelles raisons dites-vous qu'il y a trop d'étudiants ? (Plusieurs réponses possibles)		
Réponse	Moyenne	Total
Cela réduit les temps de parole de chacun.	54%	11
On ne peut pas interagir suffisamment entre nous.	47%	15
Il y a trop de bruit.	9%	3
Je finis par m'ennuyer.	19%	6
J'ai le sentiment que l'enseignant(e) ne peut pas être attentif(e) à tous.	20%	8
Cela ne me permet pas de m'exprimer ni de poser des questions.	22%	7
Autre (préciser) : non	6%	2
Autre (préciser) : Étudier en classe compte de nombreux étudiants qui tentent d'écouter la culture et les accents de chaque pays. Ma classe est environ 10 élèves. C'est assez	3%	1
Total des réponses à la question		32/103

12 Pourriez-vous indiquer le nombre d'étudiants dans votre classe ?	
Item	Réponse
	0
	26
	12
	0
	6-8
	10
	10
	13
	17
	7
	12sur13
	25
	9
	10
	10-20
	16
	20
	12
	38
	20
	10
	-10
	-20
	35
	6-10
11 études	

13 Globalement, êtes-vous satisfait.e de votre formation à distance ? (1 seule réponse possible)

Réponse	Moyenne	Total
Oui, tout à fait	26%	21
Oui, plutôt	50%	52
Non, pas vraiment	22%	24
Non, pas du tout	3%	3
NSP (ne se prononce pas)	3%	3
Total des réponses à la question	100%	103/103

14 Pour quelles raisons n'êtes-vous pas satisfait.e de vos enseignements à distance ? (Plusieurs réponses possibles)

Réponse	Moyenne
Mes besoins en cours sont mal compris.	13%
Je n'ai aucun soutien en dehors des temps pédagogiques par visio.	14%
J'ai le sentiment de m'ennuyer durant mes cours en visio.	24%
Le temps dédié aux exercices est trop long.	18%
C'est toujours la même chose.	11%
Je préfère, de toute façon, les cours en présentiel.	65%
Il manque d'outils pour évaluer mes progrès, je ne sais plus où j'en suis.	27%
Je suis très mal à l'aise avec les outils technologiques.	6%
Je me sens beaucoup plus fatigué.e que lors des enseignements en présentiel.	27%
Le format de mes contenus pédagogiques n'est pas suffisamment varié (texte, vidéo, audio, animation).	13%
Autre (préciser) : la plupart de mes professeurs ont simplement décidé de ne pas nous donner de cours et nous ont envoyé des tâches à la place.	2%
Autre (préciser) : Je préfère d'avoir des cours en visio plus que des exercices à faire tout seul.	2%
Autre (préciser) : Je pense que l'enseignant a fait de son mieux pour que nous continuions à apprendre, mais j'ai peut-être besoin de plus d'organisation pour suivre les sujets, également pour que nous pratiquions tous la conversation.	2%
Autre (préciser) : Pas de leçons.	2%
Total des réponses à la question	61%

15 Grâce à la continuité pédagogique je vais pouvoir poursuivre ma formation ... (1 seule réponse possible)

Réponse	Moyenne
Tout à fait d'accord	30%
Plutôt d'accord	50%
Plutôt pas d'accord	9%
Pas du tout d'accord	2%
NSP (ne se prononce pas)	10%
Total des réponses à la question	100%

15 Finalement, que pourrait-on faire pour améliorer les outils mis à disposition dans le cadre de la continuité pédagogique ? (Question ouverte)

Rom	Réponse
	c'est bon à continuer
	etfff
	제가) ne sais pas
	En el caso de los idiomas se podría incrementar la participación en conversaciones
	il était bon que l'enseignant ait partagé des documents quelques jours avant le cours
	J'étais très satisfait et je n'ai aucune suggestion pour améliorer le cours
	니도 몰라
	non
	Les outils mis à disposition étaient tout à fait nécessaires pour notre continuité pédagogique
	The tools are perfect
	Je voudrais suivre le cours présentiel...
	Unifier les plateformes
	Je pense que les outils sont cool. Le problème, c'est que il n'y avait plus de leçons, mais seulement des devoirs pour mon cours de français.
	Rendre plus facile pour utiliser les outils.
	Des cours personnalisés sur les logiciels comme Zoom pour pouvoir se communiquer aussi efficacement
	Vous pouvez aider les étudiants qui ne connaissent pas des outils informatiques.
	Peut-être faire les vrais pour aussi parler avec les prof. Apprendre une langue n'est pas seulement faire les exercices mais aussi parler la langue.

	Presque tous bonnes.
	J'aurais aimé la possibilité d'avoir plus de ressources techniques et plus de tutoriels vidéo
	non. Je trouve qu'ils sont assez bien.
	1 vous pouvez ajouter quelques d'annon pour interagir entre des étudiants, je trouve que maintenant principalement, ça dépend des professeurs.
	Je ne sais pas trop.
	Vous pouvez faire tous les professeurs travailler autant d'heures via les appels vidéo qu'ils travaillaient en personne.
	Il faut mieux distribuer le temps d'étude hebdomadaire en ligne.
	...
	plus des courses sur ZOOM, pas juste les papiers et les powerpoints
	Je n'ai pas d'idée
	Sur le site il y a un moment précis où nous nous connectons, si ce temps est dépassé le site se déconnectera automatiquement
	Je ne peux pas déterminer si ce problème vient du site lui-même ou des règles de connexion en général.
	On avait quelque petit problème de la connexion de temps en temps sur Zoom. L'examen final était bien organisé que l'examen intermédiaire. Cependant, je n'aime pas passer l'examen en ligne dans ma chambre de tout. J'ai peur de problème technique qui peut poser pendant je passe l'examen.
	Adapter de manière optimale les supports de cours. Utiliser des supports interactif
	Instaurer un planning de classe virtuelle sur e-formaliter, les horaires, les liens etc
	Je suis tout satis fait.
	- Bien guider et bien contrôler avant de les lancer
	Je ne sais pas... vous avez vite adapté avec la situation
	Décentralisez l'organisation des examens pour améliorer la tension d'internet du platform.
	non
	Better video lectures. and more innovative exercises.
	Je pense que tout cela est bien, mais mes yeux sont trop fatigués par les cours en ligne.
	Permettre des visio conférence. on n'en avait aucune

Je crois que les pratiques doivent s'aligner entre tous les enseignements. C'était frustrant d'avoir eu 2 enseignements pour un cours d'un semestre et plusieurs séances en présentiel ont été annulées aussi. C'était un cours très mal organisé à mon avis (celui du niveau CI). On n'a jamais fait de vidéoséances, donc je ne connais même pas mon professeur. En plus, après le début du confinement, j'ai eu l'impression qu'on nous avait abandonnés, car aucune personne nous a contactés pour nous informer comment on allait continuer. Ce n'était qu'un tour de quelques semaines qu'un nouveau professeur nous a été désigné. A cause de tous ces problèmes d'organisation, j'ai l'impression d'avoir très peu appris.

Je pense qu'il faut trouver des solutions pour les étudiants travaillent en groupe et mélanger des nationalités

Augmenté les heures pour le cours de laboratoire.

Avoir des supports pédagogiques variés et plus d'interactions avec l'apprenant et l'enseignant

Vous avez fait un bon travail, j'apprécie vos efforts avant et pendant la crise sanitaire.

Merci et bonne continuation.

Il faut que tous les professeurs utilisent une unique plateforme. L'information sera donc plus accessible et claire. Pendant le confinement je recevais l'information sur mon mail, eformation, moodle et Padlet. Je me suis retrouvé dans des cas où un cours était sur moodle mais pas disponible sur eformation. Pour me mettre à jour il fallait donc regarder les 4 plateformes.

Online class meetings using a platform such as Microsoft Teams. Only using exercises and videos, I could just learn online from youtube or other websites for free.

Avoir un temps fixe où les étudiants peuvent poser des questions.

我希望老师们能提前安排课程内容，以减少课程延迟。
此外，也需要一个平台来完成工作。

Organiser des activités en ligne pour renforcer la connexion entre les élèves et les enseignants.

If possible I would like to recommend more interaction among the class even online, face the computer is easily disrupted and lose attention in class

1. Oui

Je pense que ce serait peut-être mieux si on avait plus de temps au lieu du cours normal, deux jours par semaine au lieu d'un car ce n'est pas la même chose que de prendre les cours en personne, mais en général je pense que l'effort que les professeurs ont fait c'est très bien, car j'ai toujours eu ma classe

More video lessons

Je n'ai pas suivi le cours en distance car j'ai du problème de technique

Il devrait plus des séances avec toute la classe. Aussi, il devrait une technologie plus cohésive pour les devoirs etc.

Améliorer les supports et faciliter les usages

Annexe 4

Questionnaire enseignant- réponses abrégées

CUEF questionnaire enseignants

A. Mise en place et suivi du dispositif de continuité pédagogique

1 Quelle(s) expérience(s) des cours en ligne aviez-vous avant la mise en place du dispositif de continuité pédagogique du CUEF ?

Réponse	Moyenne	Total
J'avais déjà créé des parcours en ligne	30%	8
J'avais déjà animé des cours en visioconférence	7%	2
J'avais déjà utilisé eformation	44%	12
J'avais déjà utilisé Padlet	85%	23
J'avais déjà utilisé des ressources de FLE en ligne (activités, exercices, etc.)	93%	25
Je connaissais des outils numériques mais ne les utilisais pas	26%	7
Autre, précisez : Diapositif Fantastique - cours hybride à l'Alliance française de Elogota	4%	1
Total des réponses à la question	100%	27/27

2 Êtes-vous satisfait par le plan de continuité pédagogique proposé par le CUEF ?

Réponse	Moyenne	Total
Oui, tout à fait	17%	4
Oui plutôt	74%	17
Non pas vraiment	9%	2
Total des réponses à la question	85%	23/27



3 Avez-vous assuré des cours en ligne pendant le dispositif de continuité pédagogique ?
Si vous avez répondu non, merci de vous rendre directement à la question 55.

Réponse	Moyenne	Total
Oui	100%	27
Non		0
Total des réponses à la question	100%	27/27

4 Avez-vous dû utiliser du matériel personnel ou acquérir par vos propres moyens du matériel spécifique pour assurer la mise en place de vos cours en ligne ?

Réponse	Moyenne	Total
Oui	56%	15
Non	44%	12
Total des réponses à la question	100%	27/27

5 Si oui, le/laquelle(s) ?

Réponse	Moyenne	Total
Un PC portable	25%	6
Un PC fixe	12%	2
Un écran d'ordinateur	12%	2
Un casque audio	59%	10
Une webcam	6%	1
Autre, précisez : un scanner	12%	2
Autre, précisez : Emprunt d'un fauteuil ergonomique	6%	1
Autre, précisez : Un écran vert (pour optimiser l'affichage de mon arrière plan sur Zoom)	6%	1
Autre, précisez : un second écran du brouil de ma femme	6%	1
Autre, précisez : une connexion internet	6%	1
Autre, précisez : Pendant la période de confinement, le pc portable de l'université ne fonctionnait pas bien. J'ai averti de mes difficultés, j'ai demandé de l'aide au support technique mais sans résultat. J'ai donc dû emprunter celui d'un ami.	6%	1
Autre, précisez : siège pour passer de heures devant l'ordi	6%	1
Autre, précisez : second écran	6%	1
Autre, précisez : Modification débit abonnement internet	6%	1
Total des réponses à la question	63%	17/27

6 Avez-vous dû faire appel à une aide extérieure au CUEF (amis, famille, etc.) pour gérer la mise en place de vos cours en ligne ?

Réponse	Moyenne	Total
Oui	22%	6
Non	78%	21
Total des réponses à la question	100%	27/27

7 Si oui, pourquoi ?

Nom	Réponse
	J'étais en panne de connexion Wi depuis quelques semaines au début du confinement.
	Mes collègues m'ont aidé à trouver des solutions face aux difficultés rencontrées avec mon matériel défectueux.
	Ponctuellement à mon compagnon sur des points techniques liés au VPN.
	Problèmes de connexion, menus problèmes avec l'ordinateur, appréhension personnelle face à tous les dispositifs (logiciels...) à gérer et mettre en place...
	soucis techniques de connexion
	Peur de déranger les collègues surchargés de travail eux-aussi avec la mise en place des cours en ligne.
	échange de pratiques entre collègues et amis
Total des réponses à la question	7/27

8 Vous êtes-vous informé sur la gestion de classe en distanciel ?

Réponse	Moyenne	Total
Oui, en lisant des articles	41%	11
Oui, en regardant des tutos vidéo (YouTube, etc.)	63%	17
Oui, en discutant avec d'autres collègues/professionnels	81%	22
Total des réponses à la question	100%	27/27

9 Avez-vous consulté l'Intranet de l'UGA et ses espaces tutoriels « Plan de continuité pédagogique de l'UGA » ?

Réponse	Moyenne	Total
Oui, souvent	12%	3
Oui, parfois	69%	18
Non, jamais	19%	5
Total des réponses à la question	96%	26/27

10 A quelle(s) formation(s) proposée(s) par le support du CUEF avez-vous participé ?

Réponse	Moyenne	Total
Eformation (Moodle)	92%	23
Podlet	20%	5
Powerpoint audio	8%	2
Zoom	80%	20
Autre, précisez : examen	4%	1
Autre, précisez : correction des examens avec Angelina (par téléphone)	4%	1
Total des réponses à la question	93%	25/27

11 Si vous avez coché au moins une case, dites si vous êtes d'accord ou non avec les affirmations suivantes :

Rang moyen (et moyenne des valeurs)						
	Tout à fait d'accord	D'accord	Ni d'accord ni pas d'accord	Pas vraiment d'accord	Pas du tout d'accord	
La formation correspondait aux objectifs annoncés						1.5 (1.5)
La formation a été utile pour assurer mes cours en ligne						1.5 (1.5)
Réponses	Tout à fait d'accord	D'accord	Ni d'accord ni pas d'accord	Pas vraiment d'accord	Pas du tout d'accord	Total
La formation correspondait aux objectifs annoncés	15 (60%)	8 (32%)	2 (8%)	0	0	25
La formation a été utile pour assurer mes cours en ligne	15 (60%)	8 (32%)	2 (8%)	0	0	25

12 Avez-vous consulté les tutoriels rédigés par le support technique ?

Réponse	Moyenne	Total
Oui	92%	24
Non	8%	2
Total des réponses à la question		26/27

13 Si oui, diriez-vous qu'ils vous ont été...

Réponse	Moyenne	Total
Très utiles	56%	14
Plutôt utiles	32%	8
Moyennement utiles	12%	3
Total des réponses à la question		25/27

OUTILS NUMÉRIQUES

15 Quel(s) outil(s) avez-vous utilisé(s) pour vos cours en ligne ? Plusieurs réponses possibles.

Réponse	Moyenne	Total
Zoom	96%	26
Padlet Pro	74%	20
Eformation	63%	17
Messagerie électronique (mail)	93%	25
Réseaux sociaux - Précisez lesquels : whatsapp	7%	2
Réseaux sociaux - Précisez lesquels : WhatsApp	4%	1
Autre - précisez : CLOUD UGA	4%	1
Autre - précisez : scanneur personnel	4%	1
Autre - précisez : Site web collaboratif : allociné	4%	1
Autre - précisez : blog	4%	1
Autre - précisez : discord	4%	1
Autre - précisez : Padlet	4%	1
Autre - précisez : whatsapp pour gérer les problèmes techniques	4%	1
Total des réponses à la question		27/27

16 Quelle(s) ressource(s) avez-vous utilisé(e) pour vos cours en ligne ? Plusieurs réponses possibles.

Réponse	Moyenne	Total
TV5 Monde	84%	21
RFI Savoirs	48%	12
LMDL (La maison des langues)	32%	8
Ressources d'exercices de FLE (Le point du FLE, bonjour de France, etc.)	64%	21
Autre, précisez : documents authentiques	4%	1
Autre, précisez : plateformes des éditeurs : Hachette FLE, Didier FLE, CLE Int	4%	1
Autre, précisez : documents personnels, Actualités	4%	1
Autre, précisez : Edito	4%	1
Autre, précisez : Site compagnon d'Edito	4%	1
Autre, précisez : Méthodes livres et audios; documents personnels	4%	1
Autre, précisez : Documents authentiques personnels	4%	1
Autre, précisez : Médias en ligne, Youtube, Netflix (séance cinéma)	4%	1
Autre, précisez : Ecp de supports authentiques, vidéos, autres plateformes d'éditeurs...	4%	1
Autre, précisez : edito	4%	1
Autre, précisez : Scans tirés des méthodes ou autres.	4%	1
Autre, précisez : hachette et Didier	4%	1
Autre, précisez : youtube	4%	1
Autre, précisez : Docs perso et scan de manuels, exercices, etc.	4%	1
Autre, précisez : You tube	4%	1
Total des réponses à la question		25/27

30 Avez-vous rencontré des difficultés dans les domaines suivants ?
 Si vous n'avez rencontré aucune difficulté, cochez "aucun" puis allez directement à la question 33.
 Si vous avez rencontré des difficultés pour les cours en visioconférence, cochez la case correspondante puis répondez uniquement à la question 31.
 Si vous avez rencontré des difficultés dans les parcours en autonomie, cochez la case correspondante puis répondez uniquement à la question 32.
 Si vous avez rencontré des difficultés dans les deux domaines cochez les 2 cases puis répondez aux questions 31 et 32.

Réponse	Moyenne	Total
Cours en visioconférence	71%	17
Parcours en autonomie	59%	12
Aucun	13%	3
Total des réponses à la question	89%	24/27

APPRECIATION DES OUTILS NUMERIQUES

35 Les outils numériques mis à votre disposition ont-ils modifié votre façon d'enseigner ?

Réponse	Moyenne	Total
Oui, absolument	38%	10
Plutôt oui	38%	10
Plutôt non	23%	6
Total des réponses à la question	96%	26/27

36 Comment les outils numériques mis à votre disposition ont-ils modifié votre façon d'enseigner ?

Nom	Réponse
-----	---------

Questionnements sur la gestion du temps, l'animation de la classe, la motivation des étudiants, le travail de production orale et interaction

Une interaction plus impersonnelle (on ne voit pas tous les étudiants dès qu'on partage l'écran) donc moins de suivi personnel. C'est très frustrant et peut expliquer le décrochage de certains.

Un travail de groupe plus difficile du fait de la "navigation" du prof parmi les sous-groupes qui n'est pas évidente.

Je n'ai que peu pratiqué les cours en visio jusqu'à ce qu'Orange réinstalle le WiFi chez moi fin avril ; auparavant je ne disposais que de la connexion 4G de mon téléphone basculée sur mon ordinateur personnel, si bien que je n'ai pu faire que de courts échanges en visio-conférence (sans haut-débit c'est un fiasco) en mars et avril.

Fin avril et mai j'ai pris en main Zoom pour quelques cours et surtout pour les entraînements en PO des DUEF C1 et DULLFC, ceci en poursuivant le recours à la plateforme E-Formation que j'utilisais déjà pour les cours de DUEF langue, techniques et lexique, ainsi qu'à la page Padlet pour préparer les étudiants chinois de DULLFC à la rédaction + soutenance de leur dossier.

En fin de compte, il me semble ne pas avoir assez de pratique en langue du "cours intégral en visio-conférence", j'ai tenté de parler au plus pressé dans un premier temps en préparant les étudiants aux épreuves de PE DUEF ET DALF, puis dans un 2^e temps à celles de PO DALF C1 et soutenances de dossier DULLFC en les faisant pratiquer.

J'ai dû réadapter mes contenus, privilégier la classe inversée, ne plus prévoir des activités en mouvement dans l'espace classe.

Les interactions en classe virtuelle sont différentes : il n'y a plus de mobilité physique et donc cela affecte le contact et la relation avec les étudiants, mais aussi les modalités de travail.

Les échanges me semblent moins spontanés, conviviaux et dynamiques qu'en classe.

Cours beaucoup plus statique; en présentiel, je me déplace beaucoup, bouge beaucoup... là, forcément, pour expliquer un mot, difficile de mimer...

Plus ennuyeux (pour eux et pour moi): quand un s'exprime, les autres attendent; étudiants plus attentistes ("Qui va-t-elle interroger?"), moins spontanés, vivants...

Plus difficile de s'intéresser à un étudiant en particulier (qui aurait besoin d'être davantage épaulé).

Le groupe prend le dessus et c'est plus difficile d'affiner.

Il m'a semblé que le cours était plus individualisé.

Possibilité de noter immédiatement et presque totalement les erreurs de langue en PO sur un fichier word ouvert en partage d'écran

Remarques essentiellement sur l'enseignement via zoom:

- utilisation de la visio comme classe virtuelle: grande première forcément déroutante au départ.

- en classe: engagement physique et émotionnel // sur zoom: problèmes techniques (pour les étudiants) et mise à distance imposée par les modalités.

- inconvénients majeurs (par rapport à un cours en présentiel): la perception globale du groupe est perdue/ L'accompagnement individualisé est plus difficile à mettre en place/ la dynamique du groupe est limitée /

- constat sur les contenus pédagogiques: toutes les compétences sont travaillées et "travaillables"

- Atout de l'outil numérique pour la CE/PE: utilisation croisée du zoom et cloud pour un travail collaboratif à l'écrit

Interaction avec les étudiants modifiée

J'ai demandé plus de travail de préparation /devoirs en amont aux étudiants.

Résultats: les plus motivés ou ceux qui ont le plus de facilité aiment ça et progressent. Pour les autres, cela allait trop vite. et n'avaient pas la possibilité de travailler en groupe comme dans la classe et d'apprendre du groupe et pas seulement du prof.

La maîtrise du temps est importante ainsi que la préparation des cours en évaluant correctement la durée nécessaire pour la réalisation du travail en autonomie.

La distance permet une certaine individualisation de l'apprentissage (correction individuelle, mise en place de ressources correspondant aux difficultés particulières) ce qui est très positif mais demande cependant un grand investissement de la part de l'enseignant, la maîtrise des différents outils et prend beaucoup de temps (en préparation et en correction).

L'enseignement à distance n'a plus pour but que la transmission des savoirs mais aussi des savoir-faire et l'accompagnement des apprenants dans leur apprentissage.

39 Comment le changement de votre travail du présentiel en distanciel a-t-il impacté votre vie personnelle ? (Question facultative)

Nom	Réponse
	Problèmes d'ergonomie, Pas de frontière en travail et maison, surcharge de travail (réunions qui durent longtemps par exemple). Le temps de travail a été très allongé, et avait tendance à prendre le pas sur le temps de vie personnelle.
	Au début de façon stressante puisqu'encore une fois, j'ai dû attendre fin avril que les techniciens d'Orange régulent mes problèmes de Wi6 : je culpabilisais de ne pas pouvoir faire de visio, ou très peu et dans des conditions d'image et de son indignes... et ai tenté de compenser ce manque de "contact visuel" avec mes étudiants en augmentant, sans bien m'en rendre compte au début, la quantité de tâches et de devoirs écrits, si bien que début avril je me suis retrouvé en retard dans les corrections. J'ai cependant beaucoup apprécié de gagner du temps en évitant les transports ! Suite à cette période de passage à vide début avril, j'ai redressé la barre et tenté de m'organiser différemment, pour les étudiants comme pour moi, et surtout fin avril j'ai pu bénéficier de nouveau du haut-débit, donc les problèmes s'envolèrent littéralement !
	Difficile de poser des limites entre vie professionnelle et vie familiale Difficile en temps de confinement avec les enfants à la maison
	En général, j'ai dû mal à rester assise plusieurs heures par jour devant un ordinateur. Je suis de nature à bouger beaucoup, surtout au sein de ma classe quand j'exerce ma profession. J'ai eu plus de mal à faire les corrections en ligne.
	Beaucoup plus de temps dédié à la préparation et à la relecture des ressources/soutiens/corrections de devoirs... avec enfants sans école, ce qui n'était pas si facile.
	Je passais ma vie devant un écran, avec une petite pause le samedi après-midi. Très difficile pour moult raisons de déconnecter... En même temps, ce n'était pas déplaisant
	Journées de travail beaucoup plus longues Pas de déplacement = moins de fatigue et moins de stress car à domicile mais fatigue oculaire
	- La sollicitation permanente devant l'écran (cours en ligne/ suivi mails / coordination administrative) est nocive pour la santé mentale - le changement brutal d'une modalité à une autre a engendré un stress contagieux pour l'ensemble de la famille
	Espace personnel limité à partager avec conjoint Matériel non adapté à du télétravail (bureau, chaise etc.)
	Plus grande fatigue en fin de journée, surtout après les Visio-conférences. Yeux fatigués + cours plus intenses, stress par rapport à la technologie: connexion, fonctionnement de l'outil pas toujours maîtrisé. Préparation plus longue des cours et corrigés des devoirs beaucoup plus chronophage.
	Nombreuses heures passées devant son ordinateur. Une veille constante et la difficulté de réellement décrocher.
	Beaucoup de stress et beaucoup (trop) de temps derrière les écrans à préparer les cours.
	Pendant la période de cours, il restait peu de temps à la vie personnelle. La préparation des cours, la correction des devoirs et la communication quasi permanente avec les étudiants prenaient beaucoup trop de temps.
Total des réponses à la question	24/27

CHARGE DE TRAVAIL

41 Avez-vous ressenti une charge de travail supplémentaire ?

Réponse	Moyenne	Total
Oui	100%	26
Non		0
Total des réponses à la question		26/27

42 A quel moment avez-vous ressenti une charge de travail supplémentaire ?

Réponse	Moyenne	Total
Avant la mise en place des cours à distance	35%	9
A la mise en place des cours à distance	62%	16
Tout au long de la période des cours à distance	77%	20
Total des réponses à la question		26/27

61 Pensez-vous que le maintien de l'équipe Support soit...

Réponse	Moyenne	Total
Très utile	54%	14
Utile	31%	8
Assez utile	15%	4
Total des réponses à la question		26/27

62 Par rapport au début du dispositif de continuité, diriez-vous que vous êtes maintenant...

Rang moyen (et moyenne des valeurs)						
	Tout à fait d'accord	D'accord	Ni d'accord ni pas d'accord	Pas vraiment d'accord	Pas du tout d'accord	
A l'aise avec la plupart des outils numériques utilisés (Eformation, Padlet...)		■				2.0 (2.0)
A l'aise dans la gestion de classe à distance (maintien de la cohésion, du contact, etc.)			■			2.6 (2.6)
A l'aise pour animer une classe sur Zoom		■				2.4 (2.4)
A l'aise pour calibrer un parcours en ligne en autonomie (contenu, durée, etc.)			■			2.8 (2.8)
A l'aise pour jongler entre les différents outils numériques		■				2.6 (2.6)
A l'aise pour évaluer les apprenants à distance			■			3.0 (3.0)
A l'aise pour compiler les productions en ligne/par ordinateur			■			2.4 (2.4)
Réponses	Tout à fait d'accord	D'accord	Ni d'accord ni pas d'accord	Pas vraiment d'accord	Pas du tout d'accord	Total
A l'aise avec la plupart des outils numériques utilisés (Eformation, Padlet...)	6 (22%)	15 (56%)	5 (19%)	1 (4%)	0	27
A l'aise dans la gestion de classe à distance (maintien de la cohésion, du contact, etc.)	1 (4%)	13 (48%)	9 (33%)	4 (15%)	0	27
A l'aise pour animer une classe sur Zoom	5 (19%)	11 (41%)	6 (22%)	4 (15%)	1 (4%)	27
A l'aise pour calibrer un parcours en ligne en autonomie (contenu, durée, etc.)	0	10 (37%)	12 (44%)	5 (19%)	0	27
A l'aise pour jongler entre les différents outils numériques	2 (7%)	13 (48%)	7 (26%)	5 (19%)	0	27
A l'aise pour évaluer les apprenants à distance	1 (4%)	9 (33%)	8 (30%)	8 (30%)	1 (4%)	27
A l'aise pour compiler les productions en ligne/par ordinateur	4 (15%)	11 (41%)	9 (33%)	3 (11%)	0	27

Annexe 5

Entretien avec l'ingénieure pédagogique référente du dispositif et un enseignant

Transcription de l'entretien avec A et B

Il s'agit d'une retranscription d'un entretien avec A, ingénieure pédagogique et référente du dispositif de continuité pédagogique et d'un autre enseignant (B) ayant participé aux diverses missions du dispositif. Au cours de l'entretien ce dernier a partagé son ressenti personnel sur la situation vécue.

Acteurs

M.M : Transcripteur

A : Ingénieure pédagogique, enseignante au CUEF, interviewée

B : Enseignant, membre actif du dispositif de continuité pédagogique

Contexte :

CUEF de Grenoble (salle des professeurs)

*[Note de diffusion du mémoire :
les initiales ont été remplacées pour préserver
l'anonymat des personnes interrogées]*

Entretien :

1-MM : Question posée juste avant l'enregistrement.

Est-ce que tu peux me dire comment la continuité pédagogique a commencée ?

2-A : Ça a commencé le vendredi 13, j'étais en salle des profs, la veille on avait reçu un mail du président de l'UGA et un mail de C., le directeur du CUEF, qui disait que le confinement était imminent et qu'on allait basculer du jour au lendemain, nos cours en présentiel en cours en ligne.

Sachant qu'on n'avait aucun outil de visio-conférence, donc on est censés basculer nos cours en visio mais on n'avait pas d'outil, **très peu d'enseignants étaient familiarisés avec les outils en ligne. Donc plutôt des enseignants qui n'utilisaient pas le numérique pour faire cours. Mais qui n'utilisaient pas non plus le numérique pendant leurs cours c'est-à-dire utiliser le tableau blanc numérique ou quelque chose comme ça. On s'en est rendu compte après.** La veille le directeur m'a envoyé un message pour me dire c'est le chaos, il faut absolument qu'on se voit demain pour parler de ce qu'on va devoir préparer. Donc, je suis venue le lendemain et j'ai croisé les collègues qui étaient véritablement en panique. On s'est réunis à 4 et on a dessiné sur un coin de table le plan d'action en 1h, on s'est mis d'accord sur l'organisation qu'on allait prévoir la semaine suivante. La première des choses qu'on a décidées c'est de **mettre en place un plan d'action c'est-à-dire geler les cours, ensuite mettre en place une équipe, un comité de continuité des cours.** Et c'est là qu'on a identifiés les différents pôles en se disant qu'on aurait certainement besoin d'accompagner les enseignants qu'on allait avoir besoin d'accompagner les étudiants, qu'on allait **avoir besoin de numériser tous les examens** qui arrivaient très vite. En gros, on a fait un état des lieux de ce qu'on avait comme outils, avec quoi on peut travailler comme ça en 48h. **Donc on s'est rendu compte que quelques profs utilisaient Eformation notamment les profs de cours généraux, donc les cours d'économie, d'histoire, de littérature de lexique, eux ils utilisaient déjà la plateforme. Et puis on avait les cours intensifs, de DUEF et les DSA pour lesquels c'était plus compliqué car les profs n'allaient pas du tout sur Eformation.** Donc la première urgence c'était d'organiser la formation des enseignants. Il fallait absolument qu'on forme les enseignants au moins à Padlet parce qu'était un outil

hyper ergonomique, hyper facile à utiliser et que globalement c'était le seul outil le plus utilisé par les profs, c'était le dénominateur commun. Et puis les profs qui étaient sur Eformation s'ils n'utilisaient pas padlet ce n'était pas grave parce que soit finalement ils allaient s'en passer et continuer à utiliser Eformation soit on allait pouvoir les former à Padlet et Padlet étant beaucoup plus facile que Eformation, ça allait aller.

Donc on a décidé de trois quatre formations urgentes, donc padlet, le cloud.

On s'est répartis le travail avec A., R. Le directeur avait validé les équipes de 4 pôles. Puis on s'est mis en action donc les pôles ressources, le pôle formation le pôle examen et le pôle étudiant, scolarités quoi. Et puis chacun s'est organisé avec un programme de formation sur les outils qu'il était plus urgent de maîtriser. Un gros travail sur les ressources, A. s'est occupée de référencer toutes les ressources dans un tableau et sur la partie examen et formation, c'était un gros boulot avec les directrices d'études N. et C. Car la totalité d'examens avait toujours été en présentiel, là il fallait redéfinir toutes les modalités de cours et d'examen en distanciel et donc pour ça elles avaient besoin d'un support technique. Elles avaient besoin de conseils techniques pour pouvoir rédiger une nouvelle maquette.

Car pendant la continuité pédagogique, on devait revoter la nouvelle maquette des cours et des examens. Ça s'appelle la cfvu je crois. Car chaque composante qui modifie les modalités des examens et des cours ça doit passer en commission et être voté. Et donc pour ça on doit présenter un document cadre où on explique pleinement quelles vont être par exemple les nouvelles passations des examens. Le rôle du référent de continuité pédagogique c'est aussi de faire le lien pour les aider à rédiger ces notes cadres. Puisqu'on a dû de fait changer les modalités d'examens et les modalités des cours en passant en 100% distanciel.

Et puis ça s'est très vite renchainé parce la semaine blanche on a commencé les cours. Les profs ont commencé à donner des cours dans un relatif calme car on fait beaucoup de formations pendant la semaine blanche. Et puis ? les premiers temps on n'est pas passés tout de suite en cours en visioconférence les étudiants sont restés presque 10 jours sans voir les enseignants car on n'était pas prêts techniquement. La licence Zoom on l'a eu tard, Padlet aussi.

Les visio ont commencé tard les profs n'étaient pas familiarisés avec Zoom donc très vite on a pondu une quantité énorme de tutoriels. Tu t'en souviens ? Pour tous les outils en fait. Pour Eformation pour Padlet pour Zoom et pour toutes les fonctionnalités. On est partis de zéro pour former le plus vite possible tous les enseignants sur le peu d'outils qu'ils allaient être amenés à utiliser. Puis très vite il y a eu les examens, d'abord les examens intermédiaires et ensuite les examens finaux

3-MM : A ce moment-là vous aviez encore besoin de créer des formations ?

4-A : Non on partait de trop loin pour organiser des formations à l'intégration. **C'est déjà énorme ce qu'ils ont fait comme progrès en acquisition de compétences en aussi peu de temps. C'est à dire que c'est un environnement qu'ils ne connaissaient pas du tout et aujourd'hui ils sont complètement autonomes pour construire leur cours, déposer des ressources, inscrire des étudiants c'est déjà énorme. Et la prochaine étape ce sera qu'ils puissent intégrer des tests des devoirs des examens. Là on y travaille en ce moment. Il faut quand même du temps il faut pouvoir utiliser l'outil pour vraiment se familiariser avec.** Donc on a intégré tous les examens, de cours généraux de langue, de lexique de technique.

5-MM : Les tests étaient autocorrectifs ?

6- A : Les examens intermédiaires ont servi de test car au départ avec les directrices d'étude nous avons parlé d'annuler les examens. Et puis on a décidé de les faire quand même pour se faire les dents. Ça va nous permettre de tester Eformation. **Le gros problème c'est que tous les enseignants n'utilisaient pas Eformation certains avaient basculé sur Padlet pro et n'ont pas voulu aller sur Eformation. Donc on avait une grosse quantité d'étudiants qui n'étaient pas inscrits sur Eformation. Donc quand on a organisé » les examens intermédiaires sur Eformation les étudiants n'étaient pas du tout familiarisés avec l'environnement Moodle.** Donc on a utilisé la fonction Devoir pour les examens intermédiaires. Avec la fonction devoir il y a plus de souplesse pour les enseignants pour la composition. Ils pouvaient imprimer le sujet, composer sur papier libre, le scanner et le déposer. Alors qu'avec le test c'est chronométré ils doivent composer dans l'éditeur de test c'est pas du tout aussi libre.

Et donc là on a utilisé la fonction Devoir et évidemment certains ont mal déposé le devoir, ils pensaient l'avoir déposé puis finalement non, etcetera donc il y a eu beaucoup de loupés si bien qu'on s'est retrouvé avec pleins de mails d'étudiants. Et donc après cette session d'examens intermédiaires on s'est dit ok il faut qu'on intègre nous-mêmes les examens. C'est à dire qu'on a intégré avec la fonction Test de Moodle et on va intégrer les questions. Et on a repensé les modalités de l'examen, le format de l'examen et on a décidé de faire une partie en QCM donc autocorrectif et une autre partie avec deux questions de composition de production écrite mais toujours via la fonction test de Moodle.

Là, ça a beaucoup mieux marché, il a eu beaucoup moins de difficultés. C'est aussi beaucoup plus simple à corriger. Parce le devoir c'est beaucoup plus chiant à corriger parce que des fois les étudiants te postaient de images de la taille d'un timbre-poste. Des PDF etc., donc c'était une vraie galère. Donc on a intégré les examens finaux et ça nous a pris un temps de dingue avec A. On avait au moins 15 examens dont certains faisaient 5 pages !

Donc pour la prochaine session d'examen qui va commencer dans trois semaines, on a décidé de faire déjà une session intermédiaire. On envisage à nouveau d'utiliser la fonction Devoir mais cette fois-ci et **c'est la grande nouveauté par rapport à la dernière session c'est que tous les étudiants du CUEF sont sur Eformation.** Soit pour un cours général, soit pour leur cours de langue. Ce sont les cours sur l'apprentissage pur de la langue. Alors que les cours généraux c'est plus des contenus théoriques, culturels.

Donc là sans exagérer on a 95% des enseignants qui sont sur Eformation et qui l'utilisent. Pas par contrainte. Parce qu'ils sont compris l'intérêt et qu'ils l'ont vraiment intégré dans leur cours. Avec des activités des devoirs des forums etc.

Donc on est quand même passé de zéro à 95% ! On a une nouvelle procédure qui est que dès leur inscription ils reçoivent le tuto et ils vont sur Eformation même si le cours n'est pas encore déposé. C'est devenu un préalable qu'ils s'inscrivent sur Eformation.

7- MM : J'ai beaucoup repensé aux initiatives avec les étudiants, j'aurais aimé proposer des ateliers de conversation.

8- A : On était dans un tourbillon ne pouvait pas. On n'avait pas le temps de faire du rab quand j'y repense.

9- MM : Tu étais à la fois professeure et référente de la continuité et tu avais des cours en plus ?

10- A : Oui j'avais le cours de Monde des affaires et j'avais 10h de cours de langue.

11- MM : Tu as accompagné les profs et toi qui t'accompagnait ?

12-A : Ah bonne question. Et bien personne en fait. **J'ai aidé les profs, ils étaient en galère. Ils ne savaient pas vers qui se tourner.** Je les aidais déjà en fait je n'ai pas attendu d'avoir un organigramme. On était tous embraqués dans quelque chose qui nous dépassait. Techniquement je n'avais pas besoin d'être accompagnée. Mais heureusement qu'on était une équipe avec toi A., R., parce que vraiment, au CUEF j'ai l'impression que les profs c'est une espèce de microcosme et que c'est bien aussi que ce soit un prof qui soit venu. En leur disant moi je fais comme ça, voilà ce que je fais, ça fonctionne plutôt bien si tu veux je te montre comment on peut faire ça. Je leur ai dit voilà comment je gère avec mon cours sur Zoom, quelles compétences je leur fait travailler, etc. J'étais comme eux Zoom je l'ai découvert comme eux sauf que peut être que j'étais moins en panique. Parce que quand tu as l'habitude d'utiliser le numérique c'est toujours le même langage toujours la même interface toujours le mêmes pictots et au bout d'un moment tu es familiarisé.

13-MM : Comment tu as organisé tes sessions de cours ? Tu donnais des cours tous les jours ?

14-A : On avait 6 heures de zoom et 4 heures de parcours en autonomie. Et je travaillais en visio 3 jours dans la semaine. C'est sûr que j'ai perdu en qualité de cours, parce que j'avais plus beaucoup de temps pour préparer mes cours. Ça c'était le gros problème donc j'ai beaucoup misé sur les parcours en autonomie parce que j'avais plus de temps pour les préparer et là je leur ai mis double dose ! Je rattrapais comme ça et le Zoom c'était pour leur faire travailler la PO, les faire travailler en groupe, créer des temps d'échange, collaboratif et tout ça mais. Mais je m'en rends compte là parce que j'ai plus de temps et que le support technique c'est plus du tout la même chose. **Parce que les profs sont beaucoup plus autonomes, je vois bien que j'ai le temps de vraiment proposer des vrais cours en distanciel.** Faire des travaux en sous-groupe, organiser des kahoot, enfin ça n'a rien à voir. Ce n'étaient pas mes meilleurs cours.

15-MM : En visio ?

16-A : Oui en visio oui.

17-MM : Mais tu en avais déjà donné des cours en visio ?

18-A : Non je n'en n'avais jamais donné. Et effectivement c'est quand même différent. C'est pas du tout les mêmes modalités, les mêmes interactions. Heureusement au début on connaissait les étudiants on avait pu créer une connivence, quelque chose. Alors que là on recommence avec des groupes et certains je ne les ai jamais vus et je ne les verrai certainement jamais.

19-MM : Pour en revenir aux outils du dispositif ?

20-A : Le dispositif n'avait pas pour vocation d'imposer tel ou tel outil. On proposait. Mais tu pouvais difficilement faire sans Zoom. Mais le dispositif son rôle c'était de faire des recommandations. Donc d'utiliser Zoom pour les cours en visio puisqu'on avait la licence et pour les parcours en autonomie, Padlet était pas mal. Et que dès lors qu'on était à l'aise avec le numérique on pouvait basculer sur Eformation surtout pour évaluer les étudiants sur la PE et de la CE. Tout un volet dont je ne te parle pas c'est les outils propres au CUEF. **On s'est mis à utiliser des outils qu'on n'utilisait pas jusqu'alors notamment le cloud de**

L'UGA pour s'échanger des documents. Tous les tutoriels ont été partagés par le cloud, car il y avait aussi des screencast qui sont des documents lourds. Et on a découvert le chat de l'uga et entre prof on a beaucoup utilisé le chat après les 15 premiers jours. Car au début on s'est tous envahis les uns les autres de mails. Avec « oh j'ai trouvé une ressource ». Il y avait énormément d'informations à faire passer et toute la communication s'est déportée sur le tchat et ça a désengorgé les mails et ça a permis aux profs de pouvoir communiquer avec les collègues. De partager des conseils, des activités. On faisait des groupes thématiques sur la formation Moodle par exemple.

21-MM : Et c'était synchrone ?

21-A : Oui c'était synchrone. Ça ne faisait pas partie des outils recommandés, mais on a découvert des outils qu'on n'utilisait pas du tout. Et le dispositif recommandait Eformation pour les profs qui avaient besoin d'évaluer. Padlet pour les parcours en autonomie et Zoom pour les cours présentiels et Eformation pour les cours généraux. Auparavant Eformation était utilisé pour déposer des PDF. Les profs déposaient tous leurs cours et il n'y avait pas tout le volet devoirs, interactions, forums. Avant, tu faisais tes cours en amphi et tu déposais les cours sur Eformation.

En tout cas tous les élèves dès leur inscription sont familiarisés avec Eformation.

En plus à l'heure actuelle comme on ne peut plus donner de cours papiers les étudiants prennent leurs cours sur la Plateforme.

23-MM : Dans le retour des étudiants certains disaient ne pas avoir assez de place sur leurs outils pour stocker les cours PDF, ou récupérer les cours sur Eformation.

24-A : Oui c'est un vrai problème.

25-MM : Qu'est-ce que tu as mis en place pour garder le lien avec les étudiants ?

26-A : Essentiellement le mail. Je leur envoyais un mail tous les jours pour leur rappeler ce qu'ils devaient faire dans le parcours en autonomie. Quand je rendais les copies je faisais des retours. Sur le Padlet on communiquait en asynchrone. Je leur faisais des retours oraux sur des productions orales, et puis on se voyait en visio 3 fois par semaine. Mais c'est vrai que je n'ai pas fait comme beaucoup de profs ont fait, c'est-à-dire un groupe WhatsApp je trouve que c'est trop informel. J'ai quand même essayé d'être beaucoup présente pour les aider à préparer leurs examens finaux. J'ai essayé de leur donner des conseils plus personnels en leur disant d'essayer de les aider à relativiser. Des recommandations comme de sortir d'aller faire un tour. Ce que je n'aurais pas forcément fait en présentiel. Car je sentais qu'ils avaient beaucoup de stress par rapport à ces examens. Mais en dehors de ça je n'ai rien fait de plus.

27-MM : Quelle leçon tu tires de cette période ?

28-A : Plein de choses, mais le premier qui me vient à l'esprit c'est le fait que en observant comment tout ça s'est passé je me dis qu'on aurait pu éviter cette panique, ce chaos ! En préparant les profs à l'avance, en les sensibilisant à l'avance parce que là maintenant, **on a un plus l'impression que le numérique vient comme une solution à un contexte de confinement de pandémie etc. alors qu'en fait le numérique peut vraiment être un gros atout pour enseigner les langues et le français en particulier. Je suis contente de voir qu'aujourd'hui les enseignants, sont passés par exemple avec Eformation d'un usage**

de contrainte à un usage d'adhésion. Les profs disent j'aime bien ça organise mon cours. On aurait pu éviter le chaos dans lequel on s'est retrouvés en évitant d'occulter parce que le numérique il était là en fait ! Car là on s'est retrouvés dans une situation comme si Internet venait d'être inventé. On a vraiment fait des formations sur l'environnement web.

29-A : Mais pour beaucoup c'était une nouveauté d'enseigner en ligne. Il n'y avait pas d'occasions de faire des cours en ligne. Eformation presque personne ne connaissait cette plateforme. On l'a rencontrée sur eFLE mais surtout avec ses problèmes. [...] Mais on en a discuté en réunion aujourd'hui, si aujourd'hui on devait rebasculer en distanciel on n'aurait jamais les problèmes qu'on a eus en mars.

30-B : Ce qui est rassurant c'est qu'en écoutant l'émission qui est passée sur RFI sur la situation et les centres da lague en danger. On s'est rendu compte que ça s'est passé comme ça partout et que même ça s'est bien passé ici par rapport à d'autres centres. **Il y en a qui ont arrêté quoi, on a récupéré des étudiants par exemple.** C'est le côté rassurant. Mais on attend qu'il y ait une crise pour prendre les mesures.

31-A : Mais cette crise a été salubre car j'ai l'impression qu'elle a sorti le CUEF de son déni technologique. Il y avait un déni chez les profs pas seulement au CUEF et là on en est sortis. Et je pense qu'il y a des profs qui n'étaient pas du tout portés sur le numérique qui aujourd'hui je suis sûre ont du plaisir.

32-B : Je suis sûr que si on avait une offre de cours en lien certains les prendraient.

33-A : Oui ça été salubre pour ça et je pense qu'il a fallait une pandémie pour se bouger. Je pense que on peut saluer le courage de certains profs.

34-B : Le courage et le dévouement car il y en a avec des enfants. 99% des profs ont continué alors qu'ils avaient la possibilité de se retirer. En arrêt spécial asi. Donc c'est magnifique cette envie de continuer.

35-A : Par contre, il a eu de nombreux dommages collatéraux, car ça a créée énormément de tensions entre les enseignants, énormément de tensions avec la direction. Ça a fait rejaillir des tensions qui étaient déjà là. Les dysfonctionnements sont apparus encore plus évidents.

36-MM : Est-ce que tu avais, toi [REDACTED] des compétences en ingénierie pédagogique ?

37-B : Mais en fait ingénieur pédagogique n'est pas forcément sur une plateforme numérique. L'un n'empêche pas l'autre. Quelque part on est tous ingénieur pédagogique dans notre métier.

38-A : On l'est !

39-B : Derrière l'ingénieur pédagogique il y a le but de développer des parcours pas forcément avec le numérique.

40-A : En fait c'est un scénariste. Le garant du scénario pédagogique

41-B : Et qui met en place tous les outils nécessaires pour arriver à faire cours. L'ingénieur pédagogique numérique conçoit pour une équipe, pour une institution pour une école. C'est lui qui met en place des stratégies.

42-A : Là ça n'était pas de l'ingénierie pédagogique au sens de scénariser les cours, aider les profs à scénariser leurs cours tu vois.

43-B : Non mais il y a quand même l'idée de « combien d'heures tu passes en cours ? » Dans ce sens-là c'est de l'ingénierie.

44-A : Mais bon, on était à la fois ingénieur pédagogique, support technique, tu fais le lien entre les enseignants. C'est vrai que c'est compliqué de définir cette de mission là de référent de continuité pédagogique. On faisait ici de l'interface pédagogique quand on revoyait la forme des examens. On était aussi conseillers techniques, pédagogiques.

45-B : Oui c'était du multi tâche. Mais j'en garde un très bon souvenir.

46-A : Moi aussi. C'était intense, on a vraiment pu travailler ensemble. On a pris des décisions, une petite équipe avec les directrices d'études on a participé à prendre de grandes décisions pour la continuité pédagogique.

47-B : Oui c'est vrai et ça ressort quand tu fais une évaluation de tes compétences. On a dirigé en fait. Je suis quand même fier **qu'on ait pu mener jusqu'au bout les cours avec la passation d'examens**. Il y a un beau travail. Je suis content.

48-A : Moi aussi ! Je remarque quand même ne pas avoir pu avoir la même qualité de cours par que **la responsabilité de la conduite pédagogique était lourde**. Je pense que je n'ai pas réussi à maintenir la même qualité de cours et puis, oui il y avait quand même eu les premiers temps de grosses tensions humaines avec la direction et le fait d'être confinés Mais bon c'est quand même contrebalancé avec le fait que on a réussi à maintenir les cours et les examens malgré tout !

49-MM : Vous avez même récupéré les étudiants d'autres centres !

50-A : Ouais ça tu vois c'est [REDACTED] qui me l'apprend ! Je ne le savais même pas qu'on avait récupéré des étudiants en tout cas **je pense que oui, que le CUEF a été un des rares à maintenir ses sessions d'examens. Nous on a maintenu et la session d'examens intermédiaire et la session d'examen final. Ça nous a coûté** (rire)

51-B : Moi je trouve qu'on est incroyables

52-A : Ah ouais, **on a continué à maintenir les cours ! C'était quand même du jour au lendemain quoi. Je trouve que vis-à-vis des étudiants je trouve qu'on a fait le job on a vraiment assuré au sens littéral la continuité pédagogique. On a continué à enseigner avec ce qu'on a pu.**

53-MM : Est-ce que certains étudiants n'ont pas pu faire les examens ?

54-A : Alors oui, tiens **ça fait partie des gros points à améliorer, c'est en fait tous les étudiants de DU PASS (inaudible) n'ont pas d'ordinateur**. Donc on a vraiment dû faire du cas par cas avec les étudiants du DU PASS, en fait on a accordé des conditions un peu

exceptionnelles pour ces étudiants. Il avait été question que le CUEF finance l'achat de clés 3G pour les étudiants mais on était confinés c'était vraiment impossible. Et donc on leur a accordé à ces étudiants-là, la possibilité d'envoyer par mail parce qu'ils se connectaient avec des téléphones. Sauf que Eformation n'est pas responsive donc ça s'affiche très mal sur un portable et tu ne peux pas composer quoi ! Donc ça ouais **ça a été un gros problème l'aspect fracture numérique.**

Là on l'a vu très clairement vis-à-vis de nos étudiants de DU PASS ce sont des étudiants en demande d'asile politique. En gros ils se connectaient à un ordinateur dans un cybercafé. Ce n'est pas confortable pour eux, il y a du bruit autour d'eux. Donc on a fait ce qu'on peut mais il y a une chose sur laquelle c'était compliqué d'agir c'était sur l'équité. La cfvu, la commission qui s'occupe des examens s'intéresse aussi à l'équité faut que tout le monde ait les mêmes chances au départ. Et là c'est clair qu'avec le numérique les DU PASS étaient clairement défavorisés. Donc finalement on a proposé des solutions ils ont composé sur papier et ils envoyaient, ils faisaient un scan.

55-MM : Du coup ça t'a appris quelque chose de positif ?

56-B : Je ne sais pas si je voudrais revivre la même période, probablement pas. Après, l'avantage c'est que j'étais en intensif et que je n'ai pas eu besoin de récupérer de groupe. J'ai fini avec mon groupe après le confinement. Parce que malgré tout je ne suis pas fan des cours en ligne, je le fais parce qu'on n'a pas le choix.

57-MM : Merci à tous les deux pour vos retours

Annexe 6

Extraits de l'audit du dispositif UGAFLE réalisé en février 2020

Audit UGA Fle

Niveau A1

Module 1 SE PRESENTER	Module 2 SE SITUER	Module 3 INTERAGIR
Alphabet et sons du français	Se situer partie 1	Interagir partie 1
Dire sa nationalité	Se situer partie 2	Interagir partie 2
Poser une question	Se situer partie 3	Interagir partie 3
Parler de soi		
Présenter sa famille (1)		
Présenter sa famille (2)		
Auto évaluation		
Se présenter	Se situer	Interagir
Test FINAL		
Point Culturel		

Niveau A2

Module SE SITUER	1
La localisation	
Les expressions de temps	
Le passé composé partie 1	
Le passé composé partie 2	
Le passé composé partie 3	
L'imparfait partie 1	
L'imparfait partie 2	
Auto	évaluation
Se situer	
Point Culturel	

Niveau B1

Module 1 Se situer	
Se situer dans le temps	
Se situer dans l'espace	
Les expressions de temps et de lieu	
La structure d'un CV	
La structure d'une lettre de motivation	
Auto évaluation	
Se situer	
Point Culturel	

Titre/Objectif séquence	Activités	Sous-objectifs	Compétences travaillées	Évaluation ?	Rétroaction	Pistes d'amélioration		
						Pédagogique	Ergonomique	Esthétique
-La ville de Grenoble-								
Test d'Autoévaluation Module Se Situer	1-Écoutez puis terminez la phrase QCU	Situer la ville de Grenoble avec des prépositions	CE		Donne la réponse correcte+ mot d'encouragement : bravo !	Pédagogique : faute d'orthographe dans le feed-back. Manque un « » à des montagnes		

					Ergonomique : utilisation du verbe écouter mais pas d'audio
2-Écoutez puis terminez la phrase QCU	Mémorisation du cours- la spécialité gastro de Grenoble	CE		Donne la réponse correcte+ mot d'encouragement : bravo ! + Et un lien cliquable pour découvrir la recette	Pédagogique : encouragement + bonus d'avoir la recette du plat. Activité interculturelle et de mémorisation Ergonomique : + pas d'audio alors qu'on demande d'écouter.
3- Terminez la phrase QCU	Mémorisation du cours découverte de Grenoble	CE		Mot d'encouragement : Bravo + lien cliquable de l'office de tourisme de Grenoble	Pédagogique : Grenoble est caractérisée de ville scientifique par rapport à ses entreprises mais il y a d'autres secteurs comme les études, le chu. etc. → reformuler la question
4- Dites si la phrase est vraie ou fausse V/F	Mémorisation du cours	CE			Ergonomique : dans la correction les résultats sont écrits 2 fois. Pédagogique : présence de 3 liens cliquables en lien avec les items. + dans le cours on ne dit pas que Grenoble est une ville verte
Lexique de la ville					
5- Qu'est-ce que c'est ? Question réponse courte	Restituer par écrit les mots vus dans la leçon sur les différents lieux dans la ville	CE - PE		Point sur l'accent aigu « é » dans certains mots+ liens vers 2 sites sur Grenoble	Pédagogique : question à revoir--< de quoi s'agit-il ? Que voyez-vous ? Écrivez- 6 Mots vus dans la leçon musée-boutique-trottoir-place-cathédrale-marché
GRAMMAIRE Conjugaisons au présent de l'indicatif (1ère fois du cours que cette appellation apparaît)					
6- conjuguez au présent le verbe « vouloir » question réponse courte	Écrire les déclinaisons du verbe dans des phrases en contexte	CE-PE		Lien pour écouter et pratiquer → revoir formulation du conseil : « pour écouter et pratique encore	Pédagogique : lien vers un site fonctionnel entraînement à la conjugaison avec de la CO
7- Conjuguez au présent le verbe « pouvoir »	Décliner les formes du verbe devoir en fonction des personnes	CE-PE		Lien vers un site où on récite la conjugaison	Pédagogique : lien vers un site avec récitation du verbe en audio+ bien pour compléter- Esthétique : les couleurs de fond ne permettent pas de bien voir les conseils
8- Conjuguez au présent le verbe « devoir »	Décliner les formes du verbe devoir en fonction des personnes	CE-PE		Lien vers un site où on récite la conjugaison - revoir la formulation : « pour en savoir plus sur ces 3 verbes »	Pédagogique : lien vers un site avec récitation du verbe en audio+ bien pour compléter-

Les adjectifs démonstratifs

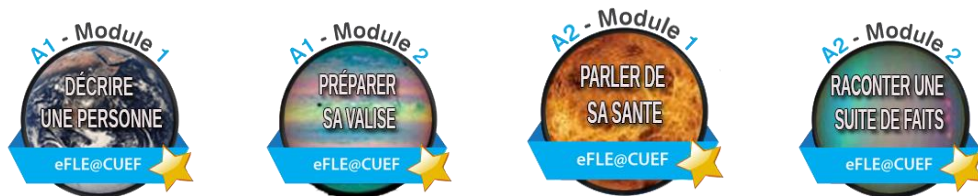
9-choisissez l'adjectif démonstratif correct QCU	Choisir les adjectifs démonstratifs selon le nom qui suit	CE		Conseil pour difficulté « cet » + voyelle = cet oiseau → donne une règle	Pédagogique : 2 liens de renvoi vers des sites pour pratiquer et s'entraîner. Esthétique : les couleurs de fond ne permettent pas de bien voir les conseils à revoir
Où se trouvent les objets ?					
10- écoutez et écrivez l'expression de lieu correcte Question à réponse courte (1 à 3 mot)	Écrire les prépositions de lieu entendues dans l'audio	PE- CE- CO			Pédagogique : comprendre l'audio et écrire les prépositions entendues - image pour aider+ audio
11- Choisissez la préposition de lieu QCU	Choisir la préposition qui convient selon le contexte de la phrase	CE			Pédagogique : demande à ce que l'étudiant comprenne et connaisse le vocabulaire des objets et des « manières de ranger » une chambre Ergonomique : couleurs pas super + lien vers un site non fonctionnel
Phonétique					
12- Écouter et dire si ce que l'on entend est égal ou pas QCU	Discrimination auditive comprendre les variations à l'oral du type « le vélo- les vélos » reconnaître la prononciation orale de le et les	CO- CE			Pédagogique : consigne trop longue et complexe 5 paires de mots à l'oral à distinguer le parce-le parc/ le tramway-les tramway/les bureaux-le bureau/les lits-les lits/le vélo-les vélos
13- écoutez et complétez la réponse négative	Écouter un audio type question positive phrase négative : tu peux conduire ce bus ? Non je ne peux pas conduire ce bus	CE-CO-PE			Pédagogique : on entend la question et la réponse dans l'audio reprend les verbes et le lexique vus avant + présentation orale de la forme négative Mais pas encore vue la version écrite de la négation et donc on demande quelque chose que les élèves n'ont pas vu dans le cours

Annexe 7

Création de badges sur Photoshop pour compléter le dispositif eFLE@CUEF



Badges que l'étudiant reçoit lorsqu'il a complété toutes les activités de chaque module 1 et 2 pour les niveaux A1 et A2



Badges que l'étudiant reçoit lorsqu'il termine les activités des différentes séquences de cours. Le nom de la séquence étant ce qui est noté au centre du badge. Chaque séquence est découpée en deux grains, pour illustrer les différents grains un système d'étoiles a été choisi. Voir exemple ci-dessous pour la séquence « Aller au marché »



Message de Moodle avant d'intégrer les badges aux activités en ligne

Modifications de l'accès au badge

Confirmer

Cette action rendra le badge visible pour les utilisateurs et leur permettra d'essayer de l'obtenir.

Il est possible que certains utilisateurs remplissent déjà les conditions requises pour l'obtenir. Le badge leur sera décerné immédiatement après activation.

Dès que le badge aura été décerné, il sera **verrouillé**. Certains réglages, y compris les critères d'obtention et la date d'échéance ne pourront plus être modifiés.

Voulez-vous vraiment rendre accessible le badge « Décrire une personne grain 1 » ?

Illustration des badges intégrés dans Moodle

eFLE@CUEF - Niveau A1 Module 1 : Gérer les badges

Tableau de bord > Mes cours > eFLE@CUEF - Niveau A1 Module 1 > Badges > Gérer les badges

eFLE@CUEF - Niveau A1 Module 1 : Gérer les badges

Nombre de badges disponibles : 20

















Ajouter un badge				
Nom	Statut du badge	Critères	Détenteurs	Actions
A1Module1	Disponible pour les utilisateurs	Achever TOUT parmi : "Décrire une personne grain 1", "Décrire une personne grain 2", "Dire et comprendre l'heure grain 1", "Dire l'heure grain 2", "Evaluation", "Parler de sa famille grain 1", "Parler de sa famille grain 2", "Parler de ses goûts grain 1", "Parler de ses goûts grain 2", "Parler de ses loisirs grain 1", "Parler de ses loisirs grain 2", "Raconter sa journée grain 1", "Raconter sa journée grain 2", "Rencontrer quelqu'un grain 1", "Rencontrer quelqu'un grain 2", "Se présenter grain 1", "Se présenter grain 2", "Se promener à Grenoble grain 1", "Se promener à Grenoble grain 2"	3	   
Décrire une personne grain 1	Disponible pour les utilisateurs	Achever TOUT parmi : "Page - 1. Mémo : décrire une personne", "Contenu interactif - 2. La famille d'Elisa. Écoutez et associez.", "Test - 3. La description physique. Sélectionnez.", "Contenu interactif - 4. La description physique. Écoutez et associez.", "Contenu interactif - 5. Mémo : les parties du visage", "Contenu interactif - 6. La description du visage. Écoutez et associez."	15	   
Décrire une personne grain 2	Disponible pour les utilisateurs	Achever TOUT parmi : "Contenu interactif - 7. Mémo : le caractère d'une personne", "Test - 8. Le féminin des adjectifs. Complétez.", "Page - 9. Mémo : le féminin des adjectifs", "Contenu interactif - 10. Phonétique : le féminin des adjectifs", "Test - 11. Masculin / Féminin : prononciation"	13	   
Dire et comprendre l'heure grain 1	Disponible pour les utilisateurs	Achever TOUT parmi : "Contenu interactif - 1. Cartes lexique : l'heure formelle", "Contenu interactif - 2. Cartes lexique : l'heure informelle", "Test - 3. L'heure. Sélectionnez.", "Contenu interactif - 4. L'heure : associez.", "Test - 5. Situation formelle ou informelle ? Sélectionnez.", "Test - 6. Les deux manières de dire l'heure. Sélectionnez.", "Test - 7. Quelle heure est-il ? Écoutez et complétez", "Test - 8. C'est à quelle heure ? Écoutez et complétez"	18	   

Table des matières

Remerciements	3
Sommaire	6
Introduction	8
PARTIE 1 - PRESENTATION DU CONTEXTE ET DE LA COMMANDE DE STAGE.....	10
CHAPITRE 1. PRESENTATION DU TERRAIN DE STAGE.....	11
1. Présentation de l'établissement.....	11
1.1. Les partenaires du CUEF.....	11
1.2. Les membres du CUEF.....	12
2. Les enseignants et les apprenants	12
2.1. Enseigner au CUEF.....	12
2.2. Etudier au CUEF.....	13
3. Tour d'horizon des enseignements dispensés au CUEF.....	13
3.1. Cours de Français Langue Etrangère FLE.....	13
3.2. Les Diplômes Universitaires, DU	14
3.3. Les examens et les tests du CUEF.....	14
4. Le Cuef et le numérique.....	15
4.1. Le projet MOOC2move	15
4.2. Le dispositif UGAFLE.....	16
4.3. Le dispositif eFLE@CUEF.....	17
CHAPITRE 2. CONTEXTE DU STAGE.....	19
1. La pandémie et le confinement	19
1.1 Chronologie et bouleversements.....	19
2. La continuité pédagogique.....	19
2.1 Les mesures prises au CUEF.....	19
2.2 Origine du dispositif : analyse des besoins.....	20
2.3 Zoom sur les 4 pôles du dispositif de continuité	21
3. Missions confiées lors de mon stage.....	22
3.1 Mon expérience antérieure avec le numérique	22
3.2 Mes missions au sein du pôle étudiant	23
CHAPITRE 3. PROBLEMATIQUE ET DEMARCHE INGENIERIQUE.....	25
1. Synthèse et situation de départ pour les apprenants et les enseignants	25
2. Problématique et hypothèses.....	26
3. Activité ingénierique et méthodologie de recueil de données.....	27
PARTIE 2 - CADRAGE THEORIQUE.....	29
CHAPITRE 4. CONTINUTE PEDAGOGIQUE MISE EN PLACE.....	30
1. Définition d'un dispositif.....	30
2. Démarche et objectifs de la recherche action.....	31
3. Sens et synonymes de la formation à distance	32
Résumé du chapitre.....	33
CHAPITRE 5. POTENTIALITES DU NUMERIQUE POUR LA FORMATION A DISTANCE	34
1. Les environnements d'apprentissage	34
1.1. Les plateformes d'apprentissage	34
1.2. Fonctionnalités d'une plateforme d'apprentissage en ligne.....	35
1.3. Présentation de Moodle.....	35
1.4. Les différents rôles sur Moodle.....	36
2. Les outils et la communication dans la formation en ligne	37
2.1. Les outils de communication synchrone	38
2.2. Les outils de communication asynchrone.....	39
2.3. Modalités de communication en fonction des outils	39
3. Un besoin de tutorat.....	40
3.1. Rôles et fonctions des tuteurs à distance	41
Résumé du chapitre.....	42

PARTIE 3 - RECUEIL DE DONNEES ET ANALYSE DES RESULTATS.....	43
CHAPITRE 6. PRINCIPALES DISPOSITIONS PRISES PAR LE CUEF	44
1. Réunions réflexives	44
2. Une organisation des activités en 4 pôles	45
2.1. Pôle formation.....	45
2.2. Pôle examens	46
2.3. Pôle ressources.....	50
2.4. Pôle étudiant.....	53
CHAPITRE 7. LES QUESTIONNAIRES A DESTINATION DES ENSEIGNANTS ET DES APPRENANTS DU CUEF .	55
1. Enquête adressée aux étudiants.....	55
2. Enquête destinée aux enseignants	58
3. Discussion des résultats.	60
CHAPITRE 8. LEÇONS A TIRER ET PRATIQUES MISES EN PLACE.....	64
1. Former les utilisateurs.....	64
2. Bilan de la période : des aspects positifs plutôt nuancés.....	64
Conclusion.....	67
Bibliographie	69
Sitographie	72
Sigles et abréviations utilisés.....	73
Table des illustrations.....	74
Table des annexes.....	75
Table des matières	105

MOTS-CLÉS : Enseignement à distance, dispositif, Français langue étrangère, CUEF

RÉSUMÉ

Dans ce mémoire de Master 2, je présente et analyse le dispositif de continuité pédagogique déployé au CUEF au printemps 2020. Comment le centre a-t-il pu continuer de fonctionner malgré la fermeture de ses locaux ? En quoi les technologies de l'information de la communication dans l'enseignement ont-ils permis aux membres du CUEF de poursuivre leurs activités c'est-à-dire pour les étudiants de continuer leurs formations, et pour les enseignants de reprendre leur mission d'enseignement ? Est-ce que les solutions mises en place lors de la continuité pédagogique ont été bénéfiques pour les enseignants et les apprenants ? Les TICE ont permis aux activités d'enseignement apprentissage de continuer malgré la fermeture brutale des locaux. Ces technologies contiennent un grand potentiel à exploiter et à harmoniser pour fluidifier les rouages d'une formation à distance.

KEYWORDS : e-learning, online learning and teaching, French Foreign Language, CUEF, continuité pédagogique

ABSTRACT

In this Master 2 dissertation, I present and analyze the solutions the CUEF adopted in spring 2020 in order to continue their courses at a distance in a context of worldwide pandemic (« pedagogical continuity »). How the centre has been able to continue and to operate despite the closing of its premises. How ICT in education have enabled CUEF members to continue their activities : for students, to continue their training, and for teachers to continue their teaching.

Were the solutions put into place during the pedagogical continuity beneficial for teachers and learners? ICT allows learning activities to continue despite the physical distance. These technologies have great potential to exploit and harmonise online learning and teaching.