



**HAL**  
open science

# Améliorer la présence à distance sur un campus virtuel d'école de commerce

Paula Buettner

► **To cite this version:**

Paula Buettner. Améliorer la présence à distance sur un campus virtuel d'école de commerce. Sciences de l'Homme et Société. 2021. dumas-03485307

**HAL Id: dumas-03485307**

**<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-03485307>**

Submitted on 17 Dec 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.

# **Améliorer la présence à distance sur un campus virtuel d'école de commerce**

**Paula  
BUETTNER**

Sous la direction de Viviane GUÉRAUD

UFR Langage, lettres, arts du spectacle, information et communication,  
journalisme (LLASIC)  
Département Sciences du langage et Français langue étrangère

Mémoire de master 2 mention Didactique des langues - 24 crédits

Parcours : Didactique des langues et ingénierie pédagogique numérique (Dilipem)

Année universitaire 2020-2021



# **Améliorer la présence à distance sur un campus virtuel d'école de commerce**

**Paula  
BUETTNER**

Sous la direction de Viviane GUÉRAUD

UFR Langage, lettres, arts du spectacle, information et communication,  
journalisme (LLASIC)  
Département Sciences du langage et Français langue étrangère

Mémoire de master 2 mention Didactique des langues - 24 crédits  
Parcours : Didactique des langues et ingénierie pédagogique numérique (Dilipem)

Année universitaire 2020-2021

## **Remerciements**

Tout d'abord, je tiens à remercier ma directrice de mémoire, Viviane Guéraud, pour les nombreux échanges avec elle qui m'ont permis de progresser régulièrement. Merci d'avoir reconnu mes idées et de m'avoir aidé à les mettre sur papier de manière structurée et efficace.

Je suis très reconnaissante du soutien que m'a apporté ma tutrice de stage, Dr Orsolya Sadik-Rozsnyai, et à toute l'équipe de l'ESSCA Online Campus, y compris les enseignants et les étudiants, pour ces quatre mois et demi merveilleux. Le côté professionnel et humain de l'équipe a énormément enrichi ma vie et je suis heureuse de pouvoir continuer mon parcours avec eux.

Merci à Justine et Tullia d'avoir pris le temps de relire mon français.

Le dernier merci revient à Emma, ma partenaire de bureau en télétravail, sans qui le plaisir et la motivation ne seraient que de moitié.

**DÉCLARATION ANTI-PLAGIAT**

1. Ce travail est le fruit d'un travail personnel et constitue un document original.
2. Je sais que prétendre être l'auteur d'un travail écrit par une autre personne est une pratique sévèrement sanctionnée par la loi.
3. Personne d'autre que moi n'a le droit de faire valoir ce travail, en totalité ou en partie, comme le sien.
4. Les propos repris mot à mot à d'autres auteurs figurent entre guillemets (citations).
5. Les écrits sur lesquels je m'appuie dans ce mémoire sont systématiquement référencés selon un système de renvoi bibliographique clair et précis.

PRÉNOM : PAULA

NOM : BUETTNER

DATE : 03.09.2021

# Sommaire

<u>Introduction.....</u>	<u>7</u>
<u>Partie 1 - Contexte et problématique.....</u>	<u>9</u>
<u>Chapitre 1. Le contexte de stage.....</u>	<u>10</u>
<u>Chapitre 2. Les missions de stage.....</u>	<u>12</u>
<u>Chapitre 3. La problématique.....</u>	<u>14</u>
<u>Partie 2 - Cadrage théorique.....</u>	<u>16</u>
<u>Chapitre 4. La présence à distance sur un campus virtuel.....</u>	<u>17</u>
<u>4.1 La présence socio-cognitive.....</u>	<u>19</u>
<u>4.2 La présence socio-affective.....</u>	<u>22</u>
<u>4.3 La présence pédagogique.....</u>	<u>24</u>
<u>Chapitre 5. Les fonctions de l'enseignant.....</u>	<u>27</u>
<u>5.1 Phase de conception.....</u>	<u>27</u>
<u>5.2 Phase de déroulement.....</u>	<u>28</u>
<u>Chapitre 6. Le climat motivationnel.....</u>	<u>30</u>
<u>6.1 Le comportement des apprenants.....</u>	<u>30</u>
<u>6.2 Les gestes de l'enseignant.....</u>	<u>31</u>
<u>Chapitre 7. Les fonctions d'un tutorat en formation à distance.....</u>	<u>34</u>
<u>7.1 La fonction organisationnelle.....</u>	<u>36</u>
<u>7.2 La fonction sociale motivationnelle.....</u>	<u>36</u>
<u>7.3 La fonction méthodologique cognitive.....</u>	<u>36</u>
<u>7.4 La fonction technique.....</u>	<u>37</u>
<u>7.5 La fonction relevant de l'évaluation.....</u>	<u>37</u>
<u>Partie 3 - Recueil de données : côté enseignants.....</u>	<u>38</u>
<u>Chapitre 8. Choix méthodologiques.....</u>	<u>39</u>
<u>Chapitre 9. Entretiens avec les enseignantes de l'ESSCA Online Campus.....</u>	<u>40</u>
<u>Partie 4 - Recueil de données : côté apprenants.....</u>	<u>42</u>
<u>Chapitre 10. Choix méthodologiques.....</u>	<u>43</u>
<u>Chapitre 11. Le vécu des apprenants.....</u>	<u>44</u>
<u>11.1 Enquête de bienvenue sur le choix de l'ESSCA Online Campus.....</u>	<u>44</u>
<u>11.2 Observations des cours d'été.....</u>	<u>45</u>
<u>11.2.1 Travail asynchrone.....</u>	<u>45</u>

11.2.2 Séances synchrones.....	45
11.2.3 Enquêtes de début de semaine.....	46
11.2.4 Questionnaire d'évaluation du cours.....	48
11.3 Enquête sur la présence à distance.....	48
11.4 Entretiens avec les apprenants des cours d'été.....	53
Partie 5 - Résultats des analyses.....	54
Chapitre 12. Analyse des données : côté enseignants.....	55
Chapitre 13. Analyse des données : côté apprenants.....	62
13.1 Enquête de bienvenue sur le choix de l'ESSCA Online Campus.....	62
13.2 Observations des cours d'été.....	62
13.3 Enquête sur la présence à distance.....	65
13.4 Entretiens avec les apprenants des cours d'été.....	68
Partie 6 - Réflexions et propositions.....	71
Chapitre 14. Réflexions sur l'école d'été de l'ESSCA Online Campus.....	72
Chapitre 15. Propositions pour l'école d'hiver de l'ESSCA Online Campus.....	75
Conclusion.....	78
Bibliographie.....	79
Sitographie.....	84
Sigles et abréviations utilisés.....	85
Table des illustrations.....	86
Table des annexes.....	87

## Introduction

Au début de l'année 2020, de nombreuses écoles et universités ont dû passer rapidement à l'enseignement à distance. Les interactions entre enseignant et apprenant et entre apprenant et apprenant n'avaient plus lieu en face à face, mais par le biais des webcams. Après plus d'un an de pandémie et de séparation physique, il est important de souligner que la présence ainsi que la proximité ne sont pas que géographiques. L'enseignement en présentiel ne garantit pas automatiquement l'engagement de l'apprenant et l'enseignement à distance ne signifie pas l'absence d'engagement de l'apprenant.

L'engagement des apprenants n'est lié qu'à une seule et unique chose : l'engagement des formateurs et des tuteurs qui vont animer leurs parcours de formation.

Lorsque j'ai vu cette déclaration sur une liste de diffusion d'une plateforme en ligne qui permet de concevoir des parcours de formation digitaux, j'étais un peu ambivalente. L'engagement de l'enseignant et les interactions sociales entre enseignant et apprenants sont importants, mais est-ce vraiment le seul facteur ?

Il existe différentes formes de présence qui s'influencent et se soutiennent mutuellement. Dans le contexte d'une école de commerce et de son campus virtuel, je cherche à savoir comment les différentes formes de présence sont perçues par les enseignants et les étudiants. Les cours qui font l'objet de ce mémoire ont chacun une composante synchrone et une composante asynchrone. Il est donc intéressant d'analyser comment le sentiment de présence diffère dans ces deux formes d'apprentissage et comment l'augmentation ou la baisse de la présence est provoquée. Le travail collaboratif et l'évaluation par les pairs peuvent être un soutien de la relation apprenant-apprenant pendant que le degré de réactivité de l'enseignant influe sur sa présence.

Le rôle de l'enseignant ne se limite pas à donner des instructions et à enseigner la matière. C'est l'enseignant qui a le pouvoir de créer un climat motivationnel et socio-affectif et, par conséquent, de soutenir la proximité sociale et l'autonomie. L'objectif est de faire en sorte que ce climat des séances synchrones ne soit pas interrompu pendant le travail asynchrone. Il est donc également important de se pencher sur la phase de conception du cours afin de comprendre les intentions et les fonctions des enseignants.

Ce sont deux types d'acteurs, l'enseignant et l'apprenant, qui sont envisagés dans ce mémoire. En aidant à la conception, en accompagnant les cours, en créant de nombreuses enquêtes et questionnaires et en menant des entretiens individuels, j'ai une vue d'ensemble des enseignants et des apprenants dans le contexte de l'ESSCA Online Campus.

Le défi d'un campus virtuel est de créer une proximité et une présence sociale qui non seulement améliorent l'apprentissage et font oublier la séparation géographique, mais donnent à l'apprenant le sentiment de faire partie d'une communauté d'étudiants. Une analyse détaillée des différentes formes de présence et un recueil exhaustif des données me permettent de gager les facteurs favorisant la présence à distance sur un campus virtuel d'école de commerce.

## **Partie 1**

-

### **Contexte et problématique**

## Chapitre 1. Le contexte de stage

J'ai effectué mon stage de quatre mois et demi en tant qu'ingénieure pédagogique online au sein de l'ESSCA (École Supérieure des Sciences Commerciales d'Angers). Créée en 1909, l'ESSCA École de Management est une Grande École post-bac. Elle propose différents cursus pour des métiers en marketing, commerce, finance, ressources humaines, digital et conseil. L'ESSCA compte neuf campus, six en France, un à Shanghai, un autre à Budapest et, depuis peu, un campus en ligne.

Dans le cadre de la création de son campus virtuel, j'ai participé à un projet innovant et porteur d'avenir. Le campus virtuel fait office d'un campus supplémentaire. Il fait partie de l'école de management, mais diffère car, par exemple, le campus virtuel utilise la plateforme d'apprentissage Canvas, tandis que l'ESSCA utilise Moodle.

L'ESSCA a lancé son nouveau campus, ESSCA Online Campus, avec l'objectif de développer de nouveaux programmes internationaux 100% online. Avec ce campus, l'ESSCA souhaite construire « un lieu unique où les étudiants du monde entier peuvent se rencontrer virtuellement et créer ensemble » (ESSCA Actualités, 2021). Afin d'offrir le plus large éventail de programmes aux étudiants internationaux, l'ESSCA Online Campus propose des cours d'été et des cours d'hiver de six semaines, des ateliers (*workshops*) d'une semaine et des masters.

Nous avons commencé le projet du campus virtuel avec la planification de quatre cours d'été de six semaines chacun, entre mai et juillet 2021 : *Global Politics in the 21<sup>st</sup> Century*, *Innovation & Creativity*, *International Communication*, et *Luxury Marketing Strategy*. Malgré la situation difficile dans une pandémie mondiale et grâce à l'effort de toute l'équipe, les deux derniers mentionnés ci-dessus ont été ouverts avec une vingtaine d'inscriptions. Si les cours de l'école d'été constituent un test pour le campus virtuel, nous devons aussi envisager des ateliers d'une semaine (*workshops*) en septembre 2021, l'école d'hiver en janvier 2022, et l'objectif principal de l'année prochaine : un Master of Science (Msc) à partir de septembre 2022.

L'équipe était composée de six personnes, avec un côté pédagogique et un côté administratif et commercial. Nous étions au total deux ingénieurs pédagogiques qui travaillaient en étroite collaboration avec les enseignants lors de réunions hebdomadaires. J'étais en télétravail et le reste de l'équipe étant basé à Paris, notre communication se faisait exclusivement par visioconférence et pour l'essentiel en anglais.



Figure 1. Organigramme de l'ESSCA Online Campus

Dr Orsolya Sadik-Rozsnyai, ma tutrice de stage et la responsable de l'ESSCA Online Campus, est la force motrice du projet. Outre l'administration, la planification des cours et la gestion financière, elle organisait des réunions d'équipe hebdomadaires ainsi que des échanges individuels afin de donner un aperçu de la situation actuelle et d'aborder d'éventuels problèmes.

En tant que responsable de programmes, Raluca Loury s'occupait du côté administratif et, avec l'aide de Justine Endrivet, de la candidature des étudiants et de la présence de l'ESSCA Online Campus sur des réseaux sociaux (LinkedIn, Twitter, YouTube, etc.), sur des catalogues de recherche (Keystone, etc.) et le site internet.

En tant qu'activités extrascolaires, Justine Endrivet et Marie Gilmaire organisaient chaque semaine une visite virtuelle guidée de Paris de deux heures pour un aperçu de la culture française et des activités hebdomadaires comme un *escape game* afin de faire vivre aux étudiants la vraie vie étudiante sur un campus. Marie Gilmaire, également étudiante à l'ESSCA, aidait aussi les enseignants lors de la création des quiz ou des examens.

Gerardo Pineda Niebla, l'ingénieur pédagogique de l'ESSCA Online Campus, s'occupait de la plateforme d'apprentissage Canvas en étant en contact permanent avec les enseignants et en les aidant à concevoir les cours en ligne.

## Chapitre 2. Les missions de stage

Mes missions de stage étaient d'accompagner les enseignants sur le plan pédagogique, technique et méthodologique ainsi que dans la création et l'animation du dispositif pédagogique du campus virtuel. J'intégrais le contenu des cours d'été sur la plateforme d'apprentissage Canvas et j'accompagnais les enseignants dans la création et la transformation de cours 100% en ligne, dans une modalité asynchrone mais aussi synchrone.



Figure 2. Les cours et enseignants de l'ESSCA Online Campus

Les trois premiers cours du schéma ci-dessus (Figure 2) étaient proposés lors de l'école d'été et seront également enseignés pendant l'école d'hiver ainsi que dans le cadre du futur MSc. Ils avaient tous une part de séances synchrones et d'activités asynchrones : par exemple, les cours d'été étaient composés de 45 heures synchrones et de 90 heures asynchrones.

Gerardo Pineda Niebla et moi-même, ingénieurs pédagogiques de l'ESSCA Online Campus, avons une visioconférence par semaine avec chaque enseignant mentionné dans la figure ci-dessus. Il s'agissait principalement d'enseignants qui préparaient les cours d'été mais aussi d'une enseignante qui travaillait déjà sur un cours pour le MSc de l'année prochaine (*Leadership for Sustainable Fashion*). Bien que j'aie assisté aux réunions, c'était Gerardo Pineda Niebla qui s'est occupé de la conception du cours d'été *Innovation & Creativity*, du cours du MSc *Leadership for Sustainable Fashion* ainsi que des ateliers (*workshops*) pour la rentrée 2021.

Étant donné que mon stage se terminait en juillet, j'étais principalement responsable des deux cours qui étaient donnés cet été : *International Communication* et *Luxury Marketing Strategy*. Lors des réunions hebdomadaires, je proposais aux deux enseignantes Samantha Taylor et Catherine Bruneteaux-Swann de nouvelles idées et des suggestions sur la façon d'offrir leurs cours en ligne avant de l'intégrer sur la plateforme d'apprentissage. Pendant les cours, j'étais le contact officiel auprès des étudiants. En cas de questions ou de problèmes techniques, ils pouvaient me contacter par courrier ou sur Microsoft Teams. J'ai assisté à toutes les séances synchrones pour observer, aider en cas d'urgence et animer quelques activités pédagogiques.

### **Chapitre 3. La problématique**

Le lancement de l'ESSCA Online Campus représente un nouveau contexte pour l'école de commerce, avec de nouveaux défis et obstacles. Le fait que les cours se déroulent 100% en ligne crée une absence physique. Hormis la distance physique, les enseignants et les apprenants peuvent aussi être distants les uns par rapport aux autres car la distance n'est pas que géographique (Jézégou, 2021b). Pour réduire cette distance sociale, il est important de générer une présence qui mène à une proximité entre les acteurs de la formation.

Dès le début de mon stage, il était clair que les cours d'été du campus virtuel feraient partie de mon mémoire. Ces cours représentent un « enseignement en ligne mixte » (Sauvé, Villardier & Prost, 2008 : 69) qui combine l'apprentissage synchrone, d'une part, et l'apprentissage asynchrone, d'autre part. Un cours contient 45 heures de séances synchrones et 90 heures d'activités asynchrones dans une période de six semaines. Avec cette charge de travail entièrement en ligne, il est important d'accompagner les étudiants dans toutes les dimensions de la formation, telles que les dimensions cognitive, socio-affective et pédagogique, afin d'éviter un abandonnement de la part des étudiants.

En travaux de groupe, les étudiants doivent résoudre de façon conjointe une situation problématique. Les interactions sociales dans le groupe ne sont pas seulement importantes pour la réussite d'un projet, mais elles augmentent également la présence, ce qui influence à son tour la motivation. Il sera important d'analyser les outils pédagogiques qui renforcent ces interactions, que ce soit des salles de répartition pendant les séances synchrones ou les forums pour le travail asynchrone.

En apprentissage asynchrone, un encadrement des apprenants est tout aussi important, par exemple sous forme d'un tutorat afin de mettre à disposition des outils d'organisation et de soutenir leur niveau d'autonomie. Mais sans initiative de la part de l'étudiant, le travail asynchrone pourrait augmenter la distance et diminuer la motivation.

En apprentissage synchrone, c'est l'enseignant qui a la responsabilité de favoriser les interactions entre les apprenants afin de permettre un apprentissage collaboratif. Il ne fait aucun doute que les séances synchrones renforcent la présence, mais encore, la manière est essentielle, car un cours magistral sans échange peut rapidement avoir l'effet inverse. La question se pose donc de savoir comment augmenter la présence à distance.

Pour répondre à cette question, il est d'abord important de distinguer les trois formes de présence : la présence socio-cognitive, la présence socio-affective et la présence pédagogique (Jézégou, 2021a). En augmentant ces trois formes de présence, il peut être possible d'éviter que la distance géographique ne devienne également une distance sociale. Un autre facteur d'augmentation de la présence peut être la création d'un climat motivationnel, influencé par le comportement de l'enseignant et des apprenants, qui satisfait le besoin de proximité sociale (Deci & Ryan, 2002). Grâce à l'accompagnement tutoral proactif et réactif des étudiants, il serait possible de prévoir ce besoin ou réagir à l'isolement des étudiants lors d'un apprentissage à distance (Rodet, 2014). Dans tous les cas, il s'agit de créer une présence et proximité sociale qui est en harmonie avec la distance géographique.

Dans un premier temps, j'aborderai les aspects théoriques de la présence à distance sur un campus virtuel et les fonctions de l'enseignant lors de la phase de conception et lors de la phase de déroulement. Je poursuivrai avec le climat motivationnel, y compris les comportements des apprenants et les gestes de l'enseignant. Le cadre théorique se terminera avec les fonctions d'un tutorat en formation à distance. Ensuite, je proposerai en détail mes considérations et choix méthodologiques et le recueil de données. Ce recueil de données est divisé en deux sections, celle des enseignants et celles des apprenants, enrichi d'entretiens individuels et de divers questionnaires et enquêtes. Je continuerai avec la présentation des résultats des analyses des données recueillies afin de présenter en dernier lieu mes réflexions sur l'école d'été ainsi que mes propositions pour l'école d'hiver dans le but d'améliorer l'expérience des apprenants de l'ESSCA Online Campus.

## **Partie 2**

-

### **Cadrage théorique**

En lien avec la problématique retenue pour ce mémoire, quatre concepts-clés seront mis en avant lesquels permettront d’apporter quelques éclairages basés sur la littérature du domaine. D’abord, il est nécessaire de questionner la notion de présence dans un cadre de formation à distance. Ensuite, j’analyse les fonctions de l’enseignant lors de la phase de conception et lors de la phase de déroulement pour percevoir leur impact sur la présence. Puis, le climat motivationnel, favorable à la proximité sociale, est regardé sous l’angle des comportements des apprenants et des gestes de l’enseignant. Finalement, le tutorat étant une forme de présence, j’étudie les étapes et fonctions d’un tutorat en formation à distance.

## Chapitre 4. La présence à distance sur un campus virtuel

Dans une formation à distance, divers outils numériques permettent de favoriser des interactions entre les acteurs d’une formation. Les développements technologiques des outils contribuent à la suppression de l’absence et à l’apprivoisement de la distance (Jacquinot, 1993). La dichotomie absence-présence évolue en dichotomie distance-présence et les paires absence-distance et présence-proximité émergent (Garrison & Archer, 2007 ; Jézégou, 2010).



Figure 3. Le continuum de la présence dans le couple dialogique « distance-proximité » (Jézégou, 2019)

Le schéma ci-dessus (Figure 3) montre que la présence se situe sur un continuum entre la distance et la proximité. Plus la présence est élevée, plus la distance est réduite et plus la proximité est forte. Il est nécessaire d’augmenter la présence, assurant une proximité entre les acteurs permise par l’usage des outils numériques.

Dans le cadre du stage effectué, je me concentre sur la notion du campus virtuel qui est définie par Peraya, Joye & Piguet en 1999 (cité par Tomé, 2007 : 179) comme « un espace de travail virtuel, intégrant de multiples outils gérés dynamiquement, organisé conceptuellement et structurellement à partir de la métaphore du campus ». Un campus est un lieu fait pour accueillir des gens qui souhaitent apprendre, que ce soit dans le cadre d’études à temps plein ou parallèlement au travail. Il s’agit d’un espace rassemblant l’université, les enseignants et les étudiants dans une communauté d’apprentissage. Quand je parle de l’environnement numérique ou espace numérique, je fais référence à un campus virtuel.

Dans un environnement numérique tel que le campus virtuel de l'ESSCA, il est difficile de se rapprocher des autres étudiants et de l'enseignant, car ils ne sont visibles que sur l'écran. Initialement, c'était le paradoxe absence-présence qui prédominait en formation à distance, avec le but de compenser l'absence des cours présentiels (Jacquinot-Delaunay, 2002, 2010). La présence dans l'absence est devenue l'expression de présence à distance. Les relations entre l'enseignant et les étudiants sont importantes afin de créer une certaine présence et proximité dans l'absence du face-à-face. Hier comme aujourd'hui, l'objectif est la création d'une présence à distance au sein d'un environnement numérique. Selon Jézégou (2019), c'est la dynamique relationnelle médiatisée entre les apprenants et entre les apprenants et l'enseignant qui conduit à une présence à distance.

Pour que le campus virtuel soutienne la dynamique entre les apprenants et entre les apprenants et l'enseignant, il faut d'abord disposer d'artéfacts de communication qui peuvent être synchrone ou asynchrone (Androwkha, 2020). La visioconférence est un exemple d'un artéfact synchrone pendant que le forum est un exemple d'un artéfact asynchrone. Cependant, la seule mise à disposition de ces artéfacts ne suffit pas pour créer une présence à distance. En plus de leur affordance, c'est-à-dire leur capacité à évoquer leur utilisation ou leur fonction (Simonian, Quintin & Urbanski, 2016), il est essentiel que les apprenants et l'enseignant soient suffisamment motivés pour qu'une telle dynamique et présence se développe.

Nous avons vu que la présence est importante pour réduire la distance et générer de la proximité entre les acteurs d'une formation. Il s'agit maintenant de caractériser plus précisément les formes de présence. Selon Garrison & Anderson (2003) et leur modèle de *Community of Inquiry*, trois formes de présence génèrent une expérience éducative favorisant l'apprentissage en ligne. Les trois formes sont les suivantes :

- *Cognitive presence*
- *Social presence*
- *Teaching presence*

Le modèle de Garrison & Anderson se concentre sur la création d'une expérience d'apprentissage collaborative par le développement des trois formes de présence. Il n'inclut pas la notion de communauté, qui est importante dans mon contexte du campus virtuel. Afin d'accentuer davantage l'activité collective et les interactions entre les apprenants et entre les apprenants et l'enseignant, je me concentre sur les trois formes de présence suivantes : la présence socio-cognitive, la présence socio-affective et la présence pédagogique.

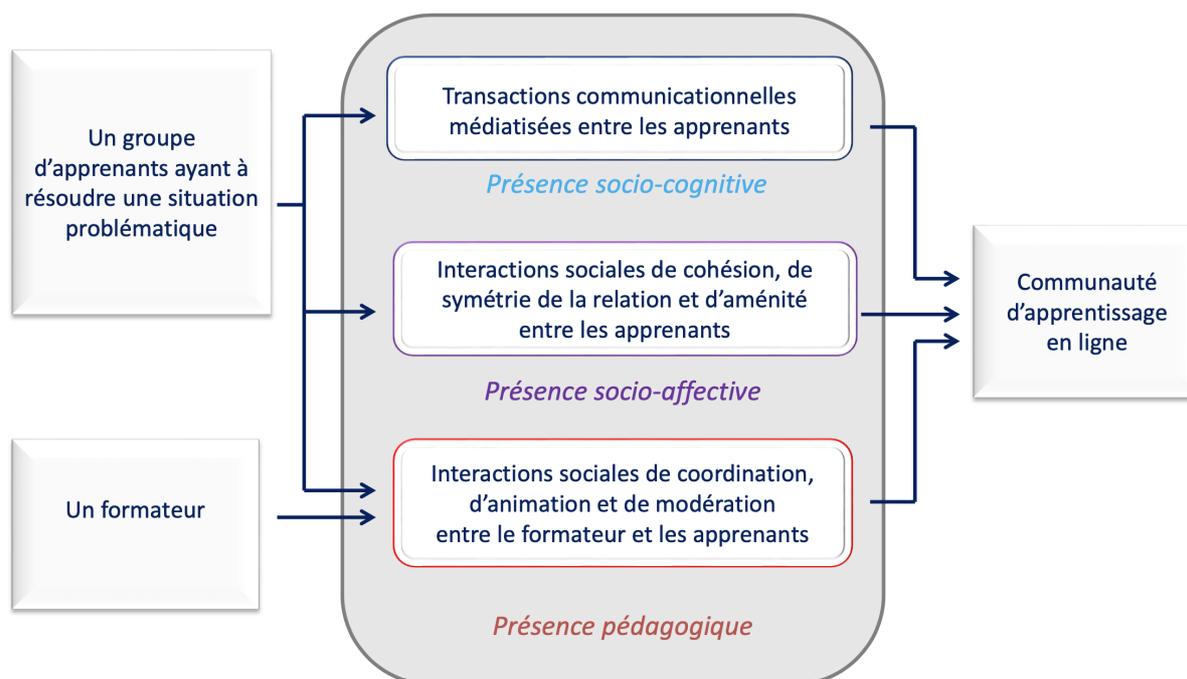


Figure 4. Le modèle théorique de la présence sociale en e-Formation (Jézégou, 2021a)

Le modèle ci-dessus (Figure 4) montre ces trois dimensions de présence qui résultent de « certaines formes d'interactions sociales entre le formateur et les apprenants, entre les apprenants eux-mêmes lorsque ces derniers sont engagés dans une démarche de collaboration via un espace numérique de communication » (Jézégou, 2014 : 117). Je vais aborder plus en détail les trois formes de présence et leur relation les unes avec les autres.

#### 4.1 La présence socio-cognitive

La présence cognitive (Jézégou, 2010) ou socio-cognitive (Jézégou, 2019) est la première dimension de présence qui favorise le développement d'une communauté d'apprentissage en ligne.

La présence socio-cognitive résulte des transactions communicationnelles médiatisées entre les apprenants : c'est-à-dire des interactions sociales d'expression et de confrontation des points de vue, d'ajustement mutuel, de négociation et de délibération pour résoudre de façon commune et conjointe une situation problématique. (Jézégou, 2021a : 11)

L'ajout du préfixe « socio- » en moins d'une décennie soulève la question du pourquoi. Le préfixe « socio- » vient du latin *socius* et signifie « uni, partagé, mis en commun ». L'idée de collaboration, qui sert de base à la communauté d'apprentissage, se reflète dans le préfixe « socio- » exprimant l'idée de société. Une communauté

d'apprentissage est un groupe de personnes qui s'engage à résoudre une tâche de manière collaborative. L'ajout du préfixe « socio- » est utile afin de mettre l'accent sur la construction collective et non seulement individuelle de connaissances.

Dans un projet de groupe, les apprenants doivent travailler ensemble et se coordonner en tant que groupe. Lorsque les membres d'un groupe ont le sentiment que les décisions sont prises ensemble et que chacun contribue de manière égale au projet, le niveau de présence socio-cognitive est élevé. Si un membre du groupe est réticent à partager une idée avec les autres membres, cela empêche le développement d'une connaissance partagée au sein du groupe. Cette connaissance partagée est seulement une caractéristique essentielle de la présence socio-cognitive. Il y a cinq piliers au total, comme le montre le schéma ci-dessous (Figure 5) : la conscience de groupe, la pratique d'enquête, le conflit socio-cognitif, l'interdépendance sociale et la collaboration contradictoire.

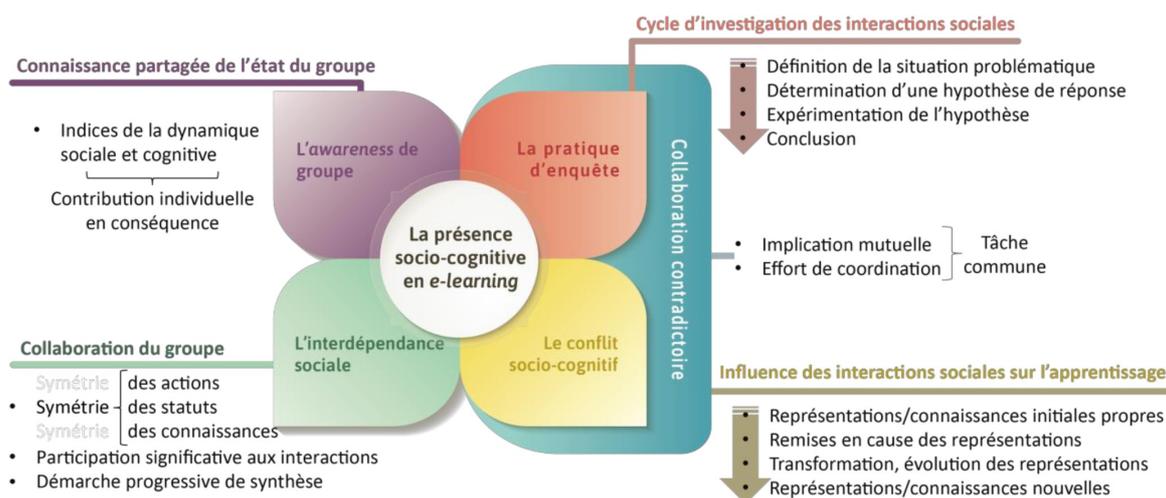


Figure 5. Principaux ancrages de la présence socio-cognitive (Androwkha & Jézégou, 2019)

La pratique d'enquête, le pilier de base de la présence socio-cognitive, est marquée par la perspective transactionnelle de l'action (Dewey & Bentley, 1949). Grâce à des interactions sociales de négociation, le groupe essaie de répondre de manière collective à une situation problématique. Selon Jézégou (2019), une situation problématique peut consister en un projet de groupe qui exige une réponse collective. Les quatre phases de la pratique d'enquête sont :

- 1) La définition de la situation problématique
- 2) La détermination d'une hypothèse de réponse
- 3) L'expérimentation de cette hypothèse
- 4) La conclusion

Dans le cadre d'une tâche collaborative, la consigne de l'enseignant correspond à la première phase de la pratique d'enquête, c'est-à-dire la définition de la situation problématique. Dans les salles de répartition, les groupes vont ensuite collecter différentes hypothèses de réponse avant de les présenter devant tout le monde et recevoir du feedback.

Les deux piliers à gauche sur la figure ci-dessus (Figure 5) sont la conscience de groupe et l'interdépendance sociale qui définissent la volonté du groupe. Cependant, le sentiment d'appartenance à un groupe dépend des relations individuelles des membres du groupe. Afin d'arriver à une agentivité collective, chaque membre doit contribuer à un but commun et par conséquent percevoir et apprécier les contributions et l'engagement d'autres membres. Cette appréciation de l'engagement génère une sorte d'autorégulation chez les apprenants (Androwkha & Jézégou, 2019).

Il n'est pas facile de percevoir l'engagement d'une personne dans une formation à distance avec une interface homme-machine (Blanchard, 2007). Il s'agit de trouver les outils pour que l'un soit conscient de l'autre et vice versa. L'utilisation de webcams peut entraîner une plus grande présence perçue, mais ne doit pas automatiquement renforcer la conscience de groupe. La conscience de groupe est définie par Dourish & Belloti en 1992 (cité par Benali, Bourguin, David, Derycke & Ferraris, 2002 : 7) comme « la compréhension des activités des autres, qui permet de donner un contexte à sa propre activité ». Dans l'idéal, l'apprenant est capable de mesurer la dynamique du groupe ainsi que de situer sa propre contribution au sein du groupe. L'interface doit donc fournir un support de communication rendant tangible le travail en groupe et les activités des partenaires.

Dans le cadre d'un travail de groupe où les étudiants peuvent choisir eux-mêmes un sujet, les intentions personnelles des membres peuvent influencer le choix d'un objectif commun qui peut ensuite fragiliser l'agentivité collective. Le rôle de l'enseignant serait de diriger les intérêts individuels vers un ou plusieurs objectifs collectifs, par exemple lors des séances synchrones dans les salles de répartition. Cependant, cela signifie également que les intérêts individuels doivent déjà être présents et que chaque apprenant doit en être conscient. Le rôle de l'enseignant consiste alors à pousser les étudiants, à faciliter les relations et à susciter un plus grand engagement.

Par rapport au travail de groupe, il est important de souligner les deux concepts de l'interdépendance sociale : la coopération et la collaboration (Baudrit, 2007). Pendant une coopération, le groupe est divisé en éléments individuels qui réalisent une partie du projet et à la fin, les parties sont assemblées pour présenter l'ensemble du projet. Pendant une

collaboration, les membres travaillent ensemble pour arriver au but commun. Elle permet d'avoir des interactions sociales de négociations qui créent une symétrie entre les membres du groupe. Les différentes parties du projet peuvent encore être présentées à la fin par des personnes respectives, mais cela n'empêche pas de nouvelles connaissances pour chaque membre du groupe. De ces deux formes de travail collectif, c'est la collaboration qui augmente davantage la présence des pairs en lien avec la fréquence des interactions, leur nature et leur durée (Benabdellah, Derraz & Legssyer, 2013).

Dans le cadre de la collaboration, il y a deux formes différentes : la collaboration constructive et la collaboration contradictoire (Baudrit, 2009 ; Jézégou, 2012). La forme constructive permet aux apprenants de percevoir que collaborer est plus efficace que travailler seul sur un projet. La forme contradictoire met l'accent sur le cheminement des apprenants. En échangeant et en comparant leurs points de vue au sein du groupe, ils apprennent non seulement à développer un esprit critique sous forme de conflit socio-cognitif mais aussi à percevoir la présence de leurs pairs.

#### ***4.2 La présence socio-affective***

La deuxième dimension de présence est la présence socio-affective. Il s'agit des relations entre les apprenants permettant de créer un climat socio-affectif.

La présence socio-affective résulte des interactions sociales médiatisées de cohésion, de symétrie de la relation et d'aménité entre les apprenants. Elles permettent de générer un climat socio-affectif favorable aux transactions entre les apprenants. (Jézégou, 2021a : 11)

La présence socio-affective est étroitement liée au conflit socio-cognitif, c'est-à-dire à la confrontation à un problème entre plusieurs apprenants. L'ouverture des étudiants à partager leurs points de vue entre eux et à prendre conscience du point de vue d'autrui dépend beaucoup du climat qui règne dans le groupe. Un climat socio-affectif élevé est favorable aux transactions communicationnelles qui constituent la présence socio-cognitive.

Dans le modèle de présence sociale de Whiteside (2015), ce sont cinq facteurs clés qui visent à améliorer l'expérience de l'apprenant : association affective (*affective association*), cohésion de la communauté (*community cohesion*), intensité de l'interaction (*interaction intensity*), connaissances et expérience (*knowledge and experience*), et investissement de l'instructeur (*instructor investment*).

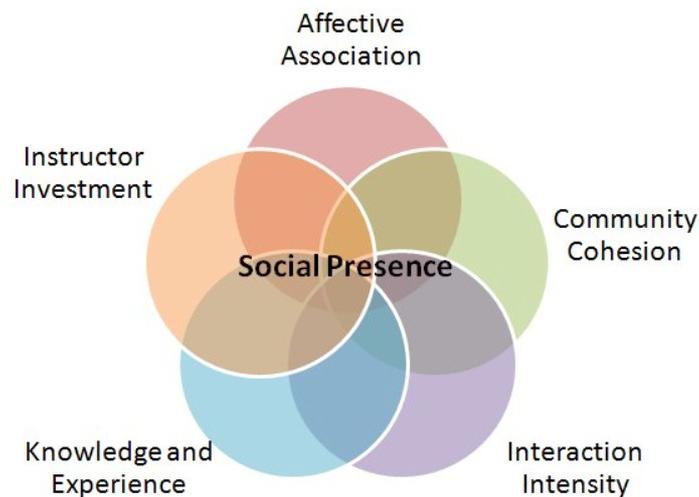


Figure 6. Le modèle de présence sociale (Whiteside, 2015)

Dans ce modèle de présence sociale (Figure 6), c'est l'association affective qui est centrée en haut. Il s'agit des connections émotionnelles entre les apprenants dans le cours, qui incluent non seulement l'humour, mais aussi le paralangage. L'exemple le plus courant est celui de la personne qui écrit en majuscules, ce qui donne l'impression qu'elle crie. Cela concerne également les smileys et les emojis utilisés dans les chats pour indiquer le ton des messages. Une grande partie du paralangage peut être attribuée à des habitudes culturelles, telles que le tilde que les étudiants asiatiques utilisent comme une sorte de smiley souriant (« yes~ » ou « bye~ »). Pour comprendre ces habitudes, une certaine période de rapprochement est nécessaire, ce qui demande l'agentivité individuelle de chaque apprenant.

Avec un investissement émotionnel dans leur communauté de cours, les apprenants peuvent s'investir davantage dans le contenu (Conrad & Donaldson, 2011). La génération d'un climat socio-affectif, c'est-à-dire une forte présence socio-affective, a en conséquence une plus grande présence socio-cognitive, car les interactions de confrontations des points de vue et de négociations sont marquées par une symétrie de relation entre les apprenants.

Allumer les caméras pendant les séances synchrones peut faciliter la mise en œuvre des processus interactionnels et communicationnels. Il en va de même si les étudiants se connaissent déjà ou sont amis avant le cours. Que ce soit avec ou sans caméra, que ce soient des amis ou des inconnus, l'établissement de relations est le fondement de la présence sociale. Cet établissement de relations ne repose pas uniquement sur les étudiants eux-mêmes, mais peut être soutenu par l'enseignant ou le tuteur à travers diverses fonctions, que nous verrons plus tard dans ce mémoire.

### 4.3 La présence pédagogique

La troisième forme de présence soutient les transactions communicationnelles entre les apprenants ainsi que le développement d'un climat socio-affectif. Il s'agit des relations symétriques entre l'enseignant et les apprenants.

La présence pédagogique résulte des interactions sociales que le formateur entretient avec les apprenants pour soutenir les transactions communicationnelles, tout en contribuant à un climat socio-affectif favorable à ces transactions. Il s'agit d'interactions sociales de coordination, d'animation et de modération. (Jézégou, 2021a : 12)

Une grande composante de la présence sociale est donc liée à l'enseignant. Même si une certaine initiative doit venir des étudiants, c'est l'enseignant qui sert de grand soutien pour les présences socio-affective et socio-cognitive en favorisant la motivation des apprenants ainsi qu'en guidant le travail de groupe.

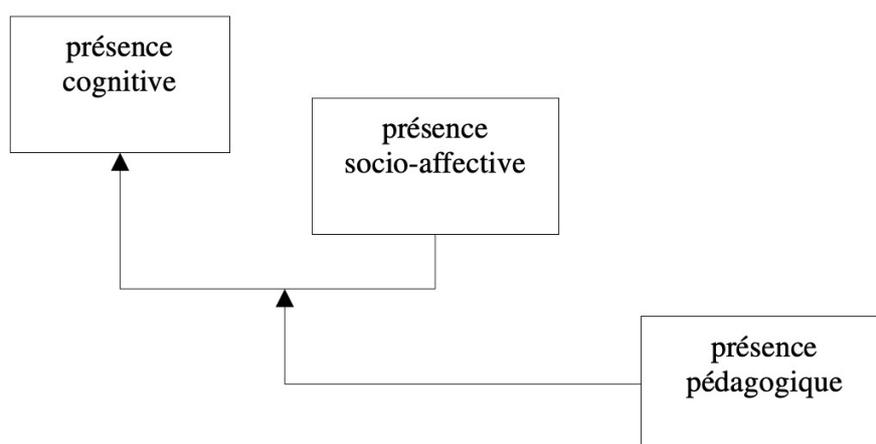


Figure 7. La présence pédagogique comme soutien pour les présences socio-affective et cognitive (Jézégou, 2010)

Dans la phase de rapprochement entre les apprenants, il est difficile pour l'enseignant d'amener les étudiants à une collaboration constructive. La distance géographique et le fait que l'enseignant donne les instructions de travail ne facilitent pas le processus. Le rôle de l'enseignant est celui d'un coordinateur, d'un animateur et d'un facilitateur. Il doit accompagner les étudiants en aidant, guidant et conduisant leur « processus d'apprentissage et de construction identitaire » (Raucent, Verzat & Villeneuve, 2010 : 17). Cela inclut d'abord l'aide sur le plan social et affectif, c'est-à-dire écouter l'apprenant, répondre à ses besoins et le motiver. En outre, l'enseignant doit susciter la réflexion de l'apprenant pour qu'il soit capable de trouver une réponse pertinente à un problème ou de bien mener un projet.

Enfin, il incombe également à l'enseignant de fournir aux étudiants les éléments théoriques et méthodologiques de la résolution des problèmes qui sont abordés dans le cours. Cependant, le soutien de l'enseignant présuppose une interaction entre lui et ses apprenants (Lafortune & Deaudelin, 2001). Il est donc essentiel que l'enseignant soit présent pendant la phase de rapprochement entre les apprenants afin de les amener à une collaboration constructive.

Ensuite, l'enseignant doit fournir un feedback individuel et collectif et être présent dans les travaux synchrones et asynchrones. Sur une plateforme d'apprentissage, l'enseignant a la possibilité de donner un retour à chaque étudiant sur son travail sans perdre de temps dans les séances synchrones. En même temps, il augmente sa présence dans la partie asynchrone. Les outils numériques et les plateformes d'apprentissage peuvent donc soutenir la présence pédagogique à distance.

L'un de ces outils numériques pour augmenter la présence pourrait être les salles de répartition. Une salle de répartition est un espace virtuel séparé de la salle principale. L'enseignant peut y accompagner les étudiants dans leurs projets et peut résoudre d'éventuelles confrontations. Par conséquent, il acquiert une forte présence pédagogique et la relation entre les apprenants devient symétrique au lieu que l'enseignant soit le seul expert.

The tutor can send messages into the [breakout] room. [...] The tutor can also enter the room if students need support or clarification about a task. Small group work has benefits in terms of reducing the distance between tutor and students and enabling everyone in the group to learn from everyone else, rather than seeing the tutor as the expert. (Chandler, 2016 : 16)

Le travail en petits groupes présente des avantages en termes de réduction de la distance entre l'enseignant et les apprenants. Cependant, les étudiants auront leurs relations exclusivement dans ce groupe. En dehors du groupe, ils ne peuvent que percevoir la présence de leurs pairs dans les messages du forum lors du travail asynchrone ou dans la salle principale. Si les étudiants travaillent ensemble tout au long du cours, ils peuvent s'habituer les uns aux autres et développer un fort climat socio-affectif. Si l'enseignant mélange les groupes pour que tout le monde ait travaillé ensemble, cela peut avoir deux conséquences. Cela pourrait, d'une part, augmenter la présence des pairs globale et, d'autre part, créer un climat socio-affectif superficiel.

Dans tous les cas, l'enseignant essaie de soutenir par sa présence pédagogique la présence socio-affective ainsi que la présence socio-cognitive chez les apprenants. C'est la combinaison de ces trois présences qui permet un apprentissage avec et par les autres, malgré la distance géographique.

Bien qu'elles soient représentées par trois types différents, il existe toujours des points de contact entre les formes de présence. Par exemple, les intérêts personnels des étudiants permettent d'approfondir les relations émotionnelles mais aussi d'échanger des points de vue et de tenter de se fixer un but commun au sein du groupe. Le rôle de l'enseignant qui soutient ces présences est d'aider les étudiants à trouver cet objectif. Cependant, comme ce n'est pas son seul rôle, j'aborderai plus en détail les fonctions de l'enseignant dans le prochain chapitre.

## **Chapitre 5. Les fonctions de l'enseignant**

Afin d'augmenter la présence à distance, l'enseignant a la responsabilité de créer une présence pédagogique. Il s'agit non seulement des interactions de coordination et d'animation pendant la formation, mais également de la conception et des intentions que l'enseignant donne aux activités pédagogiques.

### ***5.1 Phase de conception***

Tout d'abord, il est important que l'enseignant détermine les objectifs pédagogiques, c'est-à-dire ce que les étudiants seront capables de faire à la fin du cours. Ces objectifs ne doivent pas être accessibles uniquement par l'enseignant. Afin de les lier à l'évaluation des apprentissages, les objectifs pédagogiques doivent être transparents et compréhensibles pour l'ensemble des apprenants (Howe, 2017). En outre, il est important que les apprenants puissent appliquer ce qu'ils ont appris dans leur future carrière, ce qui accroît encore plus leur motivation (Boudreault, 2017). Du point de vue de l'enseignant, il serait donc utile d'avoir un profil de ses étudiants afin d'orienter le cours et les objectifs vers eux.

Il peut y avoir différentes intentions de l'enseignant, telles que l'évaluation par les pairs, qui peuvent être utilisées pour notamment réduire la charge de travail de l'enseignant ou pour créer un esprit critique chez les apprenants. Cependant, il est possible d'avoir un décalage entre l'intention de l'enseignant et le vécu des apprenants (Pogent, Albero & Guérin, 2019). Un forum où les apprenants obtiennent automatiquement tous les points dès qu'ils postent pourrait être interprété comme une absence et un désintérêt de la part de l'enseignant. Mais celui-ci a peut-être simplement voulu motiver les apprenants et les récompenser pour leur contribution. Nous pouvons donc nous poser la question suivante : comment concilier la description objective des tâches avec les dispositions subjectives des apprenants (Linard, 2001).

En ce qui concerne le travail asynchrone, les outils numériques ont des objectifs différents. Des activités dans un forum, par exemple, « visent à développer des compétences collaboratives » (Pogent, Albero & Guérin, 2019 : 56). Cependant, il n'est pas évident que les étudiants considèrent le forum comme un outil de collaboration. Cela dépend aussi de la façon dont l'enseignant utilise l'outil en question. Il ne suffit pas que l'outil existe pour que les étudiants l'utilisent. La manipulation des outils doit donner lieu à une récompense ou répondre à un besoin des apprenants. Il s'agit de l'activation sociale des outils numériques,

tels que le forum, qui est dédié à la communication médiatisée (Jézégou, 2021a). Cette activation sociale dépend de l'affordance de l'outil, c'est-à-dire sa potentialité. Selon Simonian (2019), l'enseignant et l'apprenant entrent en relation avec une technique numérique en lui donnant une signification et une fonction qui peuvent être distinctes. Lors de la conception des activités, l'enseignant doit garder à l'esprit l'idée des étudiants et leurs propres perspectives.

Une ligne directrice possible pour la conception pourrait être un projet de groupe sur lequel les étudiants travaillent. Avec le projet comme objectif final, chaque activité du cours peut apporter une contribution à ce projet, augmentant ainsi la cohérence aux yeux des apprenants et éclairant l'intention de l'enseignant. Si la conception d'un projet de groupe est une chose, différents facteurs peuvent affecter le déroulement prévu du projet, comme le nombre d'étudiants ou leur origine culturelle. C'est pourquoi l'enseignant a des fonctions particulières dans la phase de déroulement.

## ***5.2 Phase de déroulement***

Au début du cours, il appartient à l'enseignant d'informer d'abord les étudiants sur le contenu du cours, sa structure et ses objectifs. Après le démarrage du cours, l'enseignant occupe le rôle de coordinateur. Il assure le bon déroulement de la formation et entretient des interactions sociales avec les apprenants. D'ailleurs, il est important que l'enseignant crée un lien entre les séances synchrones et le travail asynchrone pour que les apprenants puissent percevoir et apprécier les différents éléments d'une formation mixte.

En ce qui concerne les projets de groupe, l'enseignant donne certaines directives, mais doit également laisser suffisamment de liberté aux étudiants pour qu'ils puissent déployer leurs compétences collaboratives et individuelles. Concrètement, cela signifie que l'enseignant doit s'adapter à chaque groupe, reconnaître les membres et leur façon de travailler et réagir en conséquence. Dans un contexte international, cela peut également nécessiter une connaissance des comportements culturels.

Si l'enseignant a travaillé avec une équipe d'ingénieurs pédagogiques pour concevoir le cours, il doit également démontrer sa maîtrise et sa compréhension de la plateforme d'apprentissage pendant le cours. Les étudiants pourraient rapidement avoir l'impression que le cours est divisé en deux parties et que l'enseignant n'est responsable que de la partie synchrone. En effet, une forte présence de l'enseignant lors des séances synchrones ne peut compenser son absence et sa distance dans le travail asynchrone.

Les apprenants peuvent être motivés par l'environnement numérique de formation, « mais ils n'apprennent ni mieux ni plus vite » (Betton & Pondaven, 2019 : 5). L'enseignant doit lutter contre « l'utopie numérique » (Pondaven, 2019 : 104) dans laquelle l'apprenant est libre d'accéder aux ressources et de travailler sur la plateforme mais tout dépend de l'ergonomie des interfaces et du parcours imposé. L'apprenant n'est pas forcément plus actif lorsqu'il interagit avec une interface. Il appartient donc à l'enseignant de faire comprendre les enjeux du cours et de montrer en toute transparence les différentes activités, mais aussi de créer un climat motivationnel favorable à la présence sociale.

## Chapitre 6. Le climat motivationnel

Un climat motivationnel fait référence à des processus motivationnels qui peuvent avoir un impact positif sur le groupe d'apprenants ou sur les apprenants individuels. « Les climats motivationnels peuvent être décrits le long d'un continuum allant des climats contrôlants au climat soutenant l'autonomie » (Leroy, Bressoux, Sarrazin & Trouilloud, 2007 : 2). Il est également possible de parler de styles motivationnels (Reeve, 2002).

L'existence d'un climat motivationnel soutient la présence sociale dans une formation à distance et aide les apprenants et l'enseignant à développer des interactions sociales. Cependant, ce n'est pas seulement l'enseignant qui peut créer un certain climat mais cela dépend aussi des apprenants. Si un apprenant n'est pas du tout motivé, l'enseignant ne réussira pas à créer un climat suffisamment motivant pour renforcer sa présence pédagogique. Il y a donc deux acteurs dans une formation à distance qui peuvent contribuer à la création d'un climat motivationnel : l'apprenant et l'enseignant. C'est pourquoi j'examine en particulier le comportement des apprenants et les gestes de l'enseignant.

### 6.1 Le comportement des apprenants

Le climat motivationnel peut influencer le comportement des apprenants et vice-versa. Si les étudiants ne sont pas motivés, ils ne contribuent pas au développement d'un tel climat. Leur motivation varie en fonction du degré d'autodétermination. La figure ci-dessous (Figure 8) montre les différentes formes de motivation chez l'apprenant.

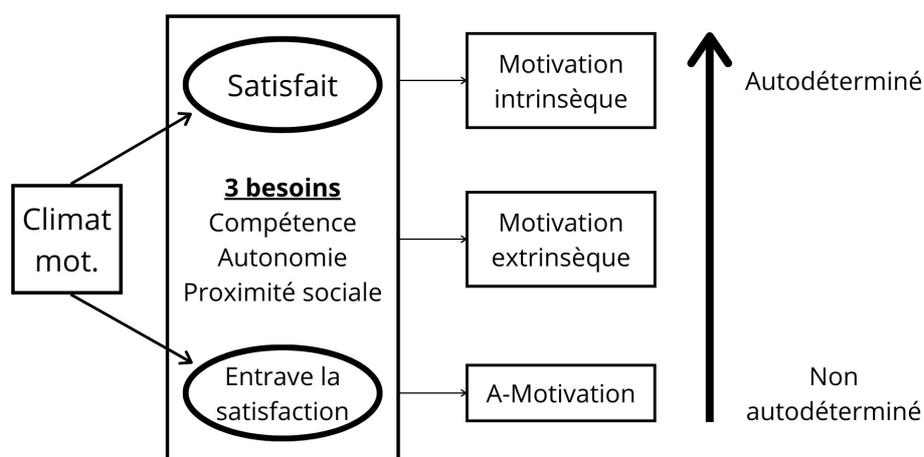


Figure 8. La théorie de l'autodétermination (Figure d'après Deci & Ryan, 2002)

La théorie de l'autodétermination de Deci & Ryan (2002) porte sur trois besoins psychologiques que chaque personne cherche à satisfaire. Il s'agit du besoin de compétence, du besoin d'autonomie et du besoin de proximité sociale. Alors que les deux premiers besoins relèvent du domaine de la présence cognitive, la proximité sociale fait preuve de la présence socio-affective. L'existence d'un climat motivationnel favorise la satisfaction de ces besoins pendant que l'absence d'un climat motivationnel entrave la satisfaction des besoins.

Il existe trois formes de motivation chez l'apprenant : la motivation intrinsèque, la motivation extrinsèque et l'a-motivation (Deci & Ryan, 2002). La motivation est intrinsèque lorsque l'étudiant s'engage de manière volontaire dans une activité en raison du plaisir et de l'intérêt. La motivation est extrinsèque lorsque l'étudiant effectue une activité pour des raisons externes, par exemple récompense, punition ou pression sociale. L'a-motivation peut être assimilée à l'absence totale d'engagement et de motivation.

Le fait que le contenu d'un cours puisse profiter aux apprenants plus tard dans leur vie professionnelle est une raison externe conduisant à une motivation extrinsèque. La motivation peut aussi être extrinsèque lorsqu'il y a une forte présence des pairs. Dans une discussion ou lors d'un projet en groupe, par exemple, le fait que les autres étudiants aient déjà contribué peut entraîner un sentiment de culpabilité ou d'inspiration. Plus un étudiant est autodéterminé, plus il influence le développement du climat motivationnel et donc les autres participants.

Le niveau d'engagement est exprimé sous différentes formes. Pendant les séances synchrones, l'apprenant peut participer en écrivant dans le chat, en utilisant son microphone ou sa caméra, pour poser une question, répondre à une question ou commenter quelque chose. Dans la formation entière, c'est surtout le pourquoi qui compte : « Pourquoi devrais-je faire cette tâche, à cause des points, parce que les autres le font aussi ou parce que cela fait partie de la formation ? » Si les apprenants sont autodéterminés et voient l'objectif derrière le travail, ils sont plus motivés, même sans intérêt personnel pour la tâche. Les apprenants bénéficient du soutien de l'enseignant pour identifier cet objectif et créer un climat motivationnel.

## ***6.2 Les gestes de l'enseignant***

La présence de l'enseignant influence énormément le climat motivationnel. En particulier dans l'apprentissage en ligne, lorsque tous les étudiants ont la caméra éteinte, c'est à l'enseignant de renforcer la motivation et d'augmenter la proximité sociale. L'option de demander aux étudiants d'allumer leur caméra, voire de les menacer de punition s'ils ne le

font pas, prend énormément de temps et diminue le degré d'autodétermination de l'apprenant. Des simples salutations au début d'une séance synchrone peuvent déjà avoir pour effet d'accroître la proximité sociale et par conséquent le climat motivationnel.

Les gestes de l'enseignant peuvent être soit facilitants soit entravants pour la motivation intrinsèque (Sarrazin, Tessier & Trouilloud, 2006). Ils facilitent la motivation intrinsèque lorsqu'il s'agit d'un feedback positif, d'une tâche avec un défi optimal ou des possibilités de choix. À l'inverse, ils entravent la motivation intrinsèque lorsqu'il s'agit des menaces de punition, des dates butoirs ou des directives. Cependant, il est difficile d'organiser un cours, qu'il soit en présentiel ou à distance, sans délai ni instructions parce que les apprenants ne s'engagent pas dans une activité en raison du plaisir dans un contexte scolaire (Reeve, 2002). Par conséquent, l'enseignant ne doit pas seulement s'attacher à faciliter la motivation intrinsèque, mais aussi la motivation extrinsèque.

Selon Sarrazin, Tessier & Trouilloud (2006), il existe trois types de comportements de l'enseignant pour soutenir la motivation extrinsèque chez l'apprenant. Il est d'abord important d'offrir des choix aux apprenants pour qu'ils puissent exprimer leurs intérêts et préférences. Mais pour atteindre le niveau de la présence socio-cognitive, ce premier comportement ne doit pas s'arrêter au choix par l'apprenant des membres de son groupe. L'agentivité collective et individuelle dépend de la prise d'initiative de chaque individu qui concerne le domaine cognitif. Le rôle de l'enseignant est donc de favoriser cette prise d'initiative en offrant des choix aux apprenants.

Le deuxième type de comportement de l'enseignant porte sur la justification de l'utilité des activités. En percevant les bénéfices des activités pour leur vie personnelle ou professionnelle, le degré d'autodétermination des étudiants augmente. Si, par exemple, l'enseignant travaille également dans le domaine qu'il enseigne et qu'il raconte ses expériences, les étudiants peuvent apprécier la passion et les récompenses derrière la formation.

Dernièrement, l'enseignant doit assurer les affects et les ressentis des étudiants. Ils doivent se sentir compris et être rencontrés à un niveau humain. S'il y a des sentiments négatifs ou si un groupe a du mal à accomplir une tâche, c'est à l'enseignant de répondre avec compréhension pour augmenter la motivation à nouveau. Il doit faire preuve d'empathie (Assor, Kaplan & Roth, 2002) afin de non seulement créer un climat motivationnel mais aussi de renforcer sa présence.

En plus des comportements, il y a également deux styles d'enseignant pour nourrir ou entraver la motivation : celui soutenant l'autonomie et le style contrôlant (Sarrazin, Tessier & Trouilloud, 2006). Dans le premier style, qui soutient la motivation autodéterminée, l'enseignant encourage les apprenants, valorise leur progrès et reste positif dans le feedback. Le deuxième style dit contrôlant présente l'enseignant comme quelqu'un qui prend tout en charge, est négatif dans le feedback et crée un sentiment de compétition entre les apprenants. Ils travaillent donc sous pression et de façon moins créative. Dans le style soutenant l'autonomie, l'enseignant est plus proche des apprenants qui se sentent respectés et connectés avec lui. Il est donc évident que ce style nourrit le besoin de proximité sociale et augmente la présence pédagogique de l'enseignant.

## **Chapitre 7. Les fonctions d'un tutorat en formation à distance**

Les tutorats sont un élément important dans la formation à distance. Il s'agit d'une relation d'aide qui accompagne l'apprenant tout au long de son parcours d'apprentissage. Dans les dispositifs sans tutorat, il y a un taux de plus de 90% d'abandons (Rodet, 2014). Il ne s'agit pas seulement d'une aide technique pour pouvoir utiliser la plateforme, mais aussi d'un soutien motivationnel. Les tutorats permettent de faciliter la démarche d'apprentissage et assurent un suivi pédagogique. D'ailleurs, le tutorat peut être réalisé par un enseignant ou par un tuteur. L'enseignant-tuteur désigne l'adulte qualifié qui soutient l'apprenant.

Selon Poyet (2014), le tuteur accompagne et guide les apprenants et leur sert de ressource. Cela concerne à la fois le côté individuel de chaque apprenant et le sentiment de groupe. Les tutorats essaient de briser l'isolement qui est très probable avec l'apprentissage à distance. Derrière leurs écrans, les apprenants sont moins en contact avec d'autres apprenants et il est difficile de créer un sentiment d'appartenance. Ce sentiment est encore plus difficile à atteindre avec un campus virtuel comparé à un campus réel.

Le tutorat peut également être un soutien du travail collaboratif (Class, 2002). Avec des consignes et des réponses claires, le tuteur facilite la collaboration entre pairs ainsi qu'en groupe et renforce la motivation. Par conséquent, le succès d'un tutorat correspond à une augmentation de la présence socio-cognitive et socio-affective chez l'apprenant.

Normalement, dans une formation à distance, « le tutorat constitue une activité clairement distincte de l'enseignement proprement dit » (Depover & Quintin, 2011 : 15-16). L'encadrement des étudiants se fait à part, avec des supports spécifiques afin d'approfondir la relation entre l'apprenant et le tuteur. Cependant, ces tutorats sont souvent liés à un environnement institutionnel qui influence les actions du tuteur. Il existe aussi des formations dans lesquelles l'enseignant a également le rôle de tuteur ce qui signifie un rôle de médiation ainsi qu'une aide au travail individuel et collaboratif.

Le tuteur peut intervenir de manière proactive et de manière réactive (Rodet, 2014). Il intervient de manière proactive si l'apprenant n'a pas demandé de l'aide. En fournissant des consignes claires, par exemple, le tuteur prévoit un besoin des apprenants et provoque une intervention proactive. Selon Duplaa, Galisson & Choplin (2003), une fonction de la proactivité est d'anticiper les difficultés des apprenants. Quand les apprenants demandent de l'aide pour surmonter une difficulté qu'ils ont rencontré lors de travaux, le tuteur intervient de manière réactive en donnant une explication ou une réponse suite à la sollicitation des

apprenants. Pendant que l'intervention proactive se fait souvent de manière collective, l'intervention réactive est davantage de nature individuelle. La réactivité permet de rejoindre des apprenants particuliers qui manifestent leur besoin. Toutefois, si l'apprenant demande pas de l'aide dans une situation problématique, il a plus tendance à abandonner le cours, ce qui montre que l'intervention réactive ne suffit pas pour diminuer le taux d'abandons. Grâce à l'intervention proactive, les apprenants perçoivent un accompagnement humain, reconnaissant dès le début de la formation qu'ils ne sont pas seuls. Cette perception d'un accompagnement humain est indispensable pour un vécu de la présence de l'enseignant-tuteur.

Étant donné que les interventions du tuteur sont importantes, la question est de savoir dans quel ordre et quelles sont les priorités des étapes d'interventions.



Figure 9. Les étapes d'intervention du tuteur (Salmon, 2013)

La première étape d'intervention se fait autour de l'accès et la motivation. Il s'agit d'un accueil individuel des apprenants ainsi que d'un soutien technique au cas où un apprenant a des problèmes de connexion. La motivation est également primordiale, elle doit venir non seulement de l'apprenant mais aussi du tuteur. La deuxième étape est celle de la socialisation en ligne, c'est-à-dire que les apprenants doivent se familiariser avec les outils de communication. Pendant une activité de présentation dans un forum, les apprenants entrent en contact avec la plateforme et leur collègues qui seront ensuite perçus comme présents. L'échange d'informations peut se dérouler autour des opinions ou arguments sur un sujet spécifique et le tuteur aide les apprenants à gérer la surcharge potentielle d'information. En encourageant les apprenants à participer et à contribuer aux activités, le tuteur les aide à construire des connaissances et à mettre en perspective leurs différents points de vue. La dernière étape concerne le développement individuel où l'esprit critique émerge.

Les étapes sont une sorte de guide d'intervention tutorale qui permet de structurer les interactions entre le tuteur et les apprenants. En ce qui concerne les fonctions exercées par le

tuteur dans les différentes étapes, je me concentre sur cinq d'entre elles en détail : la fonction organisationnelle, la fonction sociale motivationnelle, la fonction méthodologique cognitive, la fonction technique et la fonction relevant de l'évaluation (Drissi, Talbi & Kabbaj, 2006).

### ***7.1 La fonction organisationnelle***

La fonction organisationnelle du tuteur est d'abord d'animer les séances synchrones et de mettre en évidence l'objectif principal du cours. Mais il s'agit aussi des objectifs spécifiques des activités pédagogiques. Dans une formation mixte à distance, avec des éléments synchrones et asynchrones, il est important de faire comprendre à l'apprenant quel est le lien entre les différentes activités. Cela affecterait la motivation et le processus d'apprentissage si l'apprenant considérait les activités asynchrones comme une partie distincte et non comme une sorte de préparation ou de consolidation des séances synchrones.

Le tuteur planifie le travail dans le temps et fournit des consignes claires de manière proactive, par exemple pour permettre aux projets de groupe de se dérouler de manière optimale. Il peut aussi s'occuper de la répartition du travail au sein d'un groupe. Cependant, au lieu d'assigner un rôle fixe à chaque membre du groupe, l'enseignant peut seulement spécifier le nombre de membres du groupe afin de donner aux apprenants individuels plus de liberté pour choisir le rôle qu'ils veulent jouer au sein du groupe.

### ***7.2 La fonction sociale motivationnelle***

En ce qui concerne la fonction sociale motivationnelle, le tuteur doit inciter les apprenants à travailler ensemble. Nous avons vu que la présence pédagogique soutient les présences socio-affective et socio-cognitive. Le tuteur doit soutenir la motivation des apprenants et aider à résoudre des conflits. Avant tout, la fonction sociale motivationnelle est de donner une dimension humaine au dispositif. Il s'agit peut-être de la fonction la plus difficile, car l'apprentissage par écran affaiblit l'aspect humain. Toutefois, il est possible de sentir la présence de son homologue dans un environnement virtuel, notamment grâce à la représentation visuelle et aux expressions faciales (Nowak & Biocca, 2003).

### ***7.3 La fonction méthodologique cognitive***

La fonction méthodologique cognitive porte sur l'aide à dépasser les difficultés rencontrées lors des travaux individuels et collectifs. De manière proactive, le tuteur peut fournir des informations complémentaires pour la réalisation d'un travail, par exemple des

liens ou des articles. Il est aussi important d'expliquer certaines notions qui servent de base pour le cours. Le tuteur doit juger quelles notions représentent des connaissances essentielles et fournir des synthèses afin d'anticiper d'éventuelles questions. La fonction méthodologique cognitive est aussi directement liée à la présence de l'enseignant. Lorsque l'enseignant donne un feedback sur les présentations orales ou les travaux écrits, les apprenants pourront améliorer leur travail, tout en percevant une grande présence de l'enseignant. La fonction méthodologique cognitive est aussi appelée métacognitive (Rodet, 2014), c'est-à-dire que le tuteur conseille les apprenants par rapport aux stratégies de travail à adopter.

#### ***7.4 La fonction technique***

La fonction technique semble la plus évidente dans une formation à distance. En utilisant différentes plateformes telles que Moodle ou Canvas et des services de visioconférence tels que Zoom ou Microsoft Teams, l'apprenant a besoin d'une sorte d'instruction en technologie. Le rôle du tuteur est de faciliter l'utilisation de nouveaux outils pour gagner du temps et optimiser l'outil. Grâce au mode étudiant sur les plateformes, il peut se mettre dans la peau de l'apprenant et anticiper d'éventuelles difficultés. Aussi, il aide à résoudre les problèmes techniques, par exemple si un étudiant n'a pas d'accès à la plateforme ou a des problèmes pour télécharger une vidéo.

#### ***7.5 La fonction relevant de l'évaluation***

La dernière fonction du tuteur est la fonction relevant de l'évaluation. Le tuteur doit donner une évaluation des travaux individuels ainsi que collectifs. Même si c'est une évaluation par les pairs, le tuteur assure toujours que l'apprenant recevra un retour permettant d'améliorer son travail. Cette fonction permet donc non seulement d'augmenter la présence de l'enseignant-tuteur mais aussi celle des autres étudiants. Cela souligne à nouveau le fait que la présence pédagogique peut influencer et soutenir les deux autres formes de présence.

Avec toutes ces différentes fonctions et étapes d'interventions du tuteurs, le tuteur joue un rôle important dans la réussite d'une formation à distance. Hormis sa fonction organisationnelle évidente, il « favorise ou non le sentiment d'appartenance à un groupe, encourage la persévérance, ainsi que le soutien motivationnel » (Jeunesse & Dumont, 2004 : 395). La présence pédagogique de l'enseignant dépend donc de la mise en œuvre efficace de ces fonctions au sein du groupe d'apprenants. Plus les fonctions sont implémentées, plus la présence de l'enseignant est ressentie.

## **Partie 3**

-

### **Recueil de données : côté enseignants**

Les troisième et quatrième parties de ce mémoire traitent du recueil de données. Celles-ci se présentent de la manière suivante : un côté enseignants (Partie 3) et un côté apprenants (Partie 4). Au début de ces deux parties, je commence par la présentation des choix méthodologiques. Je continue avec la description détaillée du recueil de données pour l'analyse du point de vue des enseignants ainsi que celui des apprenants.

## **Chapitre 8. Choix méthodologiques**

Étant observatrice des séances synchrones et conceptrice du travail asynchrone en collaboration avec les enseignants, je me concentre entièrement sur les enseignants de l'école d'été de l'ESSCA Online Campus pour la première partie de mon recueil de données. Il s'agit de trois enseignantes, dont deux ont enseigné à l'école d'été et une troisième a conçu un cours d'été et le MOOC (Massive Open Online Course) *Creative Box* de l'ESSCA.

Étant donné que le campus virtuel est un nouveau projet et que les deux cours d'été sont un premier test, il est important de se concentrer sur les enseignants et leurs expériences afin d'en tirer des leçons importantes pour l'avenir sur le côté de l'enseignement. Les cours que j'ai accompagnés seront également proposés à l'école d'hiver et au Master l'année prochaine. Afin de recueillir des données, j'ai mené des entretiens d'environ une heure avec trois enseignantes de l'ESSCA Online Campus<sup>1</sup>.

L'un des entretiens a été effectué avec ma tutrice de stage et la directrice de l'ESSCA Online Campus, Dr Orsolya Sadik-Rozsnyai, qui a conçu et développé les modules d'apprentissage du MOOC *Creative Box* de l'ESSCA. Au cours de son interview, j'ai également pu observer les méthodes du e-learning asynchrone dans le contexte d'une école de commerce. J'en ai tiré profit pour mes réflexions et propositions concernant les écoles d'été et d'hiver de l'ESSCA Online Campus. N'ayant pas accès au point de vue des apprenants, une contrainte que je décris dans les choix méthodologiques des apprenants, je ne regarderai le MOOC que du point de vue de l'enseignante et de sa conception<sup>2</sup>.

Au moyen de ces données, j'ai pu identifier les difficultés, les souhaits et les motivations dans le processus d'enseignement du campus virtuel. En conséquence, l'analyse de ces données m'a servi de référence et de guide pour l'amélioration de l'école d'été qui se trouve dans la sixième et dernière partie de ce mémoire.

---

1 Les transcriptions des entretiens avec les enseignantes se trouvent en annexe 1.

2 Une description détaillée du MOOC se trouve en annexe 2.

## Chapitre 9. Entretiens avec les enseignantes de l'ESSCA Online Campus

Dans la première partie de mon recueil de données, je me concentre sur les enseignants. Ce ne sont pas seulement les étudiants qui peuvent raconter leurs expériences et leurs attentes, mais aussi les enseignants. Ces derniers peuvent parler de leurs réussites et de leurs échecs au niveau des gestes ou des techniques, afin d'augmenter la présence à distance.

Étant ingénieure pédagogique au sein de l'ESSCA Online Campus, j'étais en contact permanent avec les enseignants. Grâce à des réunions hebdomadaires pendant la conception et aux échanges quotidiens pendant les cours, j'ai pu me faire une idée précise des besoins des enseignants. J'ai été en contact avec plusieurs enseignants, cependant, dans ce travail je me concentre sur trois d'entre eux : Catherine Bruneteaux-Swann, Dr Orsolya Sadik-Rozsnyai et Samantha Taylor.

Parallèlement à ses activités de conseil, Catherine Bruneteaux-Swann enseigne le management stratégique des marques, l'innovation et l'entrepreneuriat dans des écoles de commerce, avec une spécialisation dans les secteurs des biens de consommation et du luxe. Elle enseigne le cours *Luxury Marketing Strategy* dans l'école d'été.

Responsable de l'ESSCA Online Campus, professeure associée de marketing et d'innovation, Dr Orsolya Sadik-Rozsnyai développe le campus en ligne de l'ESSCA et conçoit des cours en ligne sur l'innovation et la créativité. Elle aurait co-enseigné le cours d'été *Innovation & Creativity*, qui n'a malheureusement pas eu lieu cette année en raison du nombre trop faible d'inscriptions. Elle a conçu le MOOC primé *Creative Box* de l'ESSCA.

Professeure certifiée et consultante en communication, Samantha Taylor a plus de 15 ans d'expérience en formation dans des entreprises internationales et des écoles de commerce. Elle enseigne le cours *International Communication* dans l'école d'été.

Les entretiens avec Catherine et Samantha se sont déroulés en anglais, tandis qu'Orsolya a parlé en français. J'utilise un entretien semi-directif afin d'inviter la personne interrogée à répondre plus longuement à chaque question. Les entretiens avec les enseignantes me permettent d'avoir une perspective complémentaire sur la notion de présence. N'étant pas du côté de l'apprenant, je peux percevoir à quel point le concept de présence joue un rôle dans la phase de conception. Dans les deux cours *Luxury Marketing Strategy* et *International Communication*, je peux également parler de mes expériences vécues pendant le cours.

L'entretien avec les enseignantes des cours d'été est divisé en trois parties : la conception, le travail asynchrone et les séances synchrones. Les questions sur le MOOC, un MOOC 100% asynchrone, ne portent que sur les deux premières parties. Dans la première partie, j'essaie de discerner l'intention des enseignantes derrière les activités pédagogiques. Prenant l'exemple de l'évaluation par les pairs, il sera intéressant de voir si cette méthode est principalement utilisée pour réduire la quantité de travail des enseignantes ou pour favoriser le contact entre les étudiants.

Dans la deuxième partie, qui se concentre sur le travail asynchrone, je commence par une question ouverte, pour savoir comment l'enseignante pense être présente pendant le travail asynchrone avant de mentionner les activités. L'objectif est de découvrir comment l'enseignante évalue sa propre présence et quelles méthodes et activités, selon elle, augmentent la présence. La dernière question de cette partie porte sur le lien que l'enseignante crée entre le travail asynchrone et les séances synchrones. Afin d'être présente dans les deux formats, l'enseignante doit faire ressentir ce lien aux étudiants. Ils sont non seulement plus motivés parce qu'ils comprennent pourquoi ils effectuent certaines tâches, mais aussi parce qu'ils voient les atouts des différentes modalités (Baillifard, Carbonel, Favre & Thurre, 2020).

La troisième partie traite des séances synchrones et notamment de la présence pédagogique. Il est important de savoir comment l'enseignante essaie de créer un climat motivationnel, dont le succès sera également évalué dans l'enquête et les entretiens avec les étudiants. Je demande aux enseignantes comment elles entretiennent des interactions sociales avec les apprenants car ces interactions peuvent augmenter la présence pédagogique et par conséquent soutenir le développement de deux autres formes de présence (Jézégou, 2021a). Interroger les enseignantes sur leur rôle global dans les séances synchrones et leur façon de gérer le travail en groupe me permet de vérifier l'importance de la présence pédagogique, qui semble pouvoir nourrir la présence socio-affective et cognitive.

## **Partie 4**

-

### **Recueil de données : côté apprenants**

Les apprenants occupent une position centrale dans l'amélioration de l'ESSCA Online Campus. Leurs motivations, leurs problèmes et leurs suggestions sont essentiels pour une bonne expérience d'apprentissage pour les futurs étudiants. Je commence par la présentation des choix méthodologiques et les contraintes correspondantes. Je continue avec la description détaillée du recueil de données pour l'analyse du point de vue des apprenants.

## **Chapitre 10. Choix méthodologiques**

Pour la deuxième partie de mon recueil de données, je me concentre entièrement sur les étudiants de l'école d'été de l'ESSCA Online Campus. Dans l'école d'été, il y avait dix-neuf étudiants au total, dont onze qui ont suivi le premier cours (*Luxury Marketing Strategy*), cinq le second (*International Communication*) et trois d'entre eux ont suivi les deux cours. En me basant sur ces trois étudiants qui ont suivi les deux cours et en les comparant, cela m'apporte de nouvelles informations.

J'avais une contrainte : je ne pouvais pas inclure les étudiants de l'ESSCA École de commerce dans mes données. Pour cause, il y a une équipe d'ingénieurs pédagogiques qui conçoit elle-même des cours en ligne et envoie des questionnaires aux étudiants. À cet égard, l'ESSCA École de commerce et l'ESSCA Online Campus ont des offres proches, qui ne doivent pas être en concurrence. Étant donné que le campus virtuel est un nouveau projet et que les deux cours d'été sont un premier test, il est important de se concentrer sur les participants à ce test et d'en tirer des leçons importantes pour l'avenir sur le côté de l'apprentissage.

Afin de recueillir des données auprès du public cible, j'ai envoyé des questionnaires aux étudiants qui ont suivi l'école d'été à l'ESSCA Online Campus et j'ai mené des entretiens avec sept d'entre eux. En étant en contact direct avec les étudiants, j'ai suivi leur évolution et j'ai ainsi pu récupérer des données supplémentaires pour mon analyse<sup>3</sup>.

Grâce à ces données, j'ai pu identifier les difficultés, les attentes et les motivations, cette fois-ci non pas du côté des enseignantes mais dans le processus d'apprentissage du campus virtuel. En conséquence, l'analyse de ces données complète le point de vue des enseignantes et permet d'améliorer l'école d'été.

---

<sup>3</sup> Les résultats des questionnaires et des enquêtes se trouvent en annexes 3, 4, 5 et 6 ; les transcriptions des entretiens avec les apprenants se trouvent en annexe 7.

## **Chapitre 11. Le vécu des apprenants**

Dans la deuxième partie de mon recueil de données, je me concentre sur les apprenants de l'ESSCA Online Campus. Les deux cours d'été se sont déroulés sur six semaines chacun, de mi-mai à fin juin (*Luxury Marketing Strategy*), et de début juin à début juillet (*International Communication*). Du fait de la variété de nationalités, notamment des Hongkongais, des Indonésiens, des Colombiens, des Argentins et des Français, le travail en groupe est particulièrement intéressant en raison des différences culturelles et des nombreux fuseaux horaires.

Avant de commencer le cours, les étudiants ont dû répondre à une enquête de bienvenue sur leur choix de l'ESSCA Online Campus. En observant les apprenants lors des séances synchrones et du travail asynchrone, j'ai pu avoir un bon aperçu de leur expérience. J'ai également pu identifier des problèmes lorsque les étudiants m'ont contacté par mail. À la fin du cours, les étudiants ont dû remplir un questionnaire d'évaluation du cours avant de répondre à une enquête sur la présence à distance. Enfin, j'ai pu interviewer certains étudiants sur une base volontaire et obtenir des informations supplémentaires sur leur expérience.

### ***11.1 Enquête de bienvenue sur le choix de l'ESSCA Online Campus***

L'enquête de bienvenue a été à l'origine créée à des fins commerciales uniquement. Dans la phase de recrutement, notre équipe voulait savoir quels réseaux sociaux les étudiants utilisaient pour mieux cibler le recrutement. Les deux premières questions visent cet objectif commercial. Il s'agit de savoir comment les étudiants ont découvert l'ESSCA Online Campus et sur lesquels des trois réseaux sociaux ils sont les plus actifs.

J'ai ensuite voulu ajouter une troisième question à cette enquête de bienvenue permettant non seulement de mieux recruter les futurs étudiants mais aussi de connaître leurs motivations. Que ce soit les crédits, l'enseignant ou le contenu du cours, les diverses motivations des étudiants pour choisir un cours en ligne peuvent affecter la présence sociale. Lorsque les étudiants se fixent des objectifs différents et ont des exigences différentes pour eux-mêmes, le travail en groupe peut aboutir à la résolution d'une tâche, seul plutôt qu'ensemble. La dernière question de cette enquête de bienvenue est donc une question ouverte demandant ce qui a convaincu les étudiants de s'inscrire à un des cours de l'ESSCA Online Campus.

## 11.2 Observations des cours d'été

Comme les cours d'été se sont déroulés de mi-mai à début juillet, ils se sont parfaitement intégrés dans la période de mon stage. J'ai eu l'occasion d'observer de près les cours d'été, qu'il s'agisse du travail asynchrone ou des séances synchrones. Les enquêtes de début de semaine et le questionnaire d'évaluation du cours me permettent de mieux comprendre l'expérience d'apprentissage des étudiants.

### 11.2.1 Travail asynchrone

Sur Canvas LMS (Learning Management System), chaque semaine était divisée en quatre parties : aperçu (*overview*), découvrir (*discover*), projet (*project*) et clôture (*closure*). Dans l'aperçu, les étudiants reçoivent une description de la semaine et des sujets qui seront abordés. De plus, les étudiants peuvent répondre volontairement à l'enquête de début de semaine. Dans la deuxième section, les apprenants découvrent le matériel pédagogique du cours, à travers des vidéos, des podcasts, des articles, des recherches sur le Web ou des forums. La troisième section contient toutes les tâches liées aux projets et dans la clôture, les étudiants ont un résumé des sujets et des objectifs d'apprentissage sur lesquels ils ont travaillé cette semaine. Ils ont également un petit aperçu de la semaine suivante et parfois des lectures pour aller plus loin. Mon observation du travail asynchrone porte principalement sur le respect des délais de remise des travaux et l'impact des points sur l'engagement des étudiants.

### 11.2.2 Séances synchrones

Pendant les six semaines d'un cours d'été, il y a eu 45 heures de séances synchrones qui se déroulaient sur Microsoft Teams. Ces heures sont réparties sur un total de 14 à 16 séances. Le nombre de séances varie car certaines heures peuvent servir d'examen final.

LUXURY MARKETING STRATEGY 		MONDAY.	TUESDAY.	WEDNESDAY.	THURSDAY.	FRIDAY.
W1	May 17 – May 21	1:30 – 4:30 pm		1:30 – 4:30 pm		1:30 – 4:30 pm
W2	May 24 – May 28			1:30 – 4:30 pm		1:30 – 4:30 pm
W3	May 31 – June 4	1:30 – 4:30 pm		1:30 – 4:30 pm		1:30 – 4:30 pm
W4	June 7 – June 11	1:30 – 4:30 pm		1:30 – 4:30 pm		
W5	June 14 – June 18	1:30 – 4:30 pm		1:30 – 4:30 pm		
W6	June 21 – June 25	1:30 – 4:30 pm		1:30 – 4:30 pm		

Figure 10. Le planning des séances synchrones du cours *Luxury Marketing Strategy*

		 <b>INTERNATIONAL COMMUNICATION</b>				
		MONDAY.	TUESDAY.	WEDNESDAY.	THURSDAY.	FRIDAY.
W1	May 31 - June 4		1:30 – 3:30 pm		1:30 – 4:30 pm	
W2	June 7 – June 11		1:30 – 3:30 pm			1:30 – 4:30 pm
W3	June 14 – June 18		1:30 – 3:30 pm			1:30 – 4:30 pm
W4	June 21 - June 25		1:30 – 3:30 pm			1:30 – 4:30 pm
W5	June 28 – July 2	1:30 – 4:30 pm	1:30 – 3:30 pm	1:30 – 4:30 pm		1:30 – 4:30 pm
W6	July 5 – July 9	1:30 – 4:30 pm	1:30 – 3:30 pm	1:30 – 4:30 pm		1:30 – 4:30 pm

Figure 11. Le planning des séances synchrones du cours *International Communication*

Comme les deux cours d'été se chevauchent quelque peu, le second cours comporte de nombreuses séances à la fin pour permettre à certains étudiants de participer aux deux cours. Mon observation des séances synchrones porte principalement sur l'engagement et la participation des étudiants au chat, avec un microphone ou même une caméra.

### 11.2.3 *Enquêtes de début de semaine*

Les cours d'été commençaient chaque semaine par un aperçu des sujets. En plus de cet aperçu, les étudiants s'attendent à une enquête de début de semaine à laquelle ils peuvent répondre facultativement. Afin de ne pas ajouter du stress inutile en début de semaine et d'encourager les étudiants à se porter volontaires, cette enquête est composée de deux à cinq questions courtes auxquelles il ne faut que quelques minutes pour répondre.

La première question est la même chaque semaine. Les étudiants voient huit émotions différentes, dont deux positives et six négatives (excitation, enthousiasme, peur, embarras, angoisse, fatigue, frustration, crainte). Ils doivent ensuite décider, sur une échelle allant de « pas du tout » à « totalement » (« pas du tout », « un peu », « moyennement », « beaucoup », « totalement »), à quel point ils ressentent ces émotions à ce moment-là. La majorité des émotions négatives sont donc présentes parce que nous voulons trouver le genre exact de l'émotion négative et pas seulement le fait qu'elle soit négative. En faisant revenir cette question chaque semaine, nous pouvons comparer les réponses au fil du temps et voir comment certaines émotions se développent.

Dans notre première enquête, nous avons donc la question précédente concernant les émotions mais aussi une seconde question pour mieux comprendre le profil de l'apprenant. Les étudiants devaient décider à quel type de participant ils s'identifiaient le plus : participant

actif, passif, occasionnel ou observatoire. Grâce à cette question, nous pouvons identifier l'attitude des étudiants face à l'apprentissage en ligne et prévoir leur niveau d'engagement. Cette question permet également aux étudiants de réaliser une réflexion sur leurs propres comportements en examinant leurs expériences et attentes avec l'apprentissage en ligne.

À partir de la deuxième semaine, l'enquête comportait deux questions supplémentaires, ouvertes cette fois-ci. Tout d'abord, les étudiants étaient invités à indiquer approximativement le temps qu'ils avaient consacré aux activités asynchrones la semaine précédente afin de vérifier l'estimation qui avait été réalisée par l'enseignant. Même si Canvas LMS garde une trace de la durée de connexion des étudiants et du temps qu'il leur a fallu pour terminer un devoir, il était difficile de définir la quantité réelle de travail. Par exemple, un étudiant pouvait avoir un devoir ouvert et faire d'autres choses sans travailler activement dessus, ou bien l'étudiant pouvait être en train de faire des recherches sur un sujet particulier sans être connecté à la plateforme. Avec cette question, nous essayons de savoir si les étudiants ont consacré les 90 heures prévues pour les activités asynchrones. De plus, les étudiants devaient décrire un événement spécifique du cours de la semaine précédente, que ce soit pendant la séance synchrone ou le travail asynchrone.

Au début de la quatrième semaine, qui correspondait à la moitié du cours d'été, il y avait deux autres questions supplémentaires dans l'enquête de début de semaine. L'objectif est de déterminer dans quelle mesure les étudiants sont d'accord avec certaines déclarations. Par exemple, les étudiants évaluent l'utilité du cours pour leur vie professionnelle, qui est également un facteur de motivation.

Au début de la sixième et dernière semaine, l'objectif est de savoir quelles sont les compétences que les étudiants pensent avoir améliorées. Il s'agit d'abord des compétences organisationnelles, comme la gestion du temps, et des compétences de communication.

Les enquêtes de début de semaine visent principalement à observer les sentiments et perceptions des étudiants au cours des six semaines. Cela leur permet de s'exprimer volontairement et de s'auto-évaluer pendant les semaines du cours d'été. En faisant des comparaisons, nous pouvons découvrir, en fonction des semaines, l'évolution des sentiments des étudiants et si la fin d'un cours en particulier présente un niveau d'investissement personnel élevé en raison d'un grand projet de groupe, par exemple.

#### ***11.2.4 Questionnaire d'évaluation du cours***

À la fin des six semaines, les étudiants ont été invités à remplir un questionnaire d'évaluation du cours que j'ai élaboré sur Microsoft Forms. Ce questionnaire contient neuf questions et est divisé en trois parties : la plateforme d'apprentissage, les séances synchrones et l'expérience générale d'apprentissage.

Dans la première section, les étudiants doivent d'abord indiquer sur une échelle de 1 à 10 la facilité de navigation sur la plateforme et la facilité de compréhension de la langue. Bien que les questions de l'échelle soient obligatoires, il y a une question ouverte à la fin de chaque section où les étudiants peuvent faire des commentaires ou suggérer des améliorations.

Dans la deuxième section, les étudiants sont à nouveau confrontés à une échelle de 1 à 10 : ils doivent indiquer à quel point ils ont été satisfaits des séances synchrones et de leur enseignante. Les étudiants peuvent également laisser des commentaires dans cette section.

La troisième et dernière section demande une évaluation générale du cours et laisse encore la place aux commentaires et aux suggestions. Dans la dernière question, les étudiants doivent indiquer s'ils recommanderaient le cours et pourquoi. Par là, ils se demandent si le cours leur a été utile et pourquoi, ce qui fait ressortir une fois de plus les besoins et les motivations des étudiants.

Le questionnaire d'évaluation fait partie du cours et il est obligatoire de le compléter. Le fait de savoir que l'enseignante a accès aux réponses peut bien sûr influencer les retours des étudiants. Mais grâce à l'anonymat et au caractère obligatoire, une participation productive est possible. De plus, ces réponses apportent un éclairage supplémentaire par rapport à l'enquête sur la présence.

#### ***11.3 Enquête sur la présence à distance***

L'enquête sur la présence à distance a été créée sur Microsoft Forms et se compose de 25 questions divisées en cinq sections : apprentissage synchrone, apprentissage asynchrone, compétences, motivation, et présence de l'enseignant et des pairs. Dans le texte d'introduction de l'enquête, je précise qu'il faudra environ dix minutes pour y répondre et que la participation contribuera à l'amélioration de l'ESSCA Online Campus. À la fin du questionnaire, les étudiants ont la possibilité d'indiquer leur adresse électronique s'ils acceptent d'être interviewés. En fonction de cette réponse, je peux ainsi trouver un moment pour les interroger à propos de leur expérience personnelle au sein du campus virtuel.

La première section qui se concentre sur l'apprentissage synchrone comporte huit questions, dont cinq fermées et trois ouvertes. Au début, il est important de ne pas submerger les étudiants avec des questions ouvertes afin de ne pas perdre leur intérêt et leur motivation.

Les deux premières sections commencent par une question permettant de comprendre dans quelle mesure les étudiants ressentent la présence de l'enseignante et des pairs pendant les séances synchrones et pendant le travail asynchrone. Il sera intéressant de voir si les étudiants perçoivent différemment la présence dans l'apprentissage synchrone et asynchrone. Pendant les séances synchrones, seule l'enseignante a sa caméra allumée pendant que les étudiants restent cachés et participent en écrivant dans le chat ou en activant leurs microphones. En conséquence, la présence de l'enseignante devrait être plus forte dans les séances synchrones.

La première section de l'enquête comprend également des questions sur le travail en groupe et la dynamique dans les salles de répartition, lorsque le groupe est seul, par opposition à celle qui existe lorsque l'enseignante y arrive. Il sera intéressant de voir si les étudiants perçoivent une dynamique différente et sont plus détendus, comme le dit Chandler :

Students can relax a little, knowing that their input to a discussion can only be heard by the small group of their peers present in the room and the discussion cannot be recorded. (Chandler, 2016 : 16)

Les réponses à cette question ouverte me permettront de déterminer l'influence de la présence de l'enseignante sur celle du groupe ainsi que d'identifier quelle forme de présence favorise la réalisation d'une activité collective.

Avec les questions sur le climat motivationnel et la ressemblance à une séance en présentiel, je me concentre sur la présence pédagogique aux yeux des apprenants en observant si l'enseignante contribue à un climat socio-affectif favorable aux interactions sociales.

À la fin de la première section, ainsi qu'à la fin de la deuxième, les étudiants ont la possibilité de commenter ou de suggérer des améliorations sur une base volontaire. Cela permet aux étudiants d'aborder un sujet qui n'a peut-être pas été traité, ou pas suffisamment.

Dans la deuxième section, qui porte sur l'apprentissage asynchrone, l'accent est mis sur les différentes activités pédagogiques, ainsi que dans quelles mesures elles favorisent la présence de l'enseignante et des pairs. Cela implique les activités suivantes : vidéo de l'enseignante (*instructor video*), forum (*discussion*), devoir évalué par l'enseignante

(assignment), devoir évalué par les pairs (*peer review assignment*), exposé (*show and tell*) et revue de presse hebdomadaire (*weekly press review*). Bien que les étudiants doivent présenter l'exposé pendant les séances synchrones, j'ai décidé de l'inclure dans la liste des activités asynchrones car ils doivent préparer l'exposé ensemble de manière asynchrone.

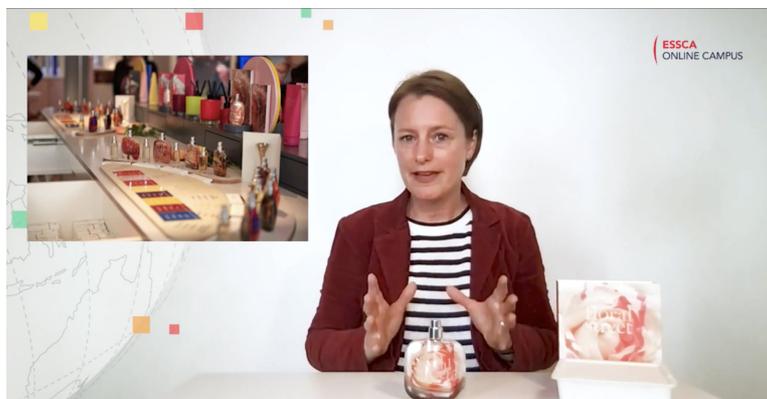


Figure 12. Exemple d'une vidéo de l'enseignante sur la marque Floral Street

La première chose était de dire, sur une échelle de 1 à 5, comment la présence de l'enseignante ou des pairs était ressentie pendant chaque activité. Ensuite, les étudiants doivent classer les activités par ordre d'utilité pour ressentir la présence de l'enseignante. Ainsi, grâce à ces questions, nous pouvons voir non seulement comment la présence est perçue dans chaque activité, mais aussi quel sens les étudiants donnent à ces activités par rapport aux autres lorsqu'il s'agit de ressentir la présence. Puisque « la présence à distance [...] est à la fois perçue et vécue. » (Androwkha, 2020 : 65), les étudiants peuvent percevoir la présence de l'enseignante ou des pairs et en être conscients. Il sera intéressant de voir si la présence perçue correspond à la présence vécue et si c'est plutôt la réactivité de l'enseignante dans ses retours ou le visuel dans les vidéos qui créent une proximité.

Par ailleurs, dans cette deuxième section de l'enquête, trois questions ouvertes portent sur deux activités en détail : le forum et le devoir évalué par les pairs. Dans le premier cours de l'école d'été (*Luxury Marketing Strategy*), les forums permettent surtout de répondre à un sujet particulier et d'exprimer son opinion sur celui-ci, sans prêter spécifiquement attention aux messages des autres étudiants. Dans le deuxième cours de l'école d'été (*International Communication*), il y a des consignes : il faut aussi commenter le message d'un autre étudiant afin de recevoir les points de l'activité. En demandant aux étudiants s'ils lisent les messages et les commentaires des autres, je cherche à savoir si cela a une incidence sur leur présence. Un étudiant pourrait par exemple lire tous les messages de ses pairs mais classer le forum très bas en tant qu'activité qui aide à ressentir la présence.

La troisième section de l'enquête porte sur les compétences des étudiants. Il s'agit d'une question fermée où les étudiants doivent uniquement indiquer leur degré d'accord ou de désaccord avec des propositions comme « Je gère bien mon temps lorsque j'étudie » ou « Je reçois une évaluation en adéquation avec mon temps de travail ». Ces déclarations correspondent aux fonctions d'un tutorat en formation à distance, définies par De Lièvre, Depover, Quintin & Decamps (2003). Si nous prenons l'exemple de la fonction technique ou méthodologique cognitive, les étudiants doivent évaluer les moyens par lesquels ils peuvent surmonter des problèmes techniques ou réaliser des travaux du cours : par eux-mêmes, avec l'aide de l'enseignante, avec l'aide des pairs ou avec l'aide de l'équipe pédagogique. De cette façon, nous pouvons savoir si la présence de l'enseignante, des pairs ou de l'équipe pédagogique est décisive pour soutenir les compétences respectives.

La quatrième section contient deux questions fermées autour de la motivation. D'abord, les étudiants doivent indiquer sur une échelle de 1 à 5, leur degré de motivation lors des séances synchrones avec l'enseignante, lors des séances synchrones dans les salles de répartition avec leur groupe, lors du travail asynchrone seul et lors du travail asynchrone avec leur groupe. En comparant ces différents scénarios, il est possible d'identifier des liens entre la présence, les fonctions d'un tutorat en formation à distance et le climat motivationnel créé par l'enseignante. Si un étudiant se sent le plus motivé lors des séances synchrones avec l'enseignante, il est clair que la fonction sociale motivationnelle est liée à la présence pédagogique de l'enseignante. Si un étudiant se sent le plus motivé lors des séances synchrones dans les salles de répartition avec son groupe, c'est la présence socio-affective des pairs qui contribue à établir un climat motivationnel.

La deuxième question concernant la motivation porte sur le comportement des étudiants lors des séances synchrones. En demandant à quelle fréquence les étudiants prennent des notes, participent dans le chat ou allument leur microphone, je peux identifier leur niveau d'engagement cognitif et comportemental mais aussi comment cet engagement influence le degré de présence. Il sera intéressant de voir si une forte participation dans le chat suffit afin d'augmenter la présence des pairs.

La cinquième et dernière section de l'enquête se concentre à nouveau sur la présence, mais cette fois indépendamment des séances synchrones et du travail asynchrone comme dans les deux premières sections. Cette fois, il ne s'agit pas de savoir dans quelle mesure les étudiants ressentent la présence de l'enseignante et des pairs, mais comment cette présence les aide à, par exemple : mieux comprendre le contenu, améliorer leur travail grâce au feedback,

résoudre un problème ou compléter une tâche, recevoir des réponses à leurs questions, augmenter leur motivation ou améliorer leur compétence organisationnelle. Il s'agit d'une question à choix multiple où les étudiants peuvent choisir autant de réponses qu'ils le souhaitent. Par conséquent, nous pouvons mieux déterminer dans quels cas la présence de l'enseignante est plus importante et dans quels cas la présence des pairs est plus importante.

La deuxième partie de cette dernière section se concentre sur le scénario dans lequel les présences respectives aident le plus. Les étudiants sont invités à classer les différents scénarios du plus utile au moins utile : pendant les séances synchrones, dans les salles de répartition, quand ils reçoivent du feedback ou pendant le travail asynchrone. J'ai décidé d'inclure l'option de feedback après avoir lu un commentaire de Catherine Bruneteaux-Swann, l'enseignante du cours *Luxury Marketing Strategy* à l'ESSCA Online Campus :

If there's ONE THING that I have learnt over the past year or so about how to create a successful learning experience for students online, it's to give them written feedback for everything they do so they feel as though you are supporting them and that their effort is valued. [...] When my students have evaluated my courses this year (hybrid or 100% remote/online), that's the spontaneous positive comment that was cited most often.

Il sera intéressant de voir si la présence de l'enseignante sous forme de feedback, étant le retour positif le plus mentionné des étudiants dans le commentaire de l'enseignante, l'emporte sur la présence visuelle lors des séances synchrones. Comparé aux entretiens avec l'enseignante, il est important de voir si l'intention des enseignantes correspond à la perception des étudiants.

Enfin, je demande aux étudiants dans quelle mesure la présence de l'enseignante ou des pairs a augmenté au cours des dernières semaines. Comme les étudiants reçoivent l'enquête au cours de la sixième et dernière semaine du cours, ils sont en mesure d'évaluer ce qui a changé par rapport au début du cours. Il est possible que la présence de l'enseignante n'augmente pas en raison de la présence continue, tandis que la présence des pairs augmente en raison de plusieurs projets de groupe pendant le cours.

L'analyse de cette enquête détaillée donne un premier aperçu des perceptions et des évaluations des étudiants sur la présence de l'enseignante et des pairs, qui peuvent être approfondies lors des entretiens individuels.

### ***11.4 Entretien avec les apprenants des cours d'été***

J'ai réussi à interviewer sept apprenants et une huitième apprenante a préféré de m'envoyer ses réponses par écrit. L'entretien avec les étudiants est divisé en trois parties : le travail asynchrone, les séances synchrones et la motivation. Dans la première partie, j'entre dans le détail de la présence dans les activités pédagogiques en demandant par quelles activités ils perçoivent davantage la présence de l'enseignante ou d'autres étudiants. Je mentionne des activités individuelles, comme l'évaluation par les pairs, afin de rappeler et inspirer les étudiants dans leur réponse. Pour découvrir les interactions sociales entre les étudiants que je ne peux pas observer pendant le cours, je les interroge sur leurs contacts avec d'autres étudiants.

Dans la deuxième partie, qui se concentre sur les séances synchrones, je fais référence à l'ambiance dans les salles de répartition. En comparant le travail de groupe lorsque l'équipe est seule avec le travail de groupe en présence de l'enseignante, je peux déterminer quelle forme de présence favorise « le être et le faire ensemble pour apprendre avec et par les autres » (Jézégou, 2021a : 9). Il peut s'agir des autres étudiants qui déterminent la dynamique du groupe par leur comportement, ou encore de l'enseignante qui anime et dirige le groupe, favorisant l'apprentissage en commun.

Dans la troisième partie, qui traite de la motivation, je me concentre à nouveau sur les activités, comme le forum, pour voir comment le fait d'obtenir des points influence la motivation à poster. Au début du cours, la participation était moindre dans les forums qui ne rapportaient pas de point. Cela refléterait également la motivation des étudiants qui ont choisi le cours pour obtenir les crédits. Je finis l'entretien en posant la question de l'évaluation personnelle du niveau d'engagement dans le cours. Ce n'est pas seulement l'agentivité de l'enseignante qui crée une présence au sein d'un environnement numérique, mais aussi l'agentivité individuelle des apprenants (Jézégou, 2019), c'est-à-dire leur motivation à réaliser une activité et à appartenir à une communauté d'apprentissage.

Mon recueil de données du côté des apprenants est très détaillé. Le nombre d'étudiants n'est pas très important car cela donne tout de même une bonne idée de la situation d'apprentissage du campus virtuel grâce à diverses enquêtes, questionnaires, entretiens et retours spontanés. Les résultats de l'analyse de ces données seront présentés dans la partie suivante.

## **Partie 5**

-

### **Résultats des analyses**

Dans cette partie, je présenterai les résultats de mon analyse des données. Elle est à nouveau divisée en deux sections, le côté des enseignants et le côté des apprenants. Grâce à ces deux perspectives, j'ai une vision complète de la situation enseignement-apprentissage du campus virtuel ainsi qu'un double regard sur la perception de la présence.

## **Chapitre 12. Analyse des données : côté enseignants**

Dans la phase de conception, les enseignantes conviennent qu'il faut d'abord « imaginer un cadre global et un peu les compétences qu'on veut transmettre ». La définition des compétences et donc des objectifs pédagogiques est une étape importante afin de les rendre transparents et compréhensibles pour l'ensemble des apprenants.

Le fait qu'il faut s'adapter aux besoins des apprenants ressort également d'une autre déclaration faite par une enseignante : le cours doit être modifiable, même lorsqu'il a déjà commencé. Dans le cours *International Communication*, les étudiants ont dû enregistrer une *personal branding video* à la fin de la première semaine du cours. En regardant les résultats, l'enseignante s'est rendue compte que les étudiants n'avaient pas tous compris et qu'il y avait encore un potentiel d'amélioration. Ils ont ensuite eu la possibilité d'enregistrer une deuxième vidéo à la fin du cours. Les enseignantes se trouvent dans une phase de « test and learn ». Constamment, elles doivent évaluer et réévaluer les besoins des apprenants.

Selon les enseignantes, ce changement constant ne concerne pas seulement les enseignantes et leurs techniques, mais aussi les étudiants. Dans l'esprit de « continuous improvement », les activités que les étudiants accomplissent doivent représenter une sorte de « never-ending learning ». Les *personal branding videos* peuvent, par exemple, être réenregistrées par les étudiants à un autre moment de leur carrière ou de leur vie.

Pour les enseignantes, il s'agit de considérer les cours et les activités individuelles avec une intention globale qui n'est pas exclusivement académique. D'après elles, les étudiants montrent qu'ils ont compris le devoir ou qu'ils ont lu l'article, mais en même temps, cela leur donne quelque chose d'utile pour la vie, par exemple une piste de réflexion.

My intention is that they show that they have absorbed what they've done before, either through reading and responding to things or live. It's a way of showing that they understood what the training was about. But it's to do it in a way that I think it's more going to give them a result that could be useful for their lives. So it's not just academic.

Selon cette enseignante, les crédits et l'obtention d'un certificat ne doivent pas être la priorité, même si c'est une motivation extrinsèque qui pousse les étudiants. Lorsqu'il ne s'agit pas d'un apprentissage de type purement académique, les interactions sociales sont plus profondes et créent plus de présence aux yeux des enseignantes.

Les évaluations par les pairs montrent également que les activités ne sont pas seulement un moyen d'arriver à ses fins. Pour les enseignantes, il ne s'agit pas de prendre leur travail pour l'imposer aux étudiants, mais de « learning from everybody's point of view and creating connections ». Dans les deux cours d'été, les apprenants devaient régulièrement examiner et commenter le travail de leurs pairs. Ils ne devaient pas donner une note sur 20, mais commenter brièvement avec quoi ils étaient d'accord ou pas d'accord, ce qu'ils avaient remarqué ou ce qu'ils avaient aimé. De cette façon, les enseignantes souhaitent qu'ils apprennent à percevoir des perspectives différentes et à ressentir la présence des autres.

Dans le cours *International Communication*, les étudiants devaient créer beaucoup de petites vidéos d'eux-mêmes expliquant par exemple si tel ou tel concept fonctionnerait dans leur génération ou présentant une entreprise qui a introduit avec succès un concept particulier. Pour l'enseignante, les vidéos permettent de « put a face to a voice » ou de mettre un visage sur une voix car les caméras étaient pour la plupart éteintes lors des séances synchrones. Mais la création d'une plus grande présence visuelle n'est pas le seul avantage d'après elle.

It gives them more confidence as well if you compliment them in a video, but they're not having to do it live. So once they've had a few videos, and they know we know them, or we've seen them, they might be a little bit less reticent to come live.

Comme les vidéos font partie du travail asynchrone, les étudiants ont suffisamment de temps pour se préparer physiquement et psychologiquement selon l'enseignante. La conscience de voir les autres et d'être vu soi-même augmente énormément le sentiment de présence. D'après l'enseignante, les étudiants gagnent en confiance et ne sont pas aussi réservés dans les séances synchrones.

Créer un lien entre l'asynchrone et le synchrone est l'une des principales tâches des enseignantes. Qu'il s'agisse d'une sorte de préparation ou d'approfondissement des connaissances, le travail asynchrone joue un rôle important. La fonction de l'enseignante pendant la séance synchrone est d'écouter et de voir ce que les étudiants ont compris.

En cas d'incompréhension, l'enseignante aide les étudiants à mieux comprendre et leur donne d'autres perspectives. La fonction de l'enseignante ne consiste pas seulement à donner des instructions, mais aussi à répondre aux besoins des apprenants. Son accessibilité augmente sa présence et crée un climat motivationnel favorable aux apprentissages.

Cependant, la création de ce climat dépend aussi de la manière dont l'enseignante guide les étudiants. L'éducation positive vise à encourager l'apprenant plutôt qu'à le punir (Bourdeverre-Veyssière, 2019). L'enseignante respecte leurs apprenants et s'efforce de faire en sorte que la contribution de chacun soit valorisée. Par le biais du feedback, l'enseignante peut montrer qu'elle est là pour écouter et donner des conseils et de l'encouragement.

Pour une autre enseignante, donner du feedback est le point-clé de la présence. D'après elle, les étudiants savent qu'ils recevront un retour, ce qui les incite à faire leur travail et à le prendre au sérieux. L'enseignante est présente dans son feedback, les étudiants ressentent cette présence et y répondent en faisant le travail.

For me feedback is absolutely key. [...] It also means that they actually do the work and that you don't lose them. [...] It makes them feel valued. They hate you at the beginning, because you're running after them with a big stick. But because you're giving them feedback you nourish them.

Pour cette enseignante, le mot « presence » peut également être traduit par « engagement ». Cela pourrait être la différence entre la présence perçue et la présence vécue. Dans le cas de la présence perçue, les étudiants sont présents lorsqu'ils se sont connectés aux séances synchrones. Dans le cas de la présence vécue, les étudiants sont présents lorsqu'ils commentent les évaluations par les pairs. Comme le commentaire dans l'évaluation par les pairs n'est pas obligatoire, il est possible de voir qui participe au cours mais n'est pas vraiment engagé et qui participe et est engagé.

Il y a une chose que l'enseignante ne peut pas faire pour augmenter la présence des étudiants, c'est allumer les caméras. Les deux enseignantes des cours d'été sont d'accord que ni la menace ni l'incitation constante ne sont utiles.

I'm not there to do discipline. I'm there to help them grow and evolve and learn stuff. I'm not interested in the discipline bit so I do not want to feel like I'm paroling them by saying "switch that camera on" because it takes all the fun out and it's a distraction and it wastes time.

D'après elles, c'est la décision et la responsabilité des étudiants d'allumer ou non leur caméra. Après tout, il s'agit aussi de la vie privée. L'enseignement à distance ne se résume pas à l'allumage des caméras, ce n'est pas « the be-all and end-all » selon une enseignante. Il existe d'autres possibilités pour voir les étudiants. Dans un cours, les étudiants doivent poster un *luxury brand selfie* au début du cours. Ils se montrent avec leur marque ou leur produit préféré. Pour l'enseignante, ces photos donnent un « physical sense of who they are », ce qui l'aide non seulement à tâter le terrain mais aussi à créer une connexion entre les étudiants.

Bien que les enseignantes ne veulent pas menacer d'une déduction de points pour ne pas avoir allumé les caméras, la situation est différente pour les activités asynchrones. Si un quiz ou un devoir ne rapporte pas de points, les étudiants sont plus susceptibles de ne pas le faire. Dans ces cas, une enseignante se réfère à la méthode de la carotte et du bâton.



Figure 13. La méthode de la carotte et du bâton (Anna Edu, 2021)

Le nom de cette méthode fait référence à un charretier qui tient une carotte devant et un bâton derrière une mule. La mule s'approche de la carotte parce qu'elle veut la récompense de la nourriture, tout en s'éloignant du bâton derrière elle, car elle ne veut pas la punition de la douleur. Il s'agit d'un système dans lequel les apprenants sont récompensés pour certaines actions et menacés de punition pour d'autres. Pour l'enseignante, cette méthode représente un « critical success factor ». D'après elle, tous les forums doivent être notés pour garantir la participation des étudiants. Cette forme de motivation extrinsèque aurait pour conséquence que les étudiants participent pour obtenir des récompenses ou éviter des sanctions.

Un certain niveau de motivation de base doit déjà être présent chez les étudiants. L'enseignante peut motiver pour un certain sujet ou certaines activités, mais n'a aucune influence sur l'a-motivation, c'est-à-dire l'absence totale de motivation. S'il s'agit d'une question de motivation générale ou, par exemple, de problèmes familiaux, il doit y avoir une discussion humaine entre l'étudiant et l'enseignante ou une personne responsable. Ces moments d'échange humain, qui peuvent éventuellement avoir lieu avant ou après le cours en présentiel, sont omis dans l'enseignement à distance, comme le dit une enseignante :

It's super frustrating for the teacher because I just feel that I don't really know them very well, at the end of the day. You know, I do as much as I can with what I've got, but you've never got that sort of chit-chat moment where they come and see you at the end of the class.

L'enseignante est frustrée car elle n'a pas l'impression de bien connaître les étudiants. Les moments qui pourraient renforcer la relation, où par exemple un étudiant demande des conseils pour un entretien d'embauche, n'existent pas. Malgré la distance géographique et les écrans, des interactions sociales peuvent avoir lieu entre l'enseignante et les apprenants. Au début de chaque séance synchrone, les deux enseignantes des cours d'été ont pris le temps de saluer les étudiants individuellement et par leur nom. Même si cela prend un peu de temps, aux yeux des enseignantes, l'échange crée une base pour la relation interpersonnelle et un espace sûr pour les étudiants.

I go through the list, and I say hello to every one of them. And I touch base to say "How are you doing today?" either in the chat or live. It takes maybe 15 minutes longer for each class. But it sort of creates a safe space.

Cette idée de *safe space* désigne un lieu ou un environnement dans lequel une personne peut avoir la certitude qu'elle ne sera pas exposée à la discrimination, à la critique, au harcèlement ou à toute autre atteinte émotionnelle. En raison de la distance physique et de l'anonymat dans un cours en ligne, il est particulièrement important de créer une sorte de sécurité qui a un effet positif sur la proximité et la présence car « it helps people feel a bit more comfortable, and then they start to get to know each other ». Normalement, cette sécurité se trouve plutôt dans les salles de répartition lorsqu'un groupe d'apprenants est réuni. Dans les salles de répartition, les étudiants sont entre eux, la conversation n'est pas enregistrée et l'enseignante n'écoute pas. Selon les enseignantes, l'idée de hiérarchie disparaît et tout le monde se retrouve au même niveau. C'est aussi une des raisons pour lesquelles le travail en groupe est si important. La fonction de l'enseignante est de créer un espace sûr qui rend la collaboration entre les apprenants plus fructueuse et productive d'après elle.

I think the more they can collaborate together, the more opportunities they can help each other find a way. I'm not an expert, I don't know which way to go either sometimes, you know, but they will have each other to give support.

Selon l'enseignante, plus les étudiants travaillent ensemble et apprennent les uns des autres, plus la présence socio-cognitive et la présence socio-affective sont élevées et plus ils

ont un sentiment d'appartenance à une communauté d'apprentissage en ligne. Il pourrait s'agir, par exemple, d'un forum où les étudiants répondent aux questions des autres au lieu d'attendre la réponse de l'enseignante. La tâche de l'enseignante consiste néanmoins à créer le cadre de cette collaboration, à guider et à motiver les apprenants et à entretenir des interactions sociales, tout en étant présente dans les séances synchrones ainsi que dans le travail asynchrone.

En ce qui concerne le travail asynchrone, une enseignante aimerait avoir plus de contenu original sous forme de vidéos, que ce soit des vidéos d'elle-même ou d'un expert avec qui elle discute. Les étudiants pourraient sentir sa présence presque continuellement. Sa présence dans l'asynchrone montre également aux étudiants qu'elle est accessible, ce qui est à nouveau très important avec les cours internationaux en raison des décalages horaires.

L'idée de contenu original et d'interviews d'experts se retrouve également dans le MOOC *Creative Box* de l'ESSCA. L'entretien avec la conceptrice du MOOC, Dr Orsolya Sadik-Rozsnyai, m'a permis de comprendre le rôle de l'enseignante, l'intention des méthodes utilisées et la différence avec un cours d'été. Dans le MOOC, l'accent est mis sur les évaluations par les pairs. Les étudiants doivent comprendre les concepts théoriques, mais aussi acquérir des *soft skills*, des compétences humaines et comportementales. Lorsqu'il s'agit d'un MOOC dans le domaine de l'innovation, il est important de mettre les étudiants également dans le rôle de l'évaluateur, comme le décrit l'enseignante : « Ça va leur apprendre à évaluer d'autres projets, mais aussi se rendre compte qu'est-ce que les autres personnes vont voir quand ils vont juger leur propre projet. »

Les étudiants apprennent en même temps à évaluer d'autres projets et à regarder leur projet d'un point de vue externe sans avoir une évaluation par l'enseignante. Ce concept peut être différent pour un cours d'été selon l'enseignante. Dans un cours d'été payant, « la présence d'un prof doit être plus intense ». Dans un MOOC, le participant souhaite travailler de manière libre et autonome. La partie asynchrone des cours d'été peut s'inspirer du MOOC, dans le sens où les étudiants peuvent travailler de manière aussi autonome que possible.

Dans le MOOC, l'enseignante crée une forte présence avec les vidéos où elle présente le programme et avec les vidéos où elle explique des concepts théoriques afin de préparer les apprenants aux quiz. Elle accompagne les étudiants tout au long du MOOC sans l'aide des séances synchrones. Même dans les interviews d'entrepreneurs, elle est devant la caméra, et non derrière, mettant un visage sur le MOOC. Elle est toujours appelée par son prénom, ce qui crée une relation plus étroite avec les étudiants en affaiblissant la pensée hiérarchique.

Déjà dans le MOOC, où l'enseignante apparaît toujours dans les vidéos pédagogiques, l'importance de la présence de l'enseignante se manifeste. Elle devient le guide du MOOC, à ses yeux, donnant aux apprenants assurance et structure. Dans la partie asynchrone, où les étudiants travaillent de manière très indépendante et autonome, une ligne conductrice est cruciale pour garantir la compréhension et maintenir la motivation. Dans les cours d'été, l'enseignante pourrait même atteindre une plus grande présence grâce aux séances synchrones et aux échanges en direct avec les étudiants.

Dans le cadre du MOOC, les étudiants voient chaque semaine des interviews avec des entrepreneurs qui leur donnent un aperçu de la vie en entreprise. D'après la conceptrice, cela pourrait être une inspiration pour les cours d'été de l'ESSCA Online Campus. Les séances synchrones représenteraient une « immersion à la réalité d'entreprise ». Allant encore plus loin, il serait même possible qu'un enseignant s'occupe de la partie asynchrone et qu'un autre enseignant ou un expert du domaine s'occupe de la partie synchrone. Pour la conceptrice, la puissance de l'asynchrone permet ces libertés dans la partie synchrone.

Je pense que l'asynchrone peut être hyper puissant, ce qui ne donne une liberté pour le synchrone. Ça veut dire que le synchrone, ça peut être la même personne qui a fait l'asynchrone : les réponses aux questions, dans l'animation, dans la création de l'humain, etc. Mais aussi, ça peut être une opportunité de dire que tu confies la partie asynchrone à une personne, on va dire type prof qui sait construire. Par contre, les séances synchrones, tu prends la liberté et tu invites quelqu'un qui est complètement isolé, qui vient du monde des entreprises et qui t'apporte un témoignage.

Cette pensée me rappelle mes études de droit, où il y avait des cours magistraux avec un professeur, puis des travaux dirigés avec des formateurs du même domaine. Les étudiants travaillent sur des cas spécifiques et appliquent les connaissances acquises pendant le CM. Cette comparaison asynchrone-CM et synchrone-TD pourrait être une vision pour les cours d'été de l'ESSCA Online Campus, que j'explorerai dans la dernière partie de ce mémoire.

Tous ces entretiens m'ont permis de comprendre le point de vue des enseignantes. Ces dernières ne sont pas là pour enseigner la discipline et menacer, mais pour servir de guide aux étudiants. La présence de l'enseignante signifie être accessible et compréhensive. D'après les enseignantes, cette présence peut être renforcée par des vidéos pédagogiques, du feedback, de la structure et de la clarté. L'étape suivante consiste à se mettre dans la perspective de l'apprenant. J'analyserai les données du côté des apprenants et je les comparerai en même temps avec la perspective des enseignantes afin de créer un concept de présence cohérent.

## **Chapitre 13. Analyse des données : côté apprenants**

Dans ce chapitre, je présente les résultats de l'analyse des données du côté des apprenants. Ayant examiné les entretiens avec les enseignantes dans le dernier chapitre, je m'appuierai ici sur diverses données provenant des étudiants. Il s'agit des enquêtes, des questionnaires, des entretiens individuels et de mes observations pendant les cours d'été.

### ***13.1 Enquête de bienvenue sur le choix de l'ESSCA Online Campus***

Sur un total de 19 réponses, les crédits n'apparaissent qu'une seule fois comme une raison pour le choix de l'ESSCA Online Campus. Néanmoins, la réussite académique joue un rôle majeur. Qu'il s'agisse de la « reputation of ESSCA » ou du « high prestige », le fournisseur du cours semble aussi important que le cours lui-même. Mais l'une des principales raisons est en fait le contenu du cours : « rich course information », « high quality educational resources », « attractive course content ». L'aspect international est une raison particulière pour les étudiants, car ils peuvent rencontrer des personnes du monde entier et apprendre les uns des autres à travers des perspectives différentes. La possibilité d'appliquer les connaissances acquises dans leur vie professionnelle est aussi importante.

### ***13.2 Observations des cours d'été***

La méthode de la carotte et du bâton qu'une enseignante a mentionnée comme un facteur de réussite semble s'accorder dans le travail asynchrone. Dans la première semaine d'un cours, il y avait quelques forums où les étudiants devaient répondre à une question après avoir regardé une vidéo. Presque aucun apprenant n'a participé aux forums sans points. Mais une fois qu'un forum avait des points, tous les étudiants contribuaient pour obtenir les points.

J'ai également remarqué que les étudiants étaient très préoccupés par les notes et les points. Dès qu'ils manquaient un quiz ou un devoir, ils me demandaient de repousser l'échéance et s'inquiétaient toujours de savoir si cela affecterait leur note finale. Ma présence a permis aux étudiants d'avoir une personne à contacter s'ils avaient des questions. Ils pouvaient parler plus librement et sur un pied d'égalité qu'avec l'enseignante, qui n'était consultée que sur le contenu du cours ou pour des questions d'ordre professionnel.

Lors des séances synchrones, j'ai gardé un profil bas et n'ai allumé la caméra qu'au début quand l'enseignante a salué tout le monde. Mais même en me voyant à côté de l'enseignante, les étudiants ne se sont pas montrés. Il pourrait s'agir de raisons culturelles ou

d'un exemple de conformité, c'est-à-dire un comportement d'un individu lorsque ce comportement est déterminé par la règle du groupe. Comme tous les étudiants ont éteint leurs caméras, une loi de groupe tacite s'instaure et personne ne veut la transgresser.

Sans incitation, les étudiants ont très rarement pris la parole. Mais lorsque l'enseignante s'adressait à des personnes individuelles et les appelait par leur nom, les étudiants ont toujours donné des réponses, souvent détaillées. Ils savaient qu'ils pouvaient être pris à tout moment et préparaient une réponse dans leur tête. L'enseignante devait observer l'ambiance au début du cours et réagir au comportement des apprenants.

Le chat a été très utilisé par les étudiants. C'est une façon de réagir à ce qui est dit sans interrompre la personne. Il est également possible de commenter ou liker les messages d'autres personnes et ainsi sentir la présence des autres, même si elle n'est pas visuelle. Au fil des semaines, le chat a été utilisé de plus en plus et même des emojis ont été mis et des blagues ont été faites. Le groupe a dû briser la glace et créer un bon climat de travail, toujours soutenu par l'enseignante qui initie et encourage ces moments.

Un autre regard sur l'évolution au fil des semaines peut être trouvé dans les enquêtes de début de semaine. Dans la première semaine, les sentiments « excitement » et « enthusiasm » étaient prédominants. Ces deux émotions diminuent au milieu du cours avant de redevenir très fortes dans la dernière semaine. Arriver à la moitié du cours semble épuisant, car les étudiants ont encore autant de semaines devant eux qu'ils en ont déjà derrière eux, en plus du grand projet qui approche. Il n'est donc pas surprenant que les sentiments « anxiety » et « fatigue » se manifestent plus souvent.

Une étudiante ressent un peu d'« embarrassment » parce qu'elle doit enregistrer des vidéos dans une langue étrangère. Grâce au travail d'équipe et aux conversations avec les autres étudiants, elle a réussi à se sentir plus à l'aise pour enregistrer les vidéos et même à y prendre plaisir. Cela montre à quel point la présence des autres est importante pour se rendre compte qu'elle n'est pas seule dans cette situation et qu'elle peut apprendre des autres.

Il s'avère que les vidéos ne sont pas seulement utiles pour faire sortir les étudiants de leur zone de confort, mais aussi pour voir et mieux connaître leurs pairs. Ils voient les autres et sont en même temps conscients que les autres peuvent les voir. Il n'est donc pas surprenant que les étudiants qui ont dû créer des vidéos affirment que le cours a renforcé leur « self-esteem ». Pour un étudiant, regarder les vidéos de ses pairs a été une chose de grande valeur.

The most valuable thing I had during this week was to start checking the videos of my colleagues, because in this way I have been able to see and recognize them, which also seems to me to be a very important moment of the course. I am very excited to share space with colleagues from other countries, on the other side of the world, it is very rewarding and exciting.

Dans les deux cours d'été, les étudiants ont beaucoup apprécié le travail d'équipe. Cela leur permet de se rapprocher de leurs pairs et d'améliorer en même temps leurs « communication skills ». Il est également bénéfique qu'une grande majorité des étudiants se décrivent comme des participants actifs avant le début du cours. Ils ne sont pas seulement là pour obtenir des crédits, mais pour interagir avec les autres apprenants et l'enseignante.

Il apparaît que ce qui est appris ne doit pas nécessairement toujours être lié à la vie professionnelle. Il y a au moins deux étudiants qui ne sont ni d'accord ni en désaccord avec le fait que leur vie professionnelle serait affectée s'ils ne pouvaient pas suivre le cours. Cependant, les mêmes étudiants sont satisfaits des compétences qu'ils ont acquises grâce au cours. Cela confirme le souhait qu'une enseignante a : que les étudiants apprennent quelque chose pour la vie et pas seulement en rapport avec leur vie professionnelle.

La présence et l'engagement des enseignantes sont particulièrement importants aux yeux des apprenants. Ils utilisent de nombreux adjectifs positifs pour décrire leur enseignante : « patient », « kind », « passionate », « funny », « smart », « friendly », « dynamic », « clear », « natural ». Le fait que les enseignantes soient si naturelles rendait les cours plus réels et plus confortables. Les étudiants considèrent leurs enseignantes comme des personnes très motivantes et inspirantes qui transmettent de l'énergie positive et des connaissances. Elles guident les étudiants pour qu'ils améliorent leurs compétences et créent en même temps un climat motivationnel favorable aux interactions sociales entre tous les participants.

En ce qui concerne les cours eux-mêmes, les apprenants les décrivent comme suit : « useful », « interesting », « fun », « insightful », « innovative », « helpful », « enjoyable ». Avec des activités variées, les cours restent intéressants et peuvent être à la fois utiles et plaisants. Les apprenants augmentent leur confiance en eux et entrent en contact avec des nationalités différentes. Tout ce que les enseignantes voulaient atteindre avec les cours est résumé par un étudiant : Il a amélioré ses compétences en communication, s'est exercé à parler dans une langue étrangère, et a rencontré des personnes de différents pays. En plus de tout cela, il a appris quelque chose à appliquer dans sa vie personnelle et professionnelle. Le fait que les cours représentaient une forme d'apprentissage non seulement académique permettait de créer une plus grande présence sociale.

Le seul point où la présence des pairs pourrait être améliorée est la situation de la caméra allumée ou éteinte. Une étudiante souhaite avoir « more views of our partners because we were with the camera close so that make it less connective ». Même si les vidéos dans le travail asynchrone donnent un aperçu des apprenants, c'est autre chose de les voir pendant les séances synchrones. Les caméras éteintes font que l'étudiante se sent moins connectée à ses pairs. D'autres données sur cette perception de la présence de la part des apprenants sont présentées dans le sous-chapitre suivant.

### ***13.3 Enquête sur la présence à distance***

Les étudiants perçoivent la présence de l'enseignante comme étant plus élevée que celle de ses pairs, tant dans les séances synchrones que dans le travail asynchrone. Si les étudiants du cours *International Communication* utilisent également le mot « Extremely » pour décrire la présence des pairs dans les séances synchrones, cela varie entre « Moderately » et « Very » parmi les étudiants du cours *Luxury Marketing Strategy*. Cela signifie que plus le nombre d'étudiants est faible, plus la présence perçue des autres étudiants est élevée. Cela pourrait également être dû au fait que dans le cours *International Communication*, les groupes étaient constamment changés et dans l'autre, les membres du groupe étaient toujours les mêmes.

Tous les apprenants s'accordent à dire que les enseignantes ont réussi à créer une atmosphère motivante. En moyenne, les étudiants ont évalué la similarité entre l'enseignement en ligne et l'enseignement en présentiel à 3,5 sur une échelle de 1 à 5. Une fois encore, les apprenants du cours *International Communication* ont donné une note légèrement supérieure, ce qui pourrait être lié au nombre d'étudiants et à la présence perçue. Les étudiants du cours *Luxury Marketing Strategy* qui ont moins perçu la similarité avec l'enseignement en présentiel ont également moins ressenti la présence de leurs pairs. Plus la présence est élevée, plus la similarité avec le présentiel est grande et plus la distance géographique est réduite.

Tous les étudiants pensent que le travail en groupe les aide à mieux accomplir une tâche que s'ils l'avaient faite seuls. En revanche, deux apprenants du cours *Luxury Marketing Strategy* ont estimé que les décisions n'étaient pas prises de manière égale au sein du groupe. Cela peut avoir des origines culturelles (« usually there is one spoke person ») ou signifier un manque d'engagement de la part de certains membres du groupe. Plus le groupe est grand, plus vite cela peut se produire, pense également une enseignante.

Dans le cours concerné, un groupe a eu des problèmes avec le manque d'engagement d'un étudiant. Il n'a pas toujours assisté aux séances synchrones pour des raisons professionnelles. Les autres membres du groupe ont alors estimé que cette personne ne contribuait pas vraiment au projet et qu'elle recevait quand même le crédit. Par conséquent, le niveau d'engagement de chaque apprenant influence la collaboration productive et le sentiment d'appartenance dans le travail de groupe. Un certain niveau d'engagement de base doit être présent chez chaque étudiant afin d'augmenter la présence au sein du groupe.

Dans les salles de répartition, les étudiants du cours *International Communication* travaillent de manière coopérative plutôt que collaborative. Ils se répartissent souvent les tâches entre eux, chacun travaille sur sa tâche et, à la fin, ils rassemblent les différentes parties. Malgré cette méthode, ils sont très satisfaits de leur travail d'équipe car « working without the teacher has been enriching as well ». Ils sont conscients que l'enseignante peut entrer à tout moment et suivre la discussion. Le fait que l'enseignante puisse voir le chat est perçu plutôt positivement, car cela l'aide à « better know what we are working on ». Elle peut répondre aux questions et donner des conseils. La dynamique dans les salles de répartition avec et sans enseignante semble être la même. En étant présente, aidante et motivante, l'enseignante peut créer un *safe space* tout au long du cours et pas seulement dans les salles de répartition.

Bien que la présence perçue des pairs ne soit pas trop faible et que les enseignantes ne considèrent pas les caméras éteintes comme un problème, les étudiants des deux cours abordent ce point dans le questionnaire. Un apprenant dit : « It would be much better if the students turned on their cameras », et un autre apprenant propose : « Maybe the teachers should be proactive in asking students to turn on their cameras ». D'après eux, cela rendrait la séance synchrone plus active. Il serait de la responsabilité de l'enseignante d'être proactive et de demander aux étudiants de le faire. Cependant, les enseignantes ne veulent pas constamment enseigner la discipline au lieu de leur cours. Le problème des caméras demeure. Il est possible de dire que des caméras allumées augmenteraient la présence, alors que des caméras éteintes ne sont pas contre-productives, vu la forte présence perçue des pairs.

Par rapport aux activités asynchrones, ce sont certainement les vidéos des enseignantes qui font sentir leur présence. Mais les devoirs individuels donnent aussi à l'enseignante l'occasion d'être présente, avec l'aide du feedback. Les étudiants ressentent la présence de leurs pairs notamment dans les forums. Cependant, l'évaluation par les pairs n'a pas eu beaucoup d'impact sur la présence, car les commentaires étaient souvent « very short ». De courts commentaires ne montrent pas aux étudiants que la personne a réellement lu le devoir.

Les évaluations par les pairs ont un grand potentiel pour augmenter la présence des pairs si elles sont faites correctement. Il est clair que les étudiants l'apprécient et veulent savoir ce que les autres pensent lorsqu'ils lisent leur travail. Un commentaire ne fait pas que montrer de l'intérêt, il donne en même temps un feedback à l'autre personne, ce qui est « important for improvement ». Les étudiants attachent une grande importance à l'opinion de leurs pairs. Un apprenant lisait les commentaires pour obtenir différentes perspectives et pour vérifier « whether I did a good job or not ».

En moyenne, la motivation des étudiants était plus faible dans le travail asynchrone que dans les séances synchrones. Dans le cours *Luxury Marketing Strategy*, les apprenants se sont sentis le plus motivés lors des séances synchrones avec l'enseignante. Dans l'autre cours, c'est dans les salles de répartition qu'ils se sont sentis le plus motivés. Cela montre que la présence des pairs a une influence sur le niveau de motivation. Étant en petits groupes, les étudiants du cours *International Communication* ont ressenti une plus grande présence des pairs et sont donc les plus motivés dans les salles de répartition.

L'influence de la présence des pairs sur la motivation est également visible dans le fait que seul un étudiant du cours *Luxury Marketing Strategy* a déclaré que la présence des pairs contribuait à augmenter sa motivation. Dans l'autre cours, tous les participants perçoivent un lien entre leur motivation et la présence de leurs pairs.

L'étudiant qui n'a pas eu le sentiment que les décisions étaient prises collectivement au sein du groupe n'est pas du tout d'accord avec les phrases « I can easily overcome difficulties encountered during coursework with my peers' help » et « I can solve technical problems with my peers' help ». Lorsqu'il n'y a pas d'interactions sociales de symétrie entre les apprenants, il ne considère pas que les autres l'aident.

Par rapport au feedback, la perception des étudiants et l'intention de l'enseignante sont cohérentes. Elle considère le feedback comme la clé de la présence et, en effet, ses étudiants indiquent que la présence de l'enseignante les aide le plus lorsqu'ils reçoivent du feedback. Le feedback continu peut également avoir influencé la réponse quant à l'augmentation des présences au fil des semaines. Tous les étudiants sont d'accord pour dire que la présence de l'enseignante et celle des pairs ont augmenté, mais que la première a augmenté davantage.

Pendant les séances synchrones, les étudiants indiquent qu'ils ont participé le plus au chat public avec tout le monde, suivi du chat privé avec leurs pairs et du chat privé avec l'enseignante. Cela peut signifier soit qu'ils n'avaient pas de relations étroites avec leurs pairs,

soit qu'ils se sentaient suffisamment en sécurité et en confiance pour écrire dans le chat public. Toutefois, quand il s'agit de leur façon de s'engager, les étudiants indiquent qu'ils ont davantage participé pour répondre à une question que pour en poser une. Cela pourrait être le signe d'un *safe space* insuffisant, contrairement à la participation active au chat public. Cependant, je ne peux pas tirer une telle conclusion uniquement à partir des réponses au questionnaire. Afin d'approfondir et de compléter ce regard sur les apprenants et leur perception de la présence, j'examine les entretiens individuels dans l'étape suivante.

### ***13.4 Entretiens avec les apprenants des cours d'été***

En ce qui concerne l'asynchrone, la présence de leurs pairs est ressentie par tous les étudiants lors des forums et des évaluations par les pairs. Même si les étudiants ne font qu'un bref commentaire, cela est déjà encourageant pour certains apprenants. D'autre part, des phrases courtes ne montrent pas si l'étudiant a vraiment lu le travail. Une étudiante suggère qu'il serait idéal de demander aux apprenants de donner un feedback détaillé avec, par exemple, une chose qui était bonne et une chose qui pourrait être améliorée. Cela donnerait encore plus de reconnaissance car l'autre personne aurait pris le temps de lire le travail. Les évaluations par les pairs, et les réactions des étudiants en général, ont une grande importance pour augmenter la présence car elles leur donnent le sentiment que leur travail a de la valeur : « It shows you that your job is important ». Il y avait même un étudiant qui accordait autant d'importance aux commentaires de ses pairs qu'à ceux de l'enseignante.

Dans la partie asynchrone, ce sont le feedback et les vidéos de l'enseignante qui constituent sa présence. Le feedback était important car il s'agissait d'un feedback individuel plutôt que collectif. C'est un message personnalisé qui montre à l'apprenant que son travail est apprécié. En même temps, l'apprenant reçoit des conseils. Le feedback a donc un côté académique et un côté humain : il permet à l'apprenant de s'améliorer dans son travail et lui donne le sentiment d'être vu et apprécié de manière respectueuse.

Il est important pour les apprenants qu'ils perçoivent un lien entre l'asynchrone et le synchrone. Les étudiants ont vu les activités asynchrones comme une sorte de préparation aux séances synchrones et donc nécessaires à une bonne participation. En visioconférence, les enseignantes ont souvent mentionné ou présenté le travail de certains étudiants. Une étudiante a dit qu'elle était heureuse et fière lorsque l'enseignante a mentionné son travail devant tout le monde. Pour cette étudiante, l'enseignante prend ainsi en compte l'asynchrone et encourage en même temps les apprenants.

I liked her encouragement the most, because I was not very confident to talk in the class in the beginning, but she motivates us to ask questions, and also to answer her questions, even though I don't know if it is true or false.

En créant un *safe space*, les étudiants se sentent libres de s'exprimer sans savoir à l'avance si leur réponse est bonne. Par conséquent, le feedback et donc l'appréciation du travail des apprenants renforcent la présence de l'enseignante aux yeux des apprenants.

Dans les séances synchrones, les enseignantes ont toujours appelé les étudiants par leur nom pour répondre aux questions. Une étudiante considère cette méthode comme un manque de participation de la part des apprenants, tandis qu'une autre l'apprécie comme un moyen de les rendre attentifs et d'interagir les uns avec les autres.

Pour plus d'interaction, des caméras allumées pourraient également être utiles, selon certains étudiants. Sans caméras, les étudiants ne peuvent pas ressentir l'engagement des autres, car ceux-ci ont tendance à ne pas se concentrer sur le cours et à faire autre chose. Une étudiante dit que lorsque la caméra est allumée, elle se sent plus obligée de participer parce qu'elle sait qu'elle sera vue. D'autres disent que les caméras allumées peuvent aussi être une source de distraction. Cependant, cela permet de mettre un visage sur le nom de chacun et de créer un sentiment de classe. Pour une étudiante, allumer la caméra est un signe de présence et d'attention envers l'enseignante et les autres apprenants : « it's a way of being more present ».

Malgré l'absence des caméras, l'atmosphère dans les salles de répartition était « friendly » et « relaxed ». Pour une étudiante, l'interaction avec ses pairs est en quelque sorte plus importante que l'interaction avec l'enseignante. Alors que dans les salles de répartition, il y a des interactions entre les apprenants, dans la grande salle, ce sont des interactions directes avec l'enseignante. Comme les étudiants sont obligés de se parler dans les salles de répartition, il n'est pas si important d'avoir les caméras allumées, car la communication crée la présence. En revanche, dans la grande salle, il n'y a pratiquement aucune interaction entre les apprenants, ce qui rend les caméras plus nécessaires pour montrer la présence. Il s'agit de la présence visuelle. La présence invisible est créée par la participation active des étudiants sans caméra. Ce deuxième type de présence est beaucoup plus important pour créer un climat motivationnel, comme le décrit une étudiante :

When others participated I was also motivated, because I think my classmates are passionate and active as they provided a really positive atmosphere in the live session, this encouraged me to be more involved in activities.

La seule différence majeure entre les deux cours était la répartition des groupes. Alors que les étudiants du cours *Luxury Marketing Strategy* étaient affectés à un groupe et ne changeaient plus de groupe, les étudiants du cours *International Communication* travaillaient constamment avec d'autres personnes. Un étudiant apprécie de rester avec un groupe fixe. Lorsque les groupes sont formés pour la première fois, les étudiants doivent d'abord apprendre à se connaître. Si les groupes changent, les étudiants doivent à chaque fois refaire connaissance, ce qui prend du temps et réduit le temps de travail productif.

Les deux étudiantes qui ont suivi les deux cours d'été et donc expérimenté les deux méthodes de travail en groupe ont une opinion similaire. Le fait d'être dans un groupe fixe permet d'avoir « a tighter bond ». Sur une plus longue période, les étudiants apprennent à connaître leurs pairs, leur comportement, etc. Cependant, les deux étudiantes ne peuvent pas décider quelle méthode de travail en groupe est la meilleure car elles sont également satisfaites de l'autre. En changeant de groupe, l'avantage est de faire connaissance avec de nouvelles personnes. Le sentiment de classe peut s'en trouver renforcé, car les étudiants apprennent à connaître tout le monde et n'ont pas seulement des interactions dans leur groupe. Ce sentiment fait également de la grande salle un espace plus sûr, car les étudiants sont moins susceptibles de parler librement de leurs idées avec des personnes qu'ils ne connaissent pas.

Dans tous les cas, le travail collaboratif est la clé de la présence des pairs. Cette présence est plus forte dans les salles de répartition, car les étudiants interagissent entre eux. Des caméras allumées peuvent accélérer le processus de développement de la présence, mais elles ne sont pas indispensables. Ce qui est nécessaire, cependant, c'est la présence de l'enseignante. Elle guide, aide, rassure et motive les étudiants lors de séances synchrones et de travaux asynchrones. Le feedback individuel et collectif permet aux apprenants non seulement de s'améliorer de manière académique mais aussi de gagner en confiance et en estime de soi.

En collectant de nombreuses données du côté des enseignantes et du côté des apprenants, j'ai pu me faire une image complète de la situation enseignement-apprentissage du campus virtuel. Le regard sur le MOOC aux yeux de sa conceptrice me donne également des idées et de l'inspiration pour l'asynchrone des cours d'été et d'hiver. Ces réflexions ainsi que mes propositions pour l'avenir figurent dans la partie suivante et finale de mon mémoire.

## **Partie 6**

-

### **Réflexions et propositions**

Dans cette sixième et dernière partie de mon mémoire, j'aborderai deux points. Tout d'abord, je résume mes réflexions sur l'école d'été de l'ESSCA Online Campus. Je réfléchis au travail asynchrone, aux séances synchrones et à des aspects généraux comme l'influence de la taille du groupe ou encore, le profil type de l'étudiant des cours d'été. Ensuite, je parle de mes propositions pour l'école d'hiver. Cela inclut des suggestions d'amélioration dans les parties asynchrones et synchrones et des méthodes qui devraient être conservées. J'aborde ces points dans une optique d'améliorer et d'augmenter la présence dans un cours en ligne.

## **Chapitre 14. Réflexions sur l'école d'été de l'ESSCA Online Campus**

Dans les activités asynchrones, les vidéos pédagogiques des enseignantes se sont révélées être un facteur important de présence. Dans le cours *Luxury Marketing Strategy*, il s'agissait de vidéos sur des marques de luxe, de vidéos *unboxing* ou de *vlogs* de Paris. L'enseignante avait peur que les vidéos soient très isolées du reste du travail asynchrone et donc moins réussies. Mais les perceptions et les opinions des étudiants disent le contraire. Il s'est avéré que les vidéos étaient convaincantes grâce à leur contenu intéressant et à la présence visuelle de l'enseignante.

Dans le cours *International Communication*, il s'agissait de vidéos un peu plus courtes que les apprenants devaient regarder au début de chaque semaine. L'enseignante leur donnait un aperçu de la semaine et parlait brièvement des sujets que les étudiants allaient rencontrer. Alors que les vidéos du premier cours comportaient toujours une question à laquelle les apprenants devaient répondre dans un forum, les vidéos du second cours étaient simplement à regarder. Dans le premier cours, les forums avaient des points pour encourager les étudiants à participer. Mais même dans l'autre cours où il n'y avait pas de points, j'ai découvert lors des entretiens individuels que les étudiants avaient regardé les vidéos. Dans l'ensemble, il n'est pas exagéré de dire que les vidéos des enseignantes ont enrichi la partie asynchrone.

Une chose qui n'a pas bien fonctionné, étaient les évaluations par les pairs. Les étudiants commentaient rarement le travail de leurs pairs et lorsqu'ils le faisaient, il s'agissait généralement d'une ou deux phrases qui ne disaient pas grand-chose. C'était peut-être parce que ce n'était pas obligatoire ou parce que la séance synchrone suivante était si proche qu'ils ont oublié ou manqué de temps. Néanmoins, il existe un grand potentiel dans les évaluations par les pairs pour augmenter la présence des étudiants. Ils se sentent motivés et appréciés après les commentaires de leurs pairs et obtiennent des perspectives différentes en regardant les autres travaux. Cela favorise ainsi le développement d'un esprit critique.

Dans les séances synchrones, j'ai eu le sentiment qu'il y avait une bonne ambiance et une atmosphère amicale, tant entre les enseignantes et les étudiants qu'entre les étudiants eux-mêmes. Bien que les enseignantes ne voient pas la nécessité de se battre pour que les caméras soient allumées, ce besoin existe chez les apprenants. Mais cela ne signifie pas que les caméras doivent être allumées en permanence. Il s'agit de trouver des moments où la présence visuelle est bénéfique et crée un climat encore plus motivant. Dans les deux cours, nous avons pris une photo de groupe à la fin de la dernière séance synchrone et tout le monde était enthousiaste de voir enfin les autres personnes.

Cela dit, il faut aussi garder à l'esprit que des caméras allumées ne garantissent pas automatiquement un sentiment de présence. D'après ma propre expérience, je peux dire qu'il est possible de moins ressentir la présence des autres étudiants dans un cours en ligne avec caméras que dans un cours sans caméras. Tout dépend donc de la volonté de chacun de participer et du climat dans lequel se déroule le cours.

Le nombre d'étudiants dans un cours peut déterminer le niveau de présence. Les enseignantes pensent que la taille réduite des groupes a été bénéfique. Dans le premier cours, il y avait un total de 14 étudiants et dans le deuxième cours seulement sept. Une étudiante du premier cours est également favorable à la taille réduite des groupes :

I think 14 is a very suitable class size. Because when you have got too many classmates, you don't have time to really ask your questions. And also, the teacher may have to hurry up to talk about the whole topic today so that you finish it on time.

Elle dit qu'avec beaucoup d'étudiants, il n'y a pas le temps de poser des questions et que l'enseignante doit se dépêcher de terminer. Avec un grand groupe, le temps dans les salles de répartition est d'autant plus important pour que chaque apprenant ait l'occasion de poser ses questions. Le travail en groupe est donc essentiel pour augmenter la présence de chaque étudiant, qu'il y ait 14 ou 40 apprenants dans le cours.

Il est également important de connaître le profil des étudiants afin de mieux répondre à leurs besoins et contraintes. Dans les deux cours d'été, beaucoup d'étudiants ont suivi plusieurs cours en même temps. D'autres travaillaient et considéraient le cours d'été comme un approfondissement de leurs connaissances qu'ils pourront ensuite appliquer dans leur vie professionnelle. Afin de définir ce groupe cible particulier d'étudiants et de résumer les besoins en une seule personne, j'ai créé une persona basée sur les cours d'été.

Une persona est une personne fictive qui représente un groupe cible (Seffah, Kolski & Idoughi, 2009). Cette personne a des caractéristiques et des besoins sociaux et psychologiques spécifiques qui permettent de comprendre ses expériences. Grâce à ses caractéristiques, il est possible de mieux cibler les objectifs pédagogiques d'un cours sur les étudiants. L'existence d'une persona peut être particulièrement avantageuse dans la phase de conception, car les activités peuvent être abordées directement avec cette connaissance en arrière-plan.

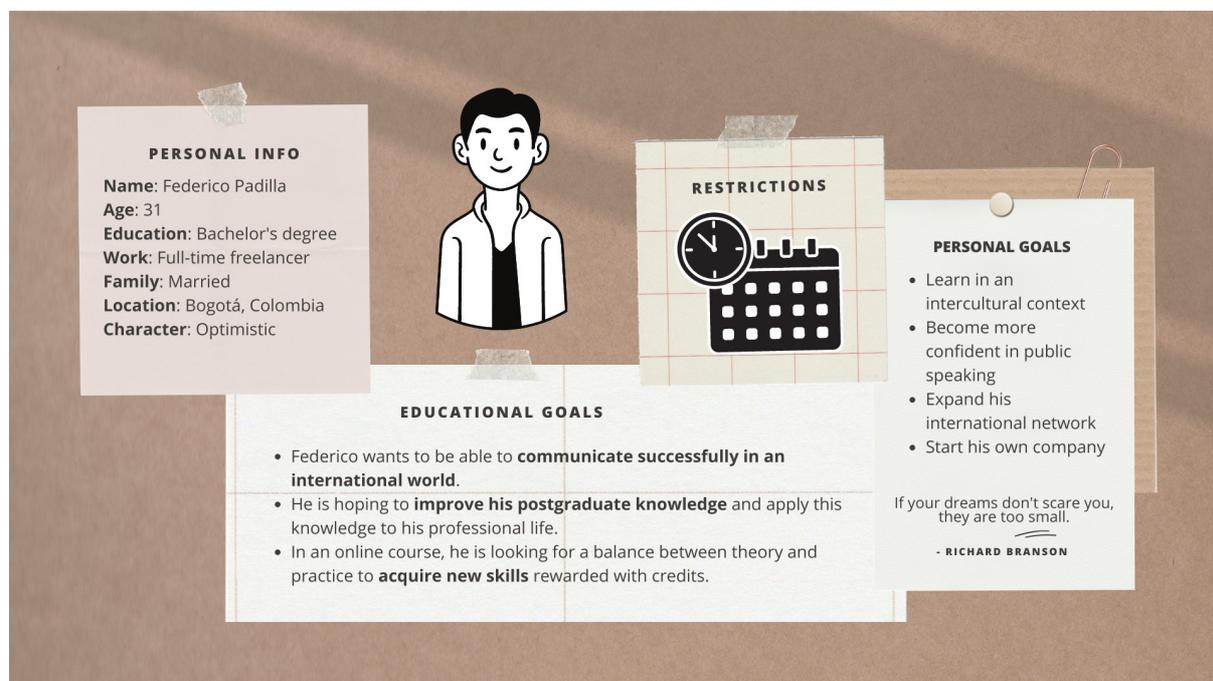


Figure 14. Persona de l'école d'été de l'ESSCA Online Campus

La persona des cours d'été de l'ESSCA Online Campus est Federico. Il a déjà obtenu sa licence et travaille à temps plein en Colombie. En raison du décalage horaire, il peut suivre le cours d'été le matin avant ses heures de travail et effectuer les activités asynchrones le soir. Federico a donc d'énormes contraintes de temps et doit être bien organisé. Mais il est aussi très motivé et optimiste. La motivation de base pour réussir le cours d'été est déjà présente.

Son objectif principal est de communiquer avec succès au niveau international et d'apprendre dans un contexte interculturel. En travaillant en groupe avec des étudiants du monde entier, il peut nouer de nouveaux contacts et en apprendre davantage sur d'autres cultures en même temps. L'enseignante le soutient au mieux par un feedback individuel et des scénarios qui se présentent dans la vie professionnelle.

Grâce à Federico, j'ai eu un aperçu de la situation typique d'un apprenant des cours d'été de l'ESSCA Online Campus. Avec ces connaissances et les expériences vécues pendant mon stage de quatre mois et demi, je peux faire mes recommandations pour l'école d'hiver.

## **Chapitre 15. Propositions pour l'école d'hiver de l'ESSCA Online Campus**

Avec les réflexions sur l'école d'été et à l'aide d'entretiens avec les enseignantes et les étudiants, je présente dans ce chapitre mes propositions pour l'école d'hiver. Les enquêtes ainsi que mon expérience personnelle contribuent également à ce chapitre.

Dans le travail asynchrone, la façon dont les outils numériques sont utilisés est essentielle. Un forum où les étudiants doivent uniquement poster et ne pas répondre aux messages des autres étudiants est moins susceptible de créer un climat socio-affectif favorable aux interactions sociales. Comme nous avons dû le constater dans le cours *Luxury Marketing Strategy*, il y a moins de participation dans les forums sans points. Les étudiants ne considèrent pas qu'il est nécessaire de participer à cette activité car elle ne contribue pas à la note globale et à la réussite du cours. Je pense qu'il est important de donner des points pour la participation aux forums. J'ai remarqué moi-même que je suis moins encline à participer aux forums sans points. Sur la plateforme Canvas, l'enseignant ne doit même pas donner une note spécifique, mais peut indiquer « complet » ou « non complet ». Une fois qu'un étudiant a posté, sa participation au forum est complète.

Mais même si nous accordons des points, nous ne pouvons pas être sûrs que les étudiants vont commenter un autre post. Malheureusement, il n'existe pas de solution technique pour cela sur la plateforme Canvas. C'est pourquoi, outre une récompense sous forme de points, il est encore plus important de faire en sorte que l'échange entre les apprenants soit important à leurs yeux. Les consignes ne doivent donc pas seulement indiquer que les étudiants doivent commenter un autre post, mais aussi pourquoi, afin de pouvoir comprendre la nécessité de l'activité. Il est également possible de proposer une activité qui ne peut être réalisée sans communication dans le forum.

Dans les évaluations par les pairs, le point faible était que nous ne disions pas vraiment aux étudiants ce qu'ils devaient faire. Ils étaient censés commenter le travail d'un autre étudiant mais sans savoir ce qu'il faut chercher, ce qu'il faut commenter, etc. Pour éviter que les apprenants ne prennent pas les évaluations au sérieux ou qu'ils écrivent une courte phrase comme « good job » qui n'aide pas à la présence, il faut qu'il y ait une évaluation basée sur une grille définie. Il est nécessaire d'indiquer aux apprenants les points auxquels ils doivent prêter attention et auxquels leurs commentaires doivent se référer. Des commentaires détaillés augmentent la présence de chacun et fournissent en même temps un feedback aux étudiants.

Les évaluations par les pairs pourraient être utilisées davantage dans les premières semaines du cours, et les forums ensuite dans la deuxième partie. Dans un forum, tous les apprenants voient tous les travaux. Cela peut provoquer de la timidité et de l'accablement au début. Dans les évaluations par les pairs, un apprenant commente le travail d'un ou deux autres apprenants. Il est un peu plus privé et représente en même temps une relation plus intime entre les étudiants. Dans la phase initiale du cours, ils développent un respect mutuel et perdent l'idée hiérarchique selon laquelle seul l'enseignante peut donner un feedback.

Sur la plateforme Canvas, il est facile pour l'enseignante de commenter les travaux des étudiants grâce à l'outil SpeedGrader. « SpeedGrader facilite et rend plus rapide l'évaluation des tâches individuelles des étudiants et des tâches en groupe » (Instructure, 2021). Cela permet à l'enseignante de donner un retour à chaque étudiant sur son travail sans perdre de temps dans les séances synchrones. En même temps, elle augmente sa présence, en plus des vidéos, dans la partie asynchrone, qui tend à diminuer avec les quiz évalués automatiquement.

Le fait que les cours d'été et d'hiver soient axés sur le travail de projet offre un autre avantage pour augmenter les différentes formes de présence. Dans le cours *Luxury Marketing Strategy*, les étudiants travaillent ensemble sur des projets depuis le début et tout au long du cours. Dans leurs groupes, ils peuvent s'habituer les uns aux autres sur une période de six semaines et développer un climat socio-affectif travaillant sur trois projets différents.



Figure 15. Le planning du cours *Luxury Marketing Strategy* avec les projets en vert

Les étudiants doivent créer une nouvelle marque de luxe en tant que projet de groupe et choisir un secteur spécifique pour cette marque, par exemple nourriture, parfum, maquillage ou vêtements. Les intentions personnelles des membres peuvent influencer le choix d'un objectif commun qui peut ensuite fragiliser l'agentivité collective. Le rôle de l'enseignante était et serait de diriger les intérêts individuels vers un ou plusieurs objectifs collectifs, par exemple lors des séances synchrones dans les salles de répartition.

Dans ces salles, l'enseignante accompagne les étudiants dans leurs projets et peut résoudre les éventuelles confrontations. Par conséquent, elle acquiert une forte présence

pédagogique. Cependant, les étudiants auront leurs relations exclusivement dans le groupe. En dehors du groupe, ils ne peuvent que percevoir la présence de leurs pairs dans les messages du forum lors du travail asynchrone ou pendant le cours magistral des séances synchrones.

Dans l'autre cours *International Communication*, l'approche est un peu différente. Les travaux en groupe ont lieu exclusivement pendant les séances synchrones et dans une seule séance à la fois. Chaque séance, les étudiants sont confrontés à une situation problématique qu'ils doivent résoudre ensemble et proposer des suggestions d'améliorations. Dans la cinquième semaine par exemple, qui porte sur la gestion du changement, les étudiants doivent identifier deux entreprises qui ont réussi à mettre en œuvre le changement. Aussi, ils doivent identifier un exemple d'échec en détaillant les actions qu'ils ont prises et les raisons de leur réussite et de leur échec. Ensuite, les étudiants doivent présenter leurs propres idées. Le plus souvent possible, l'enseignante a mélangé les groupes afin qu'ils travaillent tous ensemble. Cela augmente la présence globale des pairs et crée un climat socio-affectif non seulement dans les salles de répartition mais aussi dans le grand groupe. Comme le premier cours comprend trois projets, l'enseignante pourrait éventuellement changer les groupes pour chaque projet et voir comment la perception de la présence change.

Contrairement au MOOC *Creative Box* de l'ESSCA, il est possible d'ajouter un élément humain aux cours d'été et d'hiver grâce au soutien d'ingénieurs pédagogiques et parallèlement aux séances synchrones qui permettent de vivre une expérience en classe. Mon accompagnement étroit pendant les cours d'été a été apprécié tant par les enseignantes que par les étudiants. Étant l'agente de liaison avec les étudiants, je représente une personne qui soutient et accompagne les apprenants. Ce soutien est particulièrement important dans un cours en ligne pour faire preuve de réactivité, d'accessibilité et de motivation.

Dans la répartition asynchrone-synchrone, le travail asynchrone doit correspondre à un CM et les séances synchrones doivent correspondre aux TD. Cela veut dire que les séances synchrones sont une sorte d'application des cours magistraux. Dans les activités asynchrones, le contexte théorique est expliqué à l'apprenant sous forme de vidéos, d'articles ou autres. L'enseignante est présente dans le feedback et les vidéos tandis que les étudiants sont présents dans les forums et les évaluations par les pairs. La partie synchrone laisse une place au travail de groupe et au développement d'un sentiment de classe. Une forte présence de l'enseignante et des apprenants augmente non seulement la proximité entre eux, mais crée également un bon climat d'apprentissage, comme c'était le cas pour une étudiante : « Every time I get in the classroom, I don't feel pressure, I guess it's refreshing after my full-day internship ».

## Conclusion

Le présent mémoire traite de la notion de présence sur un campus virtuel d'école de commerce. Dans le cadre d'une école d'été, ESSCA Online Campus propose des cours composés d'éléments synchrones et asynchrones. Il s'agit de savoir comment la présence dans ces cours est perçue par les enseignants et les apprenants et comment elle peut être améliorée.

Dans un premier temps, il était nécessaire de définir le concept de présence sous trois formes. En lien direct avec ce concept, j'ai analysé les fonctions de l'enseignant pendant la phase de conception et pendant le cours ainsi que le climat motivationnel. Enfin, en examinant les fonctions d'un tutorat en formation à distance, il s'agissait de trouver un moyen de prévoir les besoins des étudiants, en plus de leur apporter aide et soutien motivationnel.

Quant à la méthodologie du point de vue des enseignants, j'ai eu un bon aperçu de la situation grâce à une collaboration étroite lors de la conception et pendant les cours, ainsi qu'à travers des entretiens individuels. Du point de vue des apprenants, diverses enquêtes et questionnaires, tels que l'enquête de bienvenue, les enquêtes de début de semaine, le questionnaire d'évaluation et l'enquête sur la présence, ont enrichi le recueil de données. En outre, des entretiens individuels avec les étudiants complètent et approfondissent la recherche.

J'ai enchaîné sur les résultats de l'analyse, à nouveau divisés entre les points de vue des enseignants et des apprenants. Je me suis concentrée sur la présence dans l'asynchrone et pendant le synchrone. Il s'agissait de voir comment l'enseignant peut être présent, motiver les apprenants et augmenter leur présence. Dans un bilan de l'école d'été et des propositions pour l'école d'hiver, j'ai pu identifier des activités ou des moments pédagogiques dans lesquels il est particulièrement important d'être présent afin de prévoir les motivations des apprenants, de créer un climat motivationnel et d'améliorer la présence à distance.

Dans le cas de mon stage, la situation sanitaire et le télétravail n'ont pas eu une mauvaise influence sur le démarrage réussi de l'ESSCA Online Campus. Au contraire, le campus virtuel est devenu un lieu où se retrouvent des enseignants et des étudiants du monde entier. En ces temps de distance géographique et d'isolement, c'est un lieu de proximité sociale et de communauté, et en tant qu'ingénieure pédagogique, je contribue à la bonne cohésion de ce lieu. À travers le stage et ce mémoire, j'ai découvert que la présence est un concept qui est important dans toutes les formes de formations et de modalités. Je suis impatiente de mettre en pratique les connaissances acquises au cours de ma formation et d'enrichir les futures offres de l'ESSCA Online Campus.

## Bibliographie

- Androwkha, S., & Jézégou, A. (2019). Présence socio-cognitive lors d'une activité collective et à distance synchrone : une étude empirique réalisée auprès de trois groupes d'enseignants en situation de formation. *Revue Internationale des Technologies en Pédagogie Universitaire (RITPU)*, 16 (3), 22-38.
- Androwkha, S. (2020). La présence à distance en e-Formation : entretien avec Annie Jézégou. *Médiations & médiatisations*, 3, 59-67.
- Assor, A., Kaplan, H., & Roth, G. (2002). Choice is good, but relevance is excellent : autonomy-enhancing and suppressing teacher behaviours in predicting student's engagement in school work. *British Journal of Educational Psychology*, 72, 261-278.
- Baillifard, A., Carbonel, H., Favre, S., & Thurre-Millius, A. (2020). *Favoriser les interactions synchrones et asynchrones en enseignement à distance* [en ligne]. Repéré à <https://digitalskills.unidistance.ch/wp-content/uploads/2020/11/Guide-Interactions-FR-2020.11.18.pdf>
- Baudrit, A. (2007). Apprentissage coopératif/Apprentissage collaboratif : d'un comparatisme conventionnel à un comparatisme critique. *Les Sciences de l'éducation – Pour l'Ère nouvelle*, 40 (1), 115-136.
- Baudrit, A. (2009). Apprentissage collaboratif : des conceptions éloignées des deux côtés de l'Atlantique ? *Carrefours de l'éducation*, 27 (1), 103-116.
- Benabdellah, M., Derraz, M., & Legssyer, M. (2013). Travaux collaboratifs de recherche doctorale basés sur l'e-Learning. *Dossiers de Recherches en Économie et Gestion*, 2 (2), 137-148.
- Benali, K., Bourguin, G., David, B., Derycke, A., & Ferraris, C. (2002). Collaboration/Coopération. *Information Interaction Intelligence – Actes des 2èmes assises du GdR I3* [conférence]. Repéré à <https://hal.inria.fr/inria-00107629/document>
- Betton, E., & Pondaven, J. (2019). Les technologies numériques, une innovation pédagogique ? *Éducation permanente*, 219 (2), 5-17.
- Blanchard, E. G. (2007). *Motivation et culture en e-Learning*. Thèse de doctorat : Informatique et recherche opérationnelle. Montréal : Université de Montréal.
- Boudreault, H. (2017). Interpréter et représenter les savoir-être professionnels pour pouvoir concevoir des environnements didactiques pour les faire développer. *Didactique Professionnelle* [colloque]. Repéré à <https://rpd2017.sciencesconf.org/data/3106>

[BOUDREAUHenry.pdf](#)

- Bourdeverre-Veyssière, S. (2019). *L'éducation positive dans la salle de classe*. Louvain-la-Neuve : De Boeck Supérieur.
- Chandler, K. (2016). Using Breakout Rooms in Synchronous Online Tutorials. *Journal of Perspectives in Applied Academic Practice*, 4 (3), 16-23.
- Class, B. (2002). Soutien du travail collaboratif : le tuteur. *Technologies de formation et apprentissage de l'Université Genève (TECFA)* [conférence]. Repéré à [http://tecfa.unige.ch/perso/class/talk/louvain/soutien\\_coll.pdf](http://tecfa.unige.ch/perso/class/talk/louvain/soutien_coll.pdf)
- Conrad, R.-M., & Donaldson, J. A. (2011). *Engaging the online learner : activities and resources for creative instruction*. San Francisco : Jossey-Bass.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2002). *Handbook of self-determination research*. Rochester : University of Rochester Press.
- De Lièvre, B., Depover, C., Quintin, J.-J., & Decamps, S. (2003). Les représentations a priori et a posteriori du tutorat à distance. *Environnements Informatiques pour l'Apprentissage Humain (EIAH)* [conférence]. Repéré à <https://edutice.archives-ouvertes.fr/edutice-00000131/document>
- Depover, C., & Quintin, J.-J. (2011). Chapitre 1 : tutorat et modèles de formation à distance. Dans Depover, C., De Lièvre, B., Peraya, D., Quintin, J.-J., & Jaillet, A. (dir.) *Le tutorat en formation à distance* (p. 15-27). Louvain-la-Neuve : De Boeck Supérieur.
- Dewey, J., & Bentley, A. F. (1949). *Knowing and the Known*. Boston : Beacon Press.
- Dourish, P., & Bellotti, V. (1992). Awareness and Coordination in Shared Workspaces. *Association for Computer Machinery (ACM)* [conférence]. Repéré à <https://dl.acm.org/doi/10.1145/143457.143468>
- Drissi, M., Talbi, M., & Kabbaj, M. (2006). La formation à distance, un système complexe et compliqué. *Enseignement Public et Informatique (EPI)* [en ligne], 87, n. p. Repéré à <https://www.epi.asso.fr/revue/articles/a0609b.htm>
- Duplaa, E., Galisson, A., & Choplin, H. (2003). Le tutorat à distance existe-t-il ? Propositions pour du tutorat proactif à partir de deux expérimentations de FOAD. *Environnements Informatiques pour l'Apprentissage Humain (EIAH)* [conférence]. Repéré à <https://edutice.archives-ouvertes.fr/file/index/docid/1689/filename/n047-124.pdf>
- Garrison, D. R., & Anderson, T. (2003). *E-learning in the 21st century : a framework for research and practice*. London/New York : Routledge.
- Garrison, D. R., & Archer, W. (2007). A Theory of Community of Inquiry. Dans Moore, M. G. (dir) *Handbook of Distance Education* (p. 77-88). Mahwah : Lawrence Erlbaum

- Associates, Inc.
- Howe, R. (2017). Le tableau d'analyse et de cohérence. *Pédagogie collégiale*, 30 (4), 29-35.
- Jacquinet, G. (1993). Apprivoiser la distance et supprimer l'absence ? ou les défis de la formation à distance. *Revue Française de Pédagogie*, 102, 55-67.
- Jacquinet-Delaunay, G. (2002). Chapitre 6 : absence et présence dans la médiation pédagogique ou comment faire circuler les signes de la présence. Dans Guir, R. (dir.) *Pratiquer les TICE : former les enseignants et les formateurs à de nouveaux usages* (p. 103-113). Louvain-la-Neuve : De Boeck Supérieur.
- Jacquinet-Delaunay, G. (2010). Entre présence et absence : la FAD comme principe de provocation. *Distances et savoirs*, 8 (2), 153-165.
- Jeunesse, C., & Dumont, C. (2004). Une pédagogie pour susciter l'apprentissage collaboratif en ligne. *Informations, Savoirs, Décisions et Médiations (ISDM)*, 18 (7), 393-400.
- Jézégou, A. (2010). Créer de la présence à distance en e-learning : cadre théorique, définition, et dimensions clés. *Distances et savoirs*, 8 (2), 257-274.
- Jézégou, A. (2012). La présence en e-learning : modèle théorique et perspectives pour la recherche. *International Journal of E-Learning & Distance Education*, 26 (1), 1-18.
- Jézégou, A. (2014). Le modèle de la présence en e-learning : une modélisation théorique au service de la pratique, notamment en contexte universitaire. Dans Lameul, G., & Loisy, C. (dir.) *La pédagogie universitaire à l'heure du numérique* (p. 111-120). Bruxelles : De Boeck Université.
- Jézégou, A. (2019). Chapitre 6 : la distance, la proximité et la présence en e-Formation. Dans Jézégou, A. (dir.) *Traité de la e-Formation des adultes* (p. 186-216). Bruxelles : De Boeck Université.
- Jézégou, A. (2021a). Créer de la présence à distance : un modèle théorique au service de la pratique en e-Formation. *Dialogue avec la recherche* [cycle d'ateliers]. Repéré à <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-03170628>
- Jézégou, A. (2021b). Hybrider la formation au-delà de l'alternance entre présentiel et distanciel : deux leviers pour l'action. *Dialogue avec la recherche* [cycle d'ateliers]. Repéré à <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-03113752>
- Lafortune, L., & Deaudelin, C. (2001). *Accompagnement socioconstructiviste : pour s'approprier une réforme en éducation*. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Leroy, N., Bressoux, P., Sarrazin, P., & Trouilloud, D. (2007). Vers un modèle de l'impact du climat motivationnel de la classe sur la motivation des élèves. *Actualité de la Recherche en Éducation et en Formation (AREF)* [congrès]. Repéré à <http://aref2007>.

- Linard, M. (2001). Concevoir des environnements pour apprendre : l'activité humaine, cadre organisateur de l'interactivité technique. *Sciences et techniques éducatives*, 8 (3-4), 211-238.
- Nowak, K. L., & Biocca, F. (2003). The Effect of the Agency and Anthropomorphism on Users' Sense of Telepresence, Copresence, and Social Presence in Virtual Environments. *Presence : teleoperators and virtual environments*, 12 (5), 481-494.
- Peraya, D., Joye, F., & Piguet, A. (1999). Rapport d'information sur les mondes éducatifs virtuels. *TEChnologies de Formation et Apprentissage (TECFA)*. Genève : Université de Genève.
- Pogent, F., Albero, B., & Guérin, J. (2019). Transformations professionnelles et personnelles en situation de formation hybride. *Distances et médiations des savoirs* [en ligne], 26, n. p. Repéré à <http://journals.openedition.org/dms/3604>
- Pondaven, J. (2019). Les utopies de la pédagogie numérique. *Éducation permanente*, 219 (2), 104-115.
- Poyet, F. (2014). *Comprendre la construction des usages des TIC en formation : vers un modèle d'analyse systémique*. Habilitation à diriger des recherches : Sciences de l'éducation. Lyon : Université Claude Bernard Lyon 1.
- Raucent, B., Verzat, C., & Villeneuve, L. (2010). *Accompagner des étudiants : Quels rôles pour l'enseignant ? Quels dispositifs ? Quelles mises en œuvre ?* Bruxelles : De Boeck.
- Reeve, J. (2002). Self-determination theory applied to educational setting. Dans Deci, E. L., & Ryan, R. M. (dir.) *Handbook of self-determination research* (p. 183-203). Rochester : University of Rochester Press.
- Rodet, J. (2014). Introduction au tutorat à distance. *École Supérieure de l'Éducation Nationale, de l'Éducation Supérieure et de la Recherche (ESENESR)* [conférence]. Repéré à <https://fr.slideshare.net/jrodet/introduction-au-tutorat-distance>
- Salmon, G. (2013). *E-tivities : the key to active online learning*. London/New York : Routledge.
- Sarrazin, P., Tessier, D., & Trouilloud, D. (2006). Climat motivationnel instauré par l'enseignant et implication des élèves en classe : l'état des recherches. *Revue française de pédagogie*, 157, 147-177.
- Sauvé, L., Villardier, L., & Prost, W. (2008). Une formation mixte (synchrone et asynchrone) offerte en ligne pour le développement des compétences des enseignants dans leur

- milieu de travail : étude de cas. *Revue Internationale des Technologies en Pédagogie Universitaire (RITPU)*, 5 (3), 66–79.
- Seffah, A., Kolski, C., & Idoughi, D. (2009). Persona comme outil de design de services interactifs : principes et exemple en e-maintenance. *Proceedings of the 21st International Conference on Association Francophone d'Interaction Homme-Machine* [conférence]. Repéré à <https://dl.acm.org/doi/10.1145/1629826.1629880>
- Simonian, S., Quintin, J.-J., & Urbanski, S. (2016). La construction des collectifs dans l'apprentissage collaboratif à distance : l'affordance socioculturelle des objets numériques. *Les Sciences de l'éducation – Pour l'Ère nouvelle*, 49 (1), 63-90.
- Simonian, S. (2019). L'affordance, pour comprendre les rapports au numérique. *Éducation permanente*, 219 (2), 61-70.
- Tomé, M. (2007). Expériences pédagogiques dans le campus virtuel FLE. *Études de linguistique appliquée (Ela)*, 2 (146), 179-187.
- Whiteside, A. L. (2015). Introducing the Social Presence Model to explore online and blended learning experiences. *Online Learning Journal (OLJ)* [en ligne], 19 (2), n. p. Repéré à <https://olj.onlinelearningconsortium.org/index.php/olj/article/view/453>

## Sitographie

- Anna Edu. (2021). *The surprising truth about what motivates us*. Repéré à <https://anna-edu.com/the-surprising-truth-about-what-motivates-us-esl-lesson-plan-ted-talk/>, consulté le 11 août 2021
- ESSCA. (2021). *Actualités : L'ESSCA lance son nouveau campus : ESSCA Online Campus !* Repéré à <https://www.essca.fr/lessca-lance-son-nouveau-campus-essca-online-campus>, consulté le 11 août 2021
- ESSCA. (2021). *Programmes : MOOC Creative Box*. Repéré à <https://www.essca.fr/programmes/mooc>, consulté le 11 août 2021
- ESSCA Online Campus. (2021). *Student Stories : Guillaume L.* Repéré à <https://esscaonlinecampus.edu.eu/student-stories/guillaume-l/>, consulté le 11 août 2021
- ESSCA Online Campus. (2021). *Student Stories : Lise Finnet*. Repéré à <https://esscaonlinecampus.edu.eu/student-stories/lise-finnet/>, consulté le 11 août 2021
- ESSCA Online Campus. (2021). *Student Stories : Vanessa Pacht*. Repéré à <https://esscaonlinecampus.edu.eu/student-stories/vanessa-pacht/>, consulté le 11 août 2021
- Instructure. (2021). *Guide de l'instructeur : Comment utiliser SpeedGrader ?* Repéré à <https://community.canvaslms.com/t5/Francais-Guide-de-l-instructeur/Comment-utiliser-SpeedGrader/ta-p/439361>, consulté le 11 août 2021

## **Sigles et abréviations utilisés**

CM : Cours Magistral

ESSCA : École Supérieure des Sciences Commerciales d'Angers

LMS : Learning Management System

MOOC : Massive Open Online Course

TD : Travaux Dirigés

## Table des illustrations

<a href="#">Figure 1. Organigramme de l'ESSCA Online Campus.....</a>	<a href="#">11</a>
<a href="#">Figure 2. Les cours et enseignants de l'ESSCA Online Campus.....</a>	<a href="#">12</a>
<a href="#">Figure 3. Le continuum de la présence dans le couple dialogique « distance-proximité ».....</a>	<a href="#">17</a>
<a href="#">Figure 4. Le modèle théorique de la présence sociale en e-Formation.....</a>	<a href="#">19</a>
<a href="#">Figure 5. Principaux ancrages de la présence socio-cognitive.....</a>	<a href="#">20</a>
<a href="#">Figure 6. Le modèle de présence sociale.....</a>	<a href="#">23</a>
<a href="#">Figure 7. La présence pédagogique comme soutien pour les présences socio-affective et cognitive.....</a>	<a href="#">24</a>
<a href="#">Figure 8. La théorie de l'autodétermination.....</a>	<a href="#">30</a>
<a href="#">Figure 9. Les étapes d'intervention du tuteur.....</a>	<a href="#">35</a>
<a href="#">Figure 10. Le planning des séances synchrones du cours <i>Luxury Marketing Strategy</i>.....</a>	<a href="#">45</a>
<a href="#">Figure 11. Le planning des séances synchrones du cours <i>International Communication</i>.....</a>	<a href="#">46</a>
<a href="#">Figure 12. Exemple d'une vidéo de l'enseignante sur la marque Floral Street.....</a>	<a href="#">50</a>
<a href="#">Figure 13. La méthode de la carotte et du bâton.....</a>	<a href="#">58</a>
<a href="#">Figure 14. Persona de l'école d'été de l'ESSCA Online Campus.....</a>	<a href="#">74</a>
<a href="#">Figure 15. Le planning du cours <i>Luxury Marketing Strategy</i> avec les projets en vert.....</a>	<a href="#">76</a>
<a href="#">Figure 16. Le planning du MOOC.....</a>	<a href="#">115</a>
<a href="#">Figure 17. Le programme de la première semaine du MOOC.....</a>	<a href="#">116</a>

## **Table des annexes**

<u>Annexe 1 Entretiens avec les enseignantes.....</u>	<u>88</u>
<u>Annexe 2 Description du MOOC <i>Creative Box</i> de l'ESSCA.....</u>	<u>115</u>
<u>Annexe 3 Enquête de bienvenue sur le choix de l'ESSCA Online Campus.....</u>	<u>119</u>
<u>Annexe 4 Enquêtes de début de semaine.....</u>	<u>121</u>
<u>Annexe 5 Questionnaire d'évaluation du cours.....</u>	<u>128</u>
<u>Annexe 6 Enquête sur la présence à distance.....</u>	<u>130</u>
<u>Annexe 7 Entretiens avec les apprenants.....</u>	<u>139</u>

## Annexe 1

### Entretiens avec les enseignantes

#### *Entretien individuel avec Catherine Bruneteaux-Swann Enseignante du cours Luxury Marketing Strategy (ESSCA Online Campus)*

Date : Jeudi, le 1 juillet 2021 à 16h00

Durée : 60 minutes

Langue : anglais

Catherine Bruneteaux-Swann ; Paula Buettner

When you were thinking about activities for the students, especially the asynchronous ones, for example the peer review, what did you have in mind when you created those? Were you thinking that it will be less of a workload for you to look over if you have 40 students? Or was it also for creating connections between the students so they can see each other's works better? What were your thoughts?

It's a bit of both. I think you've got to find the balance. Anything that's asynchronous in terms of activities, if it means that you've got to correct it too much, and spend too much time looking at it, there's no point at being asynchronous, you might as well just do everything synchronously. So there's that sort of being efficient with time, especially as I already had in my mind that I was creating this to 40 people, not 14 people. So it was how can that work for 40 people? It's about having discussions, it's about having chats. And it's about the students connecting with one another, but also learning as you would in a synchronous class when everybody participates, learning from everybody's point of view. So it's efficiency, learning from everybody's point of view, and creating connections, I would say.

For example, the luxury brand selfie that you did for the first week, do you do this normally in online classes?

Yeah, I do it normally in online classes because they don't put their cameras on. And so I want to see their faces. And I don't have a trombinoscope, that's never given to me. So I actually use it to make my own trombinoscope, and I stick their faces on my wall. And then I can see their faces on my wall per team. I always do that for online classes, I sort of get a physical sense of who they are, through their photos. And also it means they have to reveal themselves a little bit. It's sort of an exercise to be creative. So I sort of get to see who's creative, and who bothers, who's making an effort and who's not making an effort. So that's where I initially get a sense of who's going to be really good at this. And who's just sort of there for the tourist effect. It enables me to put my feelers out on a number of things. Again, it's to create connections, because the way I do it is I put all of the photos up. And to make it efficient, I presented the slide of the team with all the photos and said "Hey, guys, I can see your faces. This is so cool. I'm going to stick you on my wall." That makes them feel good. So it makes me feel good as well. And then I just got one person to present from the team, but everybody had their work displayed and their photo displayed. And I said to them at the end "Look, we've seen all six teams, we've seen all 30 of you. How cool is this? You all now know what everybody looks like."

So it's not only for them to see each other, but also to show them "Hey, I can see you".

Yeah. I do think it helps create a connection. But as I said, it's really interesting because a lot of the Asian students use filters, or hide themselves. So it's interesting to see, you know, culturally as well. Again, it's putting feelers out, because it's a photo, it's just me interpreting, but it's like any teacher, you've got loads of students in front of you and it helps. When you don't have them physically in front of you, you have to use other means to try and work them out. You have to sort of try and see what's important for them or not, and just to create a connection really, it's all very human and that's my way of trying to get across the screen to them.

Are the fragrance selfie and the luxury brand selfie connected? Do you do this intentionally in the middle of the course, so that it's like their second chance to show themselves?

Yeah. Although the first time around I really loved this idea of actually getting them to go and pick something out of their wardrobe, or their closet. And then I realized that when there are so many of them, and they don't want to put their cameras on, that doesn't work. So the actual photo works a lot better. Because they have to do it. I do it at the beginning, and I do it in the middle. Well, that's all been test and learn, you know, I did it once to start with, I thought, oh, I'll do it twice. Twice is far too much. But it's just things I tried. There was nothing scientific behind it.

In your opinion, how can you as a teacher be present in asynchronous work?

Well, two ways actually: going on the platform and giving likes and participating. Liking what they do, adding to the debate when there are discussions, like the press review, I added an article as well, and then giving them detailed feedback on the project. So when it was a consequential project that they'd done, they spent a lot of time on, whether it was on the project side or elsewhere, anything that was sort of big and time consuming, I made myself give them detailed feedback. I got some spontaneous, qualitative remarks back from one student saying that she really, really appreciated that. Well not just from one, from another one as well. So that's the first thing. And then second is actually talking about the Canvas activities during synchronous sessions and always referring to them during my synchronous. I wanted every single activity, whatever it was on the platform, for me to comment on it in some way or another. And so I did it on the platform, or I did it in class, I either did it individually in class, or I did it as a group in class, but I always wanted to talk about it, hence my sort of little logos with Canvas time.

Actually that was the next question: How do you create a link between the asynchronous and the live session?

It was always to say at the end of the class, this is what you have to do on Canvas for the next session. So the new point was that they knew why they were doing it because I was explaining the intention behind it. I'll do that at the end of the session. And at the beginning of a session, I reminded them what they've done and why they've done it. And then I referred to it during that live session: "Remember, you did this. This is why it's important. Can somebody tell me what they said on Canvas?" So if I've not sort of commented on it, I made sure that I really, really commented on everything during the live session in one way or another that was not too time consuming either. So that nothing was lost. And I didn't want them to feel that anything they did was not worth it and didn't have a place from a

pedagogical perspective within their learning experience. There's one thing I was a bit frustrated about, and I think it didn't work. The only thing that was actually very independent and lived on its own were my instructor videos. I always sort of referred to them at the end and in the beginning, but didn't really go into it because it was like a class. And it seems from what I understand the discussions didn't work there because they weren't graded. They didn't have to do them. That was the only thing I felt a bit frustrated about, because I think that those discussions weren't made obligatory. So I have no idea if they actually watch the videos or not. I sort of referred to them but they lived on their own because that was the purpose, a case study on a different type of brand, hotel or perfume, etc. So I didn't get much feedback on that. And I don't know if they watched them to tell you the truth.

In the first week when the video activity wasn't graded, they didn't watch it. I think they didn't post because there were no points. I asked Grace today and she said if she can't see that the points count for the final grade, then it's less motivating.

It's the stick and the carrot. That's the only way it works. You don't get something out of it, you don't do it, unless you're a complete nerd or super motivated. And because they were all doing so many projects, they were all doing other courses, they had so much homework anyway, and having six hours of homework, that is so much if you do another two courses. The most motivated person in the world apart from Marie and Alice would have zapped it because they were just too busy.

It's interesting that you say that you were disappointed with the instructor videos. Yes, they were not as connected to the live sessions as you wanted them to be or as the other asynchronous tasks were, but in these videos, you're present, they can see you even if it's the asynchronous work, and I thought that they could perceive your presence even more.

Actually, that's true, because when I looked at your Excel spreadsheet with the first raw data from your survey, in the rankings, the instructor videos came out top or second each time. There are only six of them, but I think there's obviously something that's working there. And that they actually like these videos, I think it's what we do with these videos that needs to be maybe even more linked to the course from my point of view, and they need a stick and a carrot to actually do something with it. When I made these videos, I was sort of thinking that we have to move on to more asynchronous later on and that there's a lot of meat in each of the videos for activities. There is a lot we can do with them, it just adds extra hours of work.

If you compare the instructor videos and feedback for the project for example, do you think that the feedback is better for the students to see that you are there?

Definitely. I think there's nothing worse than having a class when you're a complete number, when the teacher doesn't know who you are and doesn't care. The fact that you give feedback on the work, I mean, it just enables them to make progress and to feel that what they do is valued and then just to carry on improving and learning and just to create a debate as well if they've got questions. For me feedback is absolutely key. The feedback I get from students each time, you know, I've been doing online teaching now for a year and a half. I make a point of giving feedback for every single piece of work, even if it's just copy and paste between groups. Exactly the same thing, but with a different grade. Usually it's not, because I'm a bit of a perfectionist, I do a copy and paste and then adapt it. And then for ESSCA Online Campus, I just did a really, really, really detailed feedback for the big projects, and for that summer program, I'm doing feedback for every piece of work they do. And it also means

that they actually do the work and that you don't lose them. You know, I chase after them. I've got three French students in this summer program, they're always late, they're never there, one of them hasn't got a computer. She's got so many zeros for pieces of work, because she's not done them. I keep telling her you can't do a course without a computer. It makes them feel valued. They hate you at the beginning, because you're running after them with a big stick. But because you're giving them feedback you nourish them. It's like being a mom, you get after them with a big stick, but you're nourishing them at the same time. So they feel generally cared for whether you're hitting them or feeding them. That way they don't want to run away or they can't run away. Because you don't know if they're in bed, in the metro, in a car or on a train. I now have students telling me "I'm on the train, it might be difficult to participate, but it won't happen again." And if that's the case, I say "Okay, don't let it happen again." At least they're honest because I sort of established a relationship with them. I just follow them. And I always check if they're in the breakout sessions, who's there and who's not there. And if they're not there, I send them a message. It's that feedback, following up and communicating, and sort of them getting the impression even if they're 14. I'm teaching 30 students at the moment. 14 was easy. But 40 or 30 is more difficult, but it's quite easy if you're organized and quick to talk to a team and talk to individuals.

#### Why is it so different between 14 and 40?

It's far too many people. With 14, we had four teams of students, so you can talk to four teams. And then you've always got three individuals that you have to follow up. When you got 30 or 40, you're talking to six teams or eight teams. And you're talking to five individuals that you have to chase every time. It's just more work. But if you copy and paste and you're quick, you get it done, you know? It's about being super, super, super efficient.

#### How do you maintain social interactions with them?

First of all, I say hello every morning. And that's also qualitative spontaneous feedback that I've got from students. "We really like the fact that you say hello, and that you say the names at the beginning of the class." That's something I do anyway, in physical class. And it's something that I started and all of this sort of came very naturally, it was all sort of test and learn, I was trying things out, but it's also what I do anyway. So I just transferred it to a screen and remote teaching. And then I realized that they actually quite liked that, that when you say hello, they say hello back. It's a bit stupid. I go through the list, and I say hello to every one of them. And I touch base to say "How are you doing today?" either in the chat or live. It takes maybe 15 minutes longer for each class. But it sort of creates a safe space. And if they're having a shit day, or they've had a bad weekend. Today, I found out it was the 100th anniversary of Chanel, but it was also the 100th anniversary of the Communist Party in China, so I said "Happy birthday!" It sort of enables them to reach out to you and just to create a relationship really. And then I've got a pretty good memory. So I remember who's done what and who's told me what so I just refer to it. If somebody has worked in a luxury shop, I'll say so. If somebody likes Manchester United, I'll say so. I'll write things down next to their names just to remember who they are, but normally I can remember it anyway. They say something in the chat, I say their names and then I refer to it afterwards. And I tell them about my weekend. I always have a bit of small talk at the beginning. So if I've been to the opera, I tell them about the opera. I went to see this horse show in Versailles on Saturday, so I will share some links. I tell them about my daughter, I show them my rabbit, you know, just things like that. Before I used to walk around with my laptop and show them the kitchen, the garden and stuff. I see that with my kids, because I had both of my kids at university who were

learning remotely and at home for six months. When I see what they tell me about their profs, and that they like the profs that have a cat on their lap. Just little things that make it more human. And it's not just a robot talking to his slides. Oh, I tell jokes. Sometimes I have to explain the joke, but it really doesn't matter. Sometimes I get a "lol". And also the fact that I do lots of hearts and clapping and "go, go, go" and smiley's and trying to sort of use the language that they use, and the way they communicate sort of makes it a little bit more informal. But then they know that they have to work hard. It's not because it's informal, that they haven't got to work, because they know I'm behind them with the big stick and the comments.

Yeah, it's not like a best friend.

No. You can be kind and caring and funny, but definitely not a best friend, because I'm the professor and I give them grades. And I also give them feedback when it's not good I tell them. But that sort of takes a little while to establish that. I think they get it pretty quickly.

In these six weeks, when did you feel like it was getting better?

I think they're a bit shell shocked at the beginning because they're not used to it. They're used to hiding away behind their screen. And when they get somebody actually chasing after them, because they arrive late in the group session or whatever, they're not quite used to that. They get it after two or three sessions. And then you're off. Usually they get it after one session really. For me, it's all about creating a relationship through a screen. And you don't necessarily have to put your camera on to do that.

Why?

I think we can communicate in lots of different ways. I think a camera is nice, but it takes too much time. And I think you can do a lot of things through a chat, going into breakout sessions, even with a small group, you don't necessarily need a camera, it's not the be-all and end-all. But I think it's sort of trying to create that relationship and treating them as individuals. That's the way I teach in a physical class anyway. And second is the feedback. It's being on their case, from the beginning to the end, and just pushing them to work and just to improve all that all the time. And you can see that, look at what they did with their project at the end. You didn't see but I spent a lot of time in the breakout sessions. First of all, I gave them feedback like that. The whole screen worth of feedback every time they did a part of the project. And I did that before so they had time to think about it individually and chat about it amongst themselves. And then I came to see them and I talked to them about it. If there's somebody that didn't understand, okay, but the rest of it sort of gradually understood what my demands were. And when there's some things that they didn't know how to do I was able to reassure them but I was especially there to push them.

So when you were in the breakout rooms it was to reassure them and to answer questions?

Yeah, to push them. "Of course you can make a video. Anybody can make a video, this is how you do it." And then they made a video. It's also because they're out of their comfort zone. For exercises like that they're completely out of their comfort zone because they never do anything like that. And a lot of teachers don't know how to organize that, because it's sort of quite creative. I've been doing it, that is my job, I've always created brands and created products. That's what I do for my consulting and so I'm really quick to actually do it in a

class. If I see something is rubbish, I'll tell them and push them. And if it's really good, I can sense that it's going to be really good. And it'll be fine. And they just do it.

So if it's really good you don't push them?

Oh yes, I push them even further. Marie and Alice, they did so much that it was too much. It was pretty good but it was too much. And that was the feedback I gave them. And that's a problem that I had at the beginning, when I was a brand manager, I would just do everything perfectly but it was too much. Then you've no idea what they're talking about, because they're telling you far too much. So that was the feedback that I gave them that less is more. But that's because I had a relationship with the two of them where I could say something like that and they would understand what I was saying. I'm actually not quite sure they really understood. They'll think about it. And even later in their careers, they might come back to it. It also depends on the type of students, you know, Asian students you've got to be careful with. That's another thing: with Asian students, I try not to give negative feedback in front of the whole class. They might lose face. So instead of giving negative feedback, I will ask questions: "Could you tell me more about that? What did you mean by that? Could you clarify?" And then afterwards, for every presentation, I give written feedback. If there's anything that wasn't good, I give tips for improvement. And then I tell them: "Guys, if you don't get any tips for improvements, it was really good, if you get tips for improvements it is basically those. You will hear it in the questions I ask you." That way nobody loses face.

Did the dynamic change when you went into the breakout rooms?

Yeah, and there's no door to knock on either, you know, you just come in. But that's what's good. Because I think that now that's another critical success factor of teaching online is keeping them on their toes. So that they know you can pop in whenever. They know that when it's a breakout session, they have to be there. If they're not there, I go and count, I go and look. 14 was easy. 30 is a bit more complicated. I go and look at the beginning when I tell them to go into breakout sessions. If they're not there yet because they're having an over extended break, I write to them. And all of a sudden, they turn up bizarrely. It's about keeping them on their toes that they're not doing 10,000 other things at the same time with their two screens and their phones and eating and doing the washing up and on a metro etc. So that they know that I can appear at any moment. Relationship is a critical success factor, feedback is a critical success factor, keeping them on their toes is a critical success factor. It also means if I have a class, that I will call out anybody's name, and they have to be there. And if they don't answer they get a message from me. They know that they can be called out anytime spontaneously by me. And if they're not there, they get half an absence.

But how do you do this while you're teaching?

"Vincent, what do you think? Vincent, are you there? Can somebody send a text or a SMS to Vincent?" And then all of a sudden they magically come back and they say it was a problem with their connection which is sometimes the case you know. If people are honest with me, I'm absolutely fine. But if it happens too much, they get a warning from me. I write to them: "Next time that happens, you get half an absence." I actually tell them that at the very beginning. "If I ask you a question, you're not there, you do not respond, it's half an absence."

Yeah, to make it clear.

To make it absolutely clear. So I'm super, super clear at the beginning. If they arrive three quarters of an hour late and say "no, no, I was there". First of all, you got stats. And second, I ask them to say when they arrive late. So they realize they arrive 10 minutes late, I say, okay, that can happen. But if they arrive three quarters of an hour late, it's half an absence. If it's a really good excuse, because they've had a shitty day, there's something really bad, I'm okay. I'm cool about it. But they just have to be honest with me. If they're not honest, I tell them "You only got so many half absences. You've got to stop doing this. Otherwise, you're gonna fail the class." The positive thing is keeping them on their toes because it's so easy to escape. For example, I will do quizzes and movie time. I don't do that with ESSCA Online Campus. During movie time, I give them like half an hour worth of videos to watch. And then they do a quiz afterwards that I created on Google Forms. If they don't answer the quiz, it means they were faffing around with something else. If they don't do it, I give them a chance. I say "Look, you didn't do the quiz. Is everything okay?" So they either come back to me and do the quiz and say "oh, I had a problem with my connection" and they do the quiz, or they don't because they're doing something else. And you know, tough luck for them. But I do give them the opportunity. Because I know it's difficult with remote learning. But I keep them on their toes.

But don't you think that it would be easier if the cameras are on? Because then you can see that they're there?

No, because to tell you the truth, I don't want to see them scratching their noses. No, because they're always in bed or they're doing something else. And then you spend so much time asking them all to put their cameras on. It's just too much like hard work. And then they're always 10 cameras that don't work because they're on the phone or they're in the metro. I don't know what they're doing. And I think the cameras-on policy is okay, when you've got like 10-15 students. I think it's really, really personal. You know, when you're in a classroom and the teachers sort of rabbiting on, it's a little bit anonymous, because you're at the back of the class. Here, everybody's on at the same time. It's a little bit voyeuristic. If they put the cameras on, I'm super happy with that, but to tell you the truth, I much prefer them to put things in the chat, to talk, you know, to put the microphones on when they want to and not have to faff around for 15 minutes every single session saying "Can you please put your camera's on?" And it clogs up the network. It doesn't always work. I prefer everybody to be equal. It's far too much high-card work. It's nice but it doesn't work from a technological point of view and you lose far too much quality teaching time.

It's good to find a way to not always put it on the cameras. It's not because the cameras are not on that it's so hard. It's not the camera's fault. It's all the things around also that you can change and influence.

Also, when you put your camera on you have your little sister, little brother, if you're in a teeny weeny flat even though you have a filter on, you know, there are things that may happen. Some people don't want you to see inside their houses, even with a filter, because you know, things that still pop up. And I think there's sort of something that's a lot more equal if you've not got your camera on. I would prefer everybody to have their cameras on. But it's far too much energy for me to fight for it.

It has to come from themselves, too. So it's not only you pushing them, but they have to show initiative from themselves.

Yeah, exactly. And I just find it hard with Asian students. They're difficult to read, you know, the fact that when they take a photo of themselves, they've already filtered it, they've changed the shape of their faces and got behind something, it's very, very different. And it's sort of how you can respect their differences while saying "this is a French course", it's an international course they also have to join in, which they do. Maybe we have to chat with some Chinese students about that to really understand the cultural differences there.

Grace said that she would really like it if we have the cameras on, but then she doesn't want to be the first one to turn the camera on or the only one. It's a bit like this group pressure.

It can either be intrusive or if some do it and some don't, it's a bit weird. I see that with my daughter who's at *lycée*, when she has a Zoom class, everybody has to have the cameras on. But when you teach at university level, and especially once you get to Master's level, I have no energy to be their mother, or their primary school teacher, it's not our job. If they want to learn, they want to learn, if they don't want to learn, that's their problem. It's not my problem. And if they want to get a bad grade, they get a bad grade. If they want to cheat, they want to cheat, I'll probably find out. It's about them taking their responsibilities. And I'm not their mother. They've got to grow up. And I've not got time to help them grow up, I'll help them with the subject that they're learning with me, I'll help them if they want to. If they don't want to, it's not my problem. And the camera thing is a little bit like that. It's far too much energy, far too much time it takes away from my precious teaching time. I don't think it's the be-all and end-all. If I can have a really great Chinese student write a wonderful thing in the chat and do a presentation with broken English, but without the camera on, but actually do something that she's really prepared and worked hard on and then says "sorry about my English" I say "No, no, it's absolutely fine. Go for it." That's enough for me. More than enough. And if the camera on makes her feel uncomfortable, because she's not got the perfect face or I don't know. I don't understand at all. Because French students aren't like that. A lot of students are in bed and tired. I think with generation Z, because of Instagram, because of social media, there's something about looking good on screen. And there are students, they don't want to show their faces because they're in bed or they've not put their makeup on. It's a lot of that as well. It's what you look like on screen. And that you don't look good enough. And I think there's a lot of insecurity about what you look like in front of the others. And when you're on a screen, you know, I got a big screen, if somebody is in Glasgow and they're not sort of too happy, with their highlights etc. It's my interpretation, but I feel that a lot. Being in bed or in their pyjamas. Sometimes they put their camera on and you say "Could you please turn your camera off?" because they're in bed and you can see the pillows and everything.

It's also because it's like looking in the mirror a bit, because you can see the tiny screen in the corner.

You can actually see yourself all the time. For me, it's my job. And I don't care how I look. But I think for a lot of the students, there's a lot of that going on, like the filters that you have on Zoom for your face to make your skin look better. You know, it's the whole Instagram thing, where you have to look a certain way.

That goes way deeper in society and everything.

If you look at Asian girls, I think there's a lot of that going on as well, because I see that when they give me their selfies. None of them look normal. Honestly, they've all sort of touched up

in some way or another. So, I think that it's a battle that's not worth fighting. Because it takes too much time away from precious teaching time.

That's a perfect ending.

What is your subject? What is the precise question of your Master thesis?

It's about how we can increase presence in distance learning. And it concerns both the presence of the teacher and the presence of other students. So I ask the students when they perceive their teachers' presence the most in the asynchronous and the synchronous and how it helps them. They often say feedback or the videos, because it's obvious because they can see you on the screen and everything. The other students' presence is a bit harder, because if they're in the breakout rooms, they don't have their cameras on, there's like a distance between them.

I saw that in a group yesterday. I came into one team. They all got the cameras on and I think there were two Filipino students. They're a little bit like the Indonesian students. So sort of quite relaxed. The Filipino students, they're pretty outgoing. And there was one group I went in, and they'd all got the cameras on. I said "Oh, that's so fantastic. You've all got your cameras on, that is brilliant." They said "Yeah, we thought we would do that to create a little bit of engagement to get to know one another better." "Oh, it's absolutely fantastic. I love what you're doing there. That is absolutely great." That's what I've tried to do in the past but that works with French students and European students, Americans, etc. Because I did a summer program last year. And I also teach in a school called American Business School. The nature of that is that in a class of 25, you've got 20 different nationalities. They're very much more willing to put their cameras on. So I just have to say something, and they do it. And then they think "Oh, yeah, that's a really good idea." And then it's done and I just feel with the Asian students, I usually manage to get them to put the cameras on, not for the big session, but in the breakout sessions and I think that is a learning to sort of really, really push it. But the problem with this summer program and the ESSCA Online Campus is that there are so many students from Hong Kong that you just can't do it. But otherwise, I would really really push it because I do think the camera helps in the breakout sessions. It also helps for the presentations. When they do a presentation, I tell them to put the camera on. And that worked really, really well. It's just with these Chinese students, it doesn't work. So it's also about finding opportunities to put the camera on. And I think that is sort of making them, if it's not all Chinese, whenever they present to put the camera on, and when they're in the breakout sessions to put the cameras on. That works, but it doesn't work when it's the whole sort of amphitheater. Also I think you can't make them do it, but I do think it helps. But you've just got to choose your battles wisely.

Like in the one group you mentioned, they also have to do it themselves.

Another thing that I think would work, that we've not done with ESSCA Online Campus, is to have a class rep.

What's that?

A class rep, a class representative. It's to have a class rep that works closely with the professor. And then there are certain messages that the class rep can get across. And to also put in place team leaders for each team, but I think that's difficult with Asian students. And

that way you speak to the team leader, you get the team leader to motivate the others. I think that works really well, because that's something that I do with the American Business School. We have class reps, and their job is to work closely with us. If there are any problems with the students, they tell me, but if I want them to do anything, I tell them, and they get credits for it. I think it's actually having a few students on your side, and actually getting messages across. You know, they'll go "Oh, look, the prof, she's asked us to do that. Come on, guys." I think that actually making them do it for points, that's not the right place to do it.

So the team leader gets points?

Ah no, that's more the student rep. They get credits in this American Business School, for actually playing this role. It's like professional credits or something. They get extra credit for playing this role of student rep. And the team leader, in my way of doing it, very often in my point system, I give an individual participation grade. Basically, you get a better grade, if you've been talking a lot in class participating, but also if you're team leader, that enables you to get extra points in that part. So for example, for the summer course, it's 20% of the grade, the individual participation. And I also do peer evaluation. So it helps for that. And I think that's quite a good way of enforcing that type of thing. Sort of creating relationships, creating presence or engagement. Because I would call presence more engagement.

But if you have a closer relationship with one of them like the class rep, then are the relationships with other students not getting less?

No, because I just keep up the relationships. It's more sort of like a spokesperson, if there's a big issue. Or if I want to get a message across in some way. I mean, I'll say it anyway. But it just gives them a vessel to say things. And for me to say things, if I can't say them in a normal class situation, that's all but that works quite well. And I think the team leader thing works quite well.

But in ESSCA Online Campus, if we have a group of four students from Hong Kong, with three girls and one boy, the boy automatically is the leader...

That doesn't work. If you've got a cultural context, where it's not very mixed, it doesn't work. Funnily enough, it was like that for the Online Campus, but the boys in my summer program aren't like that. They don't necessarily take the leadership. What I've done because I've got six teams, I do Team Hermès A and Hermès B. Hermès A is all girls and Hermès B has a few boys in it. And then I get them to work on the men's design, menswear designers, I get them to work on men's perfumes or whatever. And the boys don't necessarily dominate. There, it's a different dynamic.

I thought in the beginning, when you asked the group, it was always the boy speaking.

Yeah, that was the case with ESSCA Online Campus, nearly all the time. Whereas for the summer program, it's not the case. And another thing about engagement, it's also remembering who said what. I have my student list, and I write things on it all the time. And I highlight all the time, and I make sure that a student who's presented last week or last time, another one presents. It's just lots of little detailed things and that creates presence and engagement. And what I call keeping them on their toes. Also, you sort of feel that they also feel they're valued, because you've recognized the fact that they've not yet presented. And these are all the little things that they don't really notice, I don't think. You've got to be super

organized and super on the ball. I have lists everywhere. But it works. I really think that works.

In the American Business School where you teach, do the leader of the group volunteer or do you assign them?

They volunteer. In the American Business School, we have to make up the groups because that's the culture of the school. I prefer students to choose who they want to work with, because I always think it works better. But with American Business School, they don't know each other. And it's all mixed nationalities. So we mix them all up anyway, boys, girls, etc. And very often I let people do what they want, because I just think you get a better result. It depends on the context. I suppose it really depends on the school context, the mix that you've got. So you're looking at student-to-student engagement and student-to-professor and professor-to-student basically.

Yeah, that's it.

That's really interesting. I'm super interested to read it.

If you want, I can send it to you afterwards.

Yeah, I'd be super interested. Because I think it's all new. For me, it's also new, we're in a sort of a test and learn approach. There's so much, there's a lot of research on it. There's a lot of stuff that's been written about remote learning, etc., but it is very much based on MOOCs and other things. It's not what we've lived through the past year, and by the time it gets into an academic article, it'll be four years down the road. You know, that research takes time. So, you know, we're all learning and testing and trying and doing. When I did hybrid learning, the hybrid system at ESSCA, horrible, horrendous, the most stressful thing ever, having half of the students in the classroom and the other half on Teams and being in a classroom, and teaching both groups.

So you have a camera on and also the students in the classroom?

Yeah. I was absolutely shattered. I was so tired by the end of the day, because I do sort of six hours, one group in the morning, three hours, one group in the afternoon, three hours. And for like 10 sessions. The feedback I got was that I was the only professor who actually got the students who were at home on Teams to participate. Because I was super organized. So I basically had a list of those of them that are in the classroom, you can't recognize them with the masks on anyway. And I had a list of those at home. And I would basically make sure if I asked a question that anybody got to participate, that those that are in the classroom got a chance, but those that are at home got a chance. I always asked one person in the classroom and one person at home, and I would ask them by name. And again, we're doing exactly what I'm doing remotely with a screen with everybody, but I was doing it like that, which was more difficult because it's more complicated. But I was using exactly the same methods that I use when it's completely remotely synchronous.

So they think if they're at home, then the professor will only talk to the people in the classroom, and they can be just listening.

Yeah. And that's also because as a professor, it's extremely difficult to manage that interaction with the people at home. It also means that when you're in teamwork, you've got to get your headset out. You've got to put your headset out to block the noise and start talking to the team. So you do your three teams in the classroom, and then you put your headset on and you do your three teams at home when you're doing group work. So you have to be very agile.

Whose idea was that?

Well, everybody did it. That happened also at American Business School. A lot of them did it. And I think it was pretty hard. So a lot of the teachers just talk to the class and then you just pretend that the others are just listening. And then if you really want to make it interactive, it is a massive, massive physical and intellectual effort, adding on to your teaching. But it is possible. And this was when they all got their masks on, you can't even really know what they look like. I think that was really, really important, but it's super frustrating for the teacher because I just feel that I don't really know them very well, at the end of the day. You know, I do as much as I can with what I've got, but you've never got that sort of chit-chat moment where they come and see you at the end of the class: "I have this job interview. What do you think?" Students like Grace will sort of come and send me a message "Could I talk to you about this?" I say "Yeah, fine." You know, that's great. But when you're in the physical classroom, that's when it's so much easier, or, you know, there's a break, and then you go up and chat to them about something. And that's when I sort of give them advice on careers or jobs. And you don't really get that online, because you've not got that sort of coffee machine moment that you would have with the professor and to get to know the professor. That sort of breaks down barriers. Whereas, you know, I just sort of pop up in a breakout session and go "Hi, guys. Surprise, it's me." You do what you can with what you've got to sort of maintain that engagement or presence.

It's not to make it the same as face-to-face but make it the best possible.

The more I can learn the better. How does Sam do it? Is there anything that I can learn from Sam? I mean, she's got such a small group.

The groups, she's always changing them. So they're always working with different people. But they don't have this huge project they have to do during a couple of weeks. They have workshops, one situation. Like leadership in a crisis, you get this situation, and then you have to come up with a plan and then they have to present it. And I asked Grace, in what scenario was she more comfortable, but she liked them both.

Especially as it's two people working together. It's not like a team, which changes all the time, where you've got to get to know everybody.

But she also told me there's one person that she doesn't work very well with. So it's also difficult if you have this group of two people. In the first week, they were a bit shy, and they did not participate. And what you did with "give me a yes in the chat", Sam is doing that a bit less, so they're not writing so much in the chat. But now, she's picking on them. And that works. They're turning the microphones on and they're participating.

Yeah, that works when there are so few kids. When you've got 30 or 40, you can't do that. Well, you can do it a bit. I use insights, so I can actually see their participation and I explain

them about the statistics behind it. And I actually see who's talking and who is not. And then I remind them of the 20% individual participation grade. A part of the critical success factor is the carrot and the stick. And then all of a sudden, they all start participating, weirdly.

On Canvas, they have to do lots of videos of themselves, explaining something. They have to create a two-minute video explaining if this would work in their generation, for example. And now they're all doing it. It took some time in the beginning. But now they're doing it. And instead of making it like an assignment, where only the teacher can see the video, we put it in a discussion so that everyone else can also look at the other videos.

Okay, that's a really good idea. We might do things like that actually. I like that.

But I also got feedback already that it's like a lot of work.

It depends on how many hours you put on it. And what percentage of the grade they get from it. I mean, they always calculate what's worth doing and what's not worth doing. I also think what creates engagement or presence is surprise. I suppose it's like doing different things, variety. I don't know if that's the nature of your question. But if you surprise them and you do different things, you know, not having the same PowerPoint presentation, sort of go do something else. Doing role play, doing pitches, doing videos, you know, just sort of creating variety in the way they present. That's a big thing for me, because otherwise, it's just boring as hell. And then they all go do something else.

Yeah, I agree. Because in the MOOCs, they're always trying to put the same structure so that they understand it better.

Because it's self-driven. Whereas, you know, what we've done on the asynchronous for the platform, or what I do in synchronous as well, is to have lots of different types of ways of answering questions. I was really happy to have that idea with the Show & Tell and the press review. I mean, we'll see what they say. But I really liked those ideas. Show & Tell was great because it was about them and their countries and what they think and they got to choose. We should have graded it actually, but I did give them quite a bit of detailed feedback on what they did. And second, I liked the press review, I thought that was pretty cool, because that kept them on their toes. So I thought there were lots of interesting ways of getting them engaged. And I think that helps them be present, because you're surprising them, you're getting them to do different things, but always explaining why. Two days ago, I got them to create a shop window display. I was in Paris a few days ago, and I went past Hermès and I saw the shop windows. And I thought "This is great. Why don't they create a shop window display?" And it was a super creative exercise, they had to create a pretty picture. But I explained to them that the whole point of it was for them to come together as a team and that the shop window is created around a theme and that it has to respect the brand. They have to be creative and they all have to do it in the same style and work as a team together. So there are a lot of things in terms of learning objectives going on there. And that was great because they did a fantastic job. It wasn't too hard to do. It wasn't too time consuming but it was the process that was interesting. Variety. It's that sort of surprise and variety aspect that helps a lot as well.

**Entretien individuel avec Dr Orsolya Sadik-Rozsnyai**  
**Enseignante du cours Innovation & Creativity (ESSCA Online Campus)**  
**Conceptrice du MOOC Creative Box (ESSCA)**

Date : Mardi, le 6 juillet 2021 à 10h00

Durée : 40 minutes

Langue : français

Orsolya Sadik-Rozsnyai ; Paula Buettner

D'abord, merci que tu me donnes cette interview. L'interview sera divisée en trois parties et je t'interroge en tant que prof et conceptrice. C'est d'abord la conception, le travail asynchrone et les séances synchrones. On regardera le cours *Innovation & Creativity* de l'ESSCA Online Campus et le MOOC *Creative Box* de l'ESSCA. Quand tu es dans la phase de conception et que tu penses comment tu vas structurer ce cours, quelle est ton intention derrière les activités, par exemple l'évaluation par les pairs ? Pourquoi as-tu choisi telle ou telle activité ?

Effectivement, moi, j'essaie d'abord d'imaginer un cadre global et un peu les compétences qu'on veut transmettre. Et du coup, après, c'est vrai que j'aime bien avoir une vision par semaine, par étape. Je trouve que c'est trop difficile de tout appréhender au total. Et regarder chaque étape, c'est quoi l'objectif. Par exemple, quand j'ai travaillé sur *Innovation & Creativity*, à un moment, je voulais transmettre quand même des connaissances, des concepts qu'il faut connaître. J'ai réfléchi sur des activités et je me suis dit que je pourrais faire une activité, comme on a mis dans le portfolio, où on prend un concept ou on envoie un article d'entreprise ou quelque chose qui l'utilise. Et du coup, je me suis dit que c'était vraiment l'idée qu'ils comprennent "C'est quoi cette définition ? C'est quoi ce concept ?" Et c'était pareil avec les *peer review*. Effectivement, j'ai découvert les *peer review* avec le MOOC. Ça venait d'un ingénieur pédagogique qui m'a proposé une activité que je ne connaissais pas du tout avant dans les cours normaux et que depuis, je trouve hyper pertinente. Le MOOC, ça m'a aidé un peu à comprendre les outils pour le cours de l'innovation. Dans l'innovation, il y a un truc qui est très important, c'est de comment toi, tu juges des projets et comment on va te juger ton projet. Parce qu'on n'est pas dans les mathématiques où c'est bon ou c'est pas bon. T'as des gens et des investisseurs qui vont décider s'ils pensent que ça peut marcher. T'as des marketeurs qui vont dire s'ils peuvent communiquer dessus. Et en fait, pour le *peer review*, c'était amener cet objectif quelque part pédagogique de tu mets les étudiants dans la tête de quelqu'un qui va évaluer un autre projet. Et du coup, ça va leur apprendre à évaluer d'autres projets, mais aussi se rendre compte qu'est-ce que les autres personnes vont voir quand ils vont juger leur propre projet. L'idée, c'est de dire qu'il y a différents objectifs. Il faut quand même qu'ils comprennent des choses, mais aussi des *soft skills* et des attitudes. Et du coup, après quelles activités en essayant permettent de mieux l'appréhender ?

Tu penses que les apprenants apprécient de faire l'évaluation par les pairs ? Ou est-ce que tu penses qu'ils préfèrent plutôt que c'est un enseignant qui regarde dessus ?

Pour moi l'un n'exclut pas l'autre. Dans le MOOC, il a fallu expliquer que l'objectif de cette *peer review*, c'est d'apprendre ce que les gens vont vivre. Et les étudiants l'aiment beaucoup. Après, c'est certain que, par exemple, en cours, ils peuvent dire aussi "Pourquoi le prof ne donne pas son avis?" Mais ce qui se passe dans le MOOC, on explique qu'on est dans un truc gratuit pour un grand public. Mais par contre, le fait qu'on dit à la fin, il y a une validation, il y a toujours une personne, pas forcément des profs, mais on regarde s'il y a trop d'écart entre

deux évaluations, etc. C'est pas juste deux personnes qui valident et après ça part dans la nature. Et ça les satisfait. On n'a jamais eu de problème. Après, il y a des personnes qui demandent que le prof donne leur avis. Quand on est dans un MOOC, on peut expliquer que ce n'est pas possible. Ce n'est pas le concept. Par contre, effectivement, je pense que dans un cours, ils vont demander, dans un cours comme *Innovation & Creativity* et c'est légitime. Je pense que c'est complémentaire les deux.

Si tu regardes le MOOC et le cours de l'ESSCA Online Campus, tu penses que tu peux être plus présente en tant qu'enseignante dans le cours ?

Complètement. En fait, moi, je dirais même que moi, j'ai un cours de 4ème année Marketing où j'enseigne en présentiel normal depuis 6 ans. C'était un peu la base pour développer le MOOC. Maintenant, je commence à voir les 3 modalités différentes et c'est clair qu'en fait, pour moi, la présence d'un prof doit être plus intense. C'est un autre format, c'est une autre promesse quand c'est un cours qui fait partie d'un Master online payant avec des groupes d'étudiants réduits que dans un MOOC. Et c'est normal. Déjà, dans le MOOC, et je trouve que c'est une très bonne chose, on n'a pas de synchrone. En fait, parfois on faisait au début des conférences et on se rendait compte qu'il n'y avait finalement pas tant que ça. Ça veut dire que le MOOC, ce que tu veux c'est la liberté. Là [ESSCA Online Campus], il faut qu'il y ait plus de synchrone, mais aussi asynchrone, avec plus d'heures de présence des profs. En gros, le MOOC, tel que j'ai conçu, c'est avec l'objectif pour que je sois le moins sollicitée. Je me suis dit si je suis le plus clair possible, j'ai beaucoup pensé au début, très Ikea, de dire que finalement, les meubles Ikea, les gens, ils arrivent à les monter tout seuls. Et c'est ce que j'ai voulu faire. Aujourd'hui, il y a parfois des gens qui disent qu'il n'y a pas beaucoup d'interactions, mais en fait, je ne suis pas là pour animer. S'il y a des questions, je reviens toujours mais c'est sur le contenu. Je ne suis pas là pour dire "Je suis là, je présente l'interactivité". Il y en a d'autres qui fonctionnent comme ça, très bien, mais nous on n'a ni les moyens ni le format. Dans les cours de l'ESSCA Online Campus qu'on va faire, c'est une autre chose, le prof a un vrai rôle actif dedans.

Dans le MOOC, vu que c'est 100% asynchrone, il y a quand même des vidéos où tu expliques des choses, où tu fais les interviews, où tu es aussi devant la caméra et pas derrière. Est-ce que c'était une décision intentionnelle ?

En fait, non, je ne dirais pas comme ça. En fait, Stéphanie Conrath, qui était l'ingénieure pédagogique quand on a démarré le MOOC, c'était vraiment le début du MOOC. On fait partie des premiers MOOCs en France et aux Etats-Unis, ça démarrait peut être un ou deux ans avant. En fait, c'était un peu le format, beaucoup de vidéos. Et après on s'est rendu compte qu'il y avait moi. C'était un peu pratique. Et pour les profs, moi, j'étais motivée, ça m'intéressait énormément comme expérience. Avec Stéphanie, c'était un truc très professionnel. On a tout de suite voulu faire un truc chouette. Et ce que je continue à penser, c'est que les gens, ils ont besoin de s'attacher à quelqu'un. Il y a des formats et c'est même pareil en présentiel ou notamment en Master. En janvier, t'as un cours avec un prof. En mars, t'as un autre cours avec le même prof. Je pense que c'est rassurant et c'est structurant d'avoir une personne. En fait, c'est aussi cette idée que t'as une espèce de guide. Moi, je suis un peu le guide du MOOC. De plus en plus, les connaissances sortent par des interviews. Par exemple, s'il y a une notion dans l'innovation qui est assez récente. J'aurais pu dire que je fais une vidéo dessus. Mais bien sûr, j'ai tout de suite laissé tomber parce que je ne montre pas le plus pertinent. Si j'arrive à trouver quelque chose encore plus pertinent et du coup, j'ai trouvé quelqu'un qui a mis cette notion en place dans plusieurs entreprises. En gros, maintenant,

c'est l'interview. OK, je suis un peu là parce que du coup, les gens peuvent s'identifier. Je suis dans le même univers. C'est comme une présentatrice télé qui est toujours là. En fait, les connaissances de base, je les transmet dans mes vidéos au début. Maintenant, j'ai une interview avec une fille qui s'appelle Elodie, qui explique c'est quoi la co-création, c'est son domaine. Et donc, en fait, on n'avait pas le budget de prendre 18 personnes. Mais je me suis rendu compte aussi que c'est important d'avoir une ligne conductrice. Finalement, c'est moi. Visuellement, c'est moi. Ils voient quelqu'un et disent "OK, je suis toujours dans le même MOOC."

Oui, je pense que c'est très important pour les apprenants d'avoir une personne comme ça. Une personne qui guide et après les personnes dans leurs domaines spécifiques. Et quand tu vas faire des séances synchrones et du travail asynchrone dans le cours de l'ESSCA Online Campus, comment penses-tu à créer un lien entre ces deux ?

Ça, c'est une très bonne question. En fait, il faut qu'on invente ça pour Online Campus. Pourquoi ? Parce que je trouve que maintenant, je vois la puissance de l'asynchrone. En fait, moi, j'ai compris avec le MOOC. Tu sais que j'ai un cours sur le même domaine en présentiel et j'ai vu qu'il y a des gens qui faisaient des projets, mais aussi de bon niveau que mes étudiants que j'ai vu 45 heures en classe. Je pense que l'asynchrone peut être hyper puissant, ce qui ne donne une liberté pour le synchrone. Ça veut dire que le synchrone, ça peut être la même personne qui a fait l'asynchrone : les réponses aux questions, dans l'animation, dans la création de l'humain, etc. Mais aussi, ça peut être une opportunité de dire que tu confies la partie asynchrone à une personne, on va dire type prof qui sait construire. Par contre, les séances synchrones, tu prends la liberté et tu invites quelqu'un qui est complètement isolé, qui vient du monde des entreprises et qui t'apporte un témoignage. Honnêtement, je pense qu'il y aura les deux. Il y aura parfois quand on lit les deux. Il faut qu'on construise l'asynchrone que ça soit déjà comme un MOOC, avec des réponses à des forums, etc. Je pense qu'il faut vraiment qu'on ait une réflexion de l'articulation des deux. Je pense qu'il faut qu'on teste, on regarde. C'est bien d'avoir des contacts, mais si ça nous permet d'inviter des gens, quelqu'un d'une entreprise, pour une session de deux heures, qui ne ferait jamais la partie asynchrone. Il y a beaucoup trop de travail. Mais du coup, si la partie synchrone serait vraiment le côté immersion à la réalité d'entreprise, je trouve que c'est chouette.

Est-ce que les étudiants du MOOC et du cours font le même projet ?

En fait, c'est juste qu'il y a moins d'étapes. Ça veut dire que le cours que je fais en présentiel, on va dire qu'il y a une douzaine d'étapes et dans le MOOC, il y a 4 étapes. Mais en gros, l'essentiel reste le même. Cela veut dire que j'ai un client. Je crée une innovation et je réfléchis à comment je peux vendre cette innovation. On va dire que l'essentiel est là, mais plus le format est long, plus on peut développer, soit en amont, mieux comprendre les principes, soit réfléchir sur les prix de vente, sur les communications. Mais tu as toujours le noyau qui est le même.

Tu penses que tu vas être un peu plus présente dans le cours ? Tu vas donner plus de feedback, par exemple ? Est-ce que tu vas jouer un plus grand rôle pour les étudiants ?

C'est une très bonne question. En gros, j'y crois beaucoup qu'il faut que ça soit une évaluation individuelle avec toute cette histoire de décalage horaire. Du coup, j'y crois beaucoup à l'évaluation par les pairs, comme on a fait dans le MOOC, ça veut dire que c'est basé sur une grille très définie. Effectivement, je pense qu'on peut très bien donner quelques

réponses dans des forums, mais je me méfie parce qu'en fait, le problème, c'est que dans ces projets là ce qui compte souvent, c'est la logique globale. Si à chaque étape, le prof donne un avis, au final, les étudiants vont dire "Pourquoi on a pas tous 20?" Je suis toujours là pour voir quoi et comment améliorer, mais ça prendrait trop de temps de noter chaque étape. Ce n'est pas réaliste. Et voilà, le problème, c'est que parfois, juste parce qu'ils ont montré leur projet et que toi, tu fais une réponse rapidement, parce que tu ne vas pas y passer trois heures non plus à une réponse à chaque étape, du coup, tu dis un truc, mais après ils disent "Madame, on est déçu par les notes alors qu'on vous a montré à chaque étape." Il faut aussi qu'ils trouvent eux-mêmes les solutions. Je trouve qu'aujourd'hui, beaucoup d'étudiants demandent beaucoup de soutien à chaque étape, juste pour être rassuré, et on perd ce côté autonome. Et oui, on peut échouer. Je fais la même chose en présentiel. Les étudiants, typiquement ils ont douze étapes. Ils ont fait dix étapes et ils veulent me le montrer. Je dis que je vais jeter un oeil global, mais il est hors de question que pour la présentation finale qu'ils disent "On vous a montré, c'est bon". Les étudiants ont changé, je trouve. Ils sont plus revendicatifs. Plus tu dis un truc, si c'est une bonne chose, tout de suite, ils prennent que OK, c'est fait.

C'est comme une validation. Si c'est validé, voilà.

En fait, t'as raison. C'est ça le mot. Ce qu'il faut, c'est de trouver un moyen que les étudiants ne se sentent pas que ce qu'ils ont fait, c'est validé parce que du coup, tu enlèves la liberté quand tu prends vraiment ton temps de bien regarder les projets et la cohérence entre les étapes. En fait, il y a des étudiants qui en abusent, par exemple sur un forum. Ils veulent que tu répondes tout le temps, tout le temps. Ce n'est pas maîtrisable. Il va falloir qu'on réfléchisse vraiment dessus. En entreprise, les gens te disent pas voilà il faut faire comme ça. Il faut que tu proposes. Tu peux pas toujours avoir la certitude d'avoir 20 sur 20. Tu fais des erreurs.

Tu as dit que c'est un travail individuel, qu'ils vont faire le projet seul. Pourquoi ?

J'aime beaucoup les étudiants qui travaillent à deux. Je ne crois pas aux grandes équipes. Mais c'est pareil, même en présentiel. Dès qu'il y a quatre, tu as toujours un qui fait rien, tu as toujours un qui fait beaucoup. Du coup, il vient te plaindre. Moi, j'aime bien la paix. Pour moi, quand ils travaillent en double, à 99%, ça se passe bien parce qu'ils sont solidaires. Donc, j'aurais bien aimé mettre ça en place dans l'ESSCA Online Campus. Mais je pense que ce qu'il faut, c'est que le travail d'équipe, ça soit pas les activités notées. Quand même, ça va être des profils très autonomes, avec leurs propres contraintes. Et du coup, ça aura un mauvais impact sur l'autre membre de l'équipe de trop les lier entre eux. Par contre, je pense que ce qu'il faut faire, c'est de faire des petits travaux d'équipe, par exemple pendant les synchrones où on les coache, on explique, des choses comme ça. Mais ce n'est pas directement noté.

On a déjà vu dans un cours comment ça marche, quand c'est un grand groupe et qu'il y a une personne qui a un travail à côté.

C'est ça. Pour moi, Federico, ça va être typiquement dans la vraie vie, quelqu'un qui choisit notre cours. Federico, ça va être notre *persona*. Quand tu prends en compte les contraintes les plus difficiles, ça va convenir à tout le monde, même les autres qui n'ont pas autant de contraintes. Mais par contre, si tu prends que ceux qui habitent en Europe et qui ne travaillent pas...

Et qui ne prennent qu'un seul cours...

Exactement. Pour les notes, les étudiants sont très susceptibles. Et si tu ne les rassures pas, moi, je déteste donner des mauvaises notes. J’y crois beaucoup que c’est un truc très américain, l’éducation positive. Mais j’ai toujours été dedans. Moi, je trouve que si tu leur donnes confiance qu’ils peuvent réussir, ils vont réussir. Tu regardes Marie quand elle était avec Federico, elle s’en fiche, elle a déjà son diplôme, mais là, tout de suite, ça a touché son cœur. Pour moi, c’est important que tous ces petits trucs toxiques sortent. Donc, je pense qu’il faut sécuriser la partie notation où les étudiants sont 100% autonomes. Et du coup, tu peux être dans la transmission de connaissances pour les autres. Tu as enlevé un peu de stress. Là où j’étais surprise avec le MOOC, ce n’est pas le diplôme de Harvard, mais tous les ans, j’ai des gens qui m’écrivent personnellement, ils me retrouvent sur LinkedIn, par exemple.

Et qu’est-ce qu’ils disent ?

“J’ai raté le troisième QCM.” J’ai envie de dire “Bon, vous allez survivre.” Et du coup, je comprends maintenant comment les gens apportent l’importance à la note, à la réussite. Je pense pas que ça les aide à apprendre s’ils sont pas sereins. Il faut avoir une petite pression. Au moins, tu les préviens qu’il y a des *deadlines*, tout ça. Mais s’il y a un moment quand ils croient qu’ils n’y arriveront pas, pour moi ils lâchent.

S’ils voient seulement la note et rien derrière, c’est difficile.

Oui. Et s’ils voient la note, ils pensent qu’ils n’y arriveront pas. Ils vont lâcher. Ce n’est pas l’objectif. L’idée est quand même de les amener au maximum. À part ceux qui ne veulent pas jouer le jeu. Je pense que quand tu as fait un recrutement qui tient la route, notre job, c’est de leur apprendre. Moi, je suis pas du tout le genre de prof qui dit que je suis super fière et il y a cinq personnes qui ont redoublé. Je me dis que c’est moi qui ai mal fait quelque chose. Parce que normalement, nos étudiants ne sont pas censés être complètement débiles. Même au MOOC, tu vois quelqu’un qui s’est investi et le temps qu’il a passé, tu dis que c’est moi qui n’ai pas très bien expliqué.

Si quelqu’un n’a pas réussi, tu essaies aussi de le trouver chez toi, ce que tu pourrais faire mieux alors ?

Complètement. Mais pas dans le truc que c’est toujours notre faute. Pas du tout. Non, mais ce n’est pas toujours la faute des étudiants. Après, c’est aussi une question de quantité. Tu as toujours un ou deux bras cassés chaque promo soit qui sont pas dispo, soit que c’est une erreur de casting. Il faut aussi être réaliste. Dans le MOOC, je vais pas les accompagner une par une. Mais en tout cas, je pense que dans le online, et c’est plus une question de mon côté marketing, je pense que vraiment Federico c’est notre étudiant type. Il était sérieux. Il voulait le faire mais il avait des contraintes. Il faut aussi savoir que ce n’est pas par hasard. Y’a pas tout le monde qui va payer pour suivre des cours en ligne. Moi, j’ai fait ma thèse quand j’étais enceinte. J’y crois beaucoup en *online* parce que j’aurais été la première à le faire. Si t’as des contraintes, parce que tu travailles, parce que t’as une vie de famille, parce que tu vis dans un pays où tu peux pas voyager, c’est pour ça que tu vas choisir le *online*. Il y a forcément des gens qui auront des contraintes.

Le décalage horaire aussi.

Exactement. Et dans le cours pour les profs, on va le mettre dedans comme *persona*. C’est lui. Ce ne sont pas les étudiants que vous voyez dans la classe, c’est pas ça.

C'est important aussi parce que c'est là où il faut se concentrer pour améliorer l'expérience.

Oui, c'est à eux qu'il faut s'adapter. Il faut se mettre dans la tête de ces étudiants là. On ne peut pas plaire à tout le monde. C'est pas possible. Il y en a d'autres qui voudraient plus d'interaction avec les profs, ok, mais si ça veut dire que toutes les semaines, il faut qu'il y ait deux ou trois séances, ça ne marchera pas. Autant se concentrer sur une vraie cible.

Il était quand même motivé. Et c'est ça le problème. Donc, si on donne cette persona aux enseignants, pour montrer voilà c'est le cas exemplaire. Comment peuvent-ils se préparer pour une personne comme ça ?

Par exemple la partie asynchrone, voir comment on le rend le plus autonome possible. Il faut expliquer que les gens vont être face à leur ordi à 75% des cours et qu'il faut être hyper clair. Avec le MOOC, j'ai dit que c'est de 17 à 77 ans. Donc, par exemple, je disais je ne vais pas utiliser de vocabulaire que quelqu'un ne va pas comprendre. Parce qu'ils vont me casser la tête. Ils vont me demander "C'est quoi tout ça ?" Donc, tu réfléchis pour que tout le monde puisse comprendre. Après tu penses comment tu fais pour que quelqu'un qui est motivé, mais qui a des contraintes puisse faire une partie. Après, ça fait 75% de boulot. Après, tout le travail que toi tu as fait cet été avec les étudiants. Pour moi, c'est indispensable. Franchement, c'était super, de relance, de ce côté humain. On n'oublie pas les gens, gentiment. Je pense qu'il y a ce côté, tout ce qui peut se faire autonome. Et par contre, contrairement au MOOC, on rajoute l'humain. On rajoute par ce que t'as fait et par les séances synchrones où quand même t'as une expérience de classe, t'as un échange avec le prof, t'as des choses comme ça.

Par exemple, quelqu'un qui n'est pas motivé, tu penses que c'est la responsabilité de l'enseignant pendant les séances synchrones de motiver les gens ?

Alors, je pense que c'est une très bonne question. Je pense que quelqu'un qui n'est pas motivé, qui ne sait pas pourquoi il fait un cours en ligne, honnêtement je pense pas qu'il va y arriver. Par contre, ce qu'on peut faire, en gros il faut qu'il voit que c'est utile pour lui. Il voit qu'à la fin, il va gagner plus d'argent par exemple. Par contre, tu peux avoir des moments où tu baisses la motivation. À mon avis, ce que tu as fait va nous permettre de détecter parce qu'on aura des signes. On aura des signes de qui a disparu de la nature, qui rentre en retard. Et là, par contre, je pense qu'il faut faire un *one-to-one*, une discussion humaine. Parce que le prof, il peut motiver pour une matière. Mais je pense que si c'est une motivation plus générale, il faut plutôt que nous, on a cet accompagnement. Tu peux être pas motivé parce que tu dis que j'y arriverai pas. Et on dit "Ne vous inquiétez pas, on trouve des solutions." Si c'est vraiment juste une question de temps, de disponibilité, on trouve des solutions. Il faut juste qu'on ait des alertes.

Donc c'est pas forcément l'enseignante, ça peut être l'équipe ?

Il faut qu'il y ait un niveau de motivation de base. Par exemple, pourquoi je fais ce diplôme et ce parcours. Et dessus, le prof va rendre le cours aussi attractif.

C'est pas bien si l'étudiant arrive déjà avec zéro motivation.

Exactement, et encore moins dans le online. J'ai envie de dire tout ce qui est formation continue, si t'es pas motivé, c'est tellement difficile parce que tu as une autre vie à côté. Je pense que si tu n'es pas motivé, tu n'y arrives pas. Et online, c'est encore plus dur.

Avec l'évaluation par les pairs, il peut aussi être motivé par les autres, non ?

Complètement. Mais je pense que si au fond, il ne voit pas à quoi sert la formation, tout cela ne suffira pas. Ou je sais pas, il a une tragédie dans sa vie. Tu sais, ça arrive tous les ans. Même chez les jeunes, il y avait une fille qui a perdu sa soeur l'année dernière ou il y avait un garçon qui a perdu sa femme. Quasiment tous les ans. C'est quand t'as un truc profond.

C'est hors de la formation.

C'est ça. Mais avec un ingénieur pédagogique ou un responsable, on peut discuter avec lui. Il te dit "Tu laisses tranquille, tu rattraperas l'année prochaine." Tu vas lui donner une espèce de vision pour dire qu'il arrivera quand même. Mais ça, ça se fait pas dans les séances synchrones ou dans les évaluations par les pairs. Ça, c'est quelqu'un qui est motivé par la formation, mais pas forcément super motivé par ce cours là. Là, tu vas créer. C'est clair que tu peux créer.

Comment, par exemple ?

Pour moi, c'est beaucoup en donnant des exemples réels pour que des gens puissent se projeter. C'est comme ça déjà en maternelle ou en primaire. Si tu comprends que compter permet de faire des courses de supermarché, tu vas voir à quoi ça sert. Après, bien sûr, j'y crois beaucoup aussi à ce côté positif, que tu dis "Tu peux y arriver. Je crois en toi." Franchement, tu peux détruire n'importe quelle personne, n'importe quel âge, si tu dis que c'est pas possible.

Si tu vois que quelqu'un a des problèmes, qu'il n'est pas tellement créatif, est-ce que tu lui donnes des pistes ou comment tu l'aides ?

Complètement. Franchement, tout travail, toute compétence, cela peut être la créativité. Après, tout le monde n'aura pas au même niveau. Mais pour moi, tu sais, mon fiston, il joue au tennis et j'ai compris que si tu changes une prise, tu prends un entraînement, tu peux tout développer chez les gens. Tu peux tout développer si tu leur dis "tu peux y arriver". Et tu donnes des exercices adéquats. Il faut juste que l'étudiant ait envie et soit d'accord. Pour moi, c'est ça que dès le début, pourquoi il le fait comme pour le travail. Toi, tu es là avec Gerardo pour apprendre des choses. Si t'es là parce qu'il n'y avait pas d'autres positions, ça ne marcherait pas. Pour moi, on est capable de tout. Si on sent le besoin. J'ai fait ma thèse de doctorat, c'était super dur, mais j'ai rêvé de faire des vacances scolaires après. Il faut avoir une chose, la motivation.

***Entretien individuel avec Samantha Taylor***  
***Enseignante du cours International Communication (ESSCA Online Campus)***

Date : Mardi, le 20 juillet 2021 à 9h30

Durée : 30 minutes

Langue : anglais

Samantha Taylor ; Paula Buettner

I will just explain to you what my thesis is about. It's a look at how to increase the teacher's presence and also the student's presence in an online class despite the geographical distance. I interviewed some students, and now I will also interview you to have the teacher's perspective. The interview is divided into three parts. The first one is the preparation of the course, then it's the asynchronous work and then it's the synchronous live sessions. For the preparation of the course, when you think about workshops they're going to do during the course, or tasks they're going to do at home, for example videos, what are your intentions behind these activities?

My intention is that they show that they have absorbed what they've done before, either through reading and responding to things or live. It's a way of showing that they understood what the training was about. But it's to do it in a way that I think it's more going to give them a result that could be useful for their lives. So it's not just academic. I want them to learn the academic side, show they've understood it in a visual way, so that they in, for example, the personal branding videos, they need to show that they've identified what their skills are, which is really difficult, that they can defend that a little bit with their experiences, to support the fact they're doing their skills. It's really the combination of all the things they've looked at: how to identify your skills, why it's important, how to connect with people. They're showing they've understood that, but I think also in a visual way. It's something that if they get a good personal branding video, it will be useful for them in their career, or whatever they want to do. That's my kind of objective, that they show and demonstrate understanding of what they have done before, but also that they'll produce something that in the end is going to be useful for them.

First, it was planned that they only do the video in the first week. And then we said that they're going to do a second video in the last week. Why did they have to do it again?

Because I thought that they hadn't quite grasped exactly what we've been talking about. And I thought, okay, through our time together, there's an opportunity to reinforce these things. It's in the spirit of continuous improvement. And they could do them again, after this. It's never-ending learning. So the more that you learn, the more you absorb, the more you understand who you want to communicate with, the more you're going to modify what you're using. And it should reflect you because especially at their age, they're evolving, they're changing, they have new experiences, they gain new skills, and that's the way life is so I want them to constantly be challenged. I'd always do that, but I myself thought when I did the first one, okay, it's clear that we haven't quite understood what you've got to do. So let's take it further and then see where we go. But for me, it's gonna be never-ending. You cannot sit back and think, "oh, yeah, I've done that", because life changes. We all know because of what's been happening now. Everything is dynamic. And we need to be in that state, which we saw in some of the videos, of continuous learning. And that's not just learning about other things. It's learning about ourselves, you know, that's really important.

It's really impressive to see the first video, for example of Chelsea, it was only 10 seconds long. And then the second video was like three minutes long.

Yeah, it's like a different person. It's amazing. That's what gave me such pleasure and hope. The gratification for me was huge because I felt that maybe I'd help them to understand something and maybe give them something that would help them and stuff and I felt "Yeah!". I made everything worthwhile. I was smiling nonstop.

Now for the asynchronous work on Canvas, how do you think you as a teacher can be present in asynchronous work? Is it only through feedback that you can be present? Or is it in the videos that they can feel your presence the most?

I think I've still got to work on this. And hopefully I'm gonna learn from your feedback as well. I think I would like to have more original content in it. So whether it's me or an expert who I'm chatting with, or an expert who I'm putting in front of them, I want them to really feel me that way. And yes, feedback, I think it's super important that I give feedback on everything they do. And that they really feel that I'm listening and looking because I think you can easily, in some online things, be really detached, you just get the peer review. You can feel like it's the least effort they're making to get something and I don't want that to be like that. I have a very *bienveillant* thing, I'm a coach and I want to make sure that they know that I'm there to listen and to maybe give them guidance and help them and encourage them. Feedback is good, but I'd like to, in addition to the introduction videos, see how I can develop that. Maybe it's short videos, definitely with experts, me chatting with experts and doing a new reveal, so they feel my presence almost continuously. I think that would differentiate us from other online training as well, to know that I'm accessible. Okay, I might not be accessible at this time. But I will come back to them. And I will try and help them. That's my objective.

Do you think if you're more present, it gives them a better learning experience?

Yeah, I'm super aware of the fact that with all the world events and everything, there's lots of fragilities, and it's not just this generation, but I feel that they're a bit lost, we're all a bit lost about what's going on. And I want them to be able to have guidance. So hopefully that will impact on learning as well. And I hope that they'll feel more incentivized and supported to acquire more knowledge and be more curious. And that's what I want to help them do. But I have a sort of dual thing that I'm thinking of their general well being and their general kind of evolution and trying to find a way. Everybody's kind of a bit lost, so I think the more they can collaborate together, the more opportunities they can help each other find a way. I'm not an expert, I don't know which way to go either sometimes, you know, but they will have each other to give support. And I think that's super important. That's why I want them to connect a lot as well. So it's not just me, I want them to connect with each other.

In every workshop they had to do, you tried to mix them up the most possible. Why is that? Why did you mix them up?

Well, my whole training is about how to learn to communicate with all different sorts of people in all different situations. So I thought it's fundamental for the purpose of my training to do that. But I also think there's a richness when the training is all about the challenges of how you interact with different people in different ways. You listen to them and are able to collaborate better, because you are about listening. That's fundamental. Of course, we need to

put them in challenging situations, we need to push them beyond their comfort zone, because that's what the training is about. It's fundamental for my course to do that. That's on the one hand, but I also think at once it pushes them a bit to overcome shyness. You said they didn't have their cameras on but it seemed not to matter. While they're in the workshops, they talked about their lives as well, not just the work. I felt, at the end, we kind of created a group and they were offering that one person could come and stay and they really meant it, you know, I believe that they will continue to keep that. In a bigger group, obviously, it probably won't happen as close as that. I really feel that the future is networking and collaboration anyway. If we push them in a different way out of their zone, they'll learn more and will be more rich, and they'll be pushed to overcome shyness and things, not in an aggressive way, but it will help them if they're naturally shy or whatever, to sort of overcome that and feel in a safe zone. Because in the little workshops, you are in a safe zone, you don't look stupid, you're not an idiot, you're working together before you have to do something in public. And that was my plan.

What did you do when you went into the breakout rooms? Did they have any questions?

Sometimes, if they were longer workshops, I would have jumped in a bit more actually. But I would just say my immediate goal was to make sure they understood the task. People don't like to speak up in a big class, they don't like to say "oh, I didn't understand", so they go quiet. That's a normal thing. I really wanted them to not feel afraid to say they didn't really understand. My main purpose is to make sure that we're clear about that project, then I just let them know that I'm really accessible, then, depending on if I think it's a long project and it could be complicated, I jump in again. I'd say "How is the project going? Do you feel that you're making progress?" If I have longer workshops in the future, I definitely do that. If it's a really short workshop, it's just disruptive for me to keep jumping in. If I think there's a purpose, then I would, but the main objective is just to check that they are not too afraid to tell me they didn't understand. It's not in their native language. I'm quite enthusiastic and I can be a bit quick when I'm talking. I really want them to be clear about the objective. That's my main goal.

When they misunderstood, for example, a task and they did a whole other presentation, how can you help the learners with that?

If I had more time, maybe I might ask them to go back and try again. But I think that's not me. I think maybe I need to go in and push a little bit harder about their clarity on the project, because a couple of those projects we didn't necessarily go into. We let them do it because it seems simple. But I think that's my mistake, because I probably thought it was more simple than it was. It is more clear when it was a very short workshop. Maybe I need to send them a brief, a written one. Maybe I need to have a Word document or something I can pop in chat, so they actually have a clear written brief for each project. That could be a solution because then it's written and it can be more like a tick box: Have you done this? Have you done that? Maybe that's a good thing for each workshop to have, like a thing to sort of say "Have we achieved this and that" and that's a KPI (Key Performance Indicator) because we can prove that they've done it or not.

But it's also on them if they're too shy in the big group to ask any questions. They have to ask if they don't understand something.

Exactly. In an ideal world, they would, but I've experienced this quite a long time now and they probably wouldn't. But yes, I mean, I try to create a safe zone, I try to make them think that they can ask me anything and no question is stupid. But at the end of the day, people still feel a little bit shy. Or maybe they just weren't paying attention because they were on their phone or something. That's why it's better to have this sheet and that makes it much more simple.

You talked about the safe space that you want to create. Are you doing this with the small talk in the beginning of the live session, or how do you create a safe space?

I do some small talk and I'm very auto-derisive, I make fun of myself. I think I seem quite a relaxed person. I hope to create the balance between my credibility in my experience, and, you know, being cool. I try to do these icebreaker things, so we discover funny things about each other. It helps people feel a bit more comfortable, and then they start to get to know each other. Well, that's what I think. I feel that they start to have funny insights about each other. It's interesting and I'm curious. I want to learn more about them as people, you know, it's not just an academic thing for me, either. But I try to be a non-threatening person, and I try to be someone who is very open. I want people to challenge me, I like that. I like it when Jialing would come in and actually have a totally different opinion than someone else. Because that's reality. And we're not all there to agree with each other, you know, and I think it's good to create that kind of debate. I want them to feel okay doing that. I want to create that kind of challenging energy.

Did you think it changed over the weeks? Were they more open to talk in the last weeks?

Yeah, definitely. I don't know about you, but I think the first couple of sessions were a bit slower, but then they just came out. I'm very thankful to Jialing and Chelsea and Grace because they were very open. And I think people like Ma and Meidiana were much more reticent in the beginning. And then they were like "oh, no, I'm gonna say what I want". Maria Paula was never reticent and I loved that, but she's older. But I'm very partial, what do you think?

Oh yes, I noticed that too. Even shy people, they can see over the weeks how all the others are speaking and participating, so they are like "I can do that, too. It's okay." But then there is the thing with the cameras. Do you think it would be better if they turn on the cameras?

I feel kind of in two minds about this one. Having done it for a while now, I think it puts them under a lot more pressure. And you know, this is a generation, I'm being very *cliché* now, who are very worried about their appearance and stuff and have a lot of pressure. I don't want to do that. And you know, if they're on their phone, they're on their phone. I mean, who cares? If they get the job done, and they understand, I don't really care what they're doing behind the scenes. I don't want to disrupt other people and that's better online because it doesn't. It's bad for me if I'm not engaging, then that's my fault. I think maybe we should create moments. For example, we say we want to pop the camera on together for a while and say hi, and then they can switch off. I think that's an evolution that I haven't quite understood. I'd love it if I can have feedback from you, I have to figure out what's the best way to do that. I mean, I've done this training in other places and I've only done remote for a digital school in Paris. And you know, they just won't put it on all the time. It was so annoying at ESSCA because you had to tell them all off and say if you don't put your camera on, you'll get points taken off. And you know, they still don't put the camera on and you're threatening them and I

don't want to do that, that's not my job. I'm not there to do discipline. I'm there to help them grow and evolve and learn stuff. I'm not interested in the discipline bit so I do not want to feel like I'm paroling them by saying "switch that camera on" because it takes all the fun out and it's a distraction and it wastes time. I don't want to do that.

If they have their camera on in the small talk moments or in the breakout rooms, that would be nice. But if you're presenting the PowerPoint and the pictures are small on the bottom, we don't need to have the cameras on for example.

Yeah, I think that this is going to be an evolution that bit because they have to get used to it. The cool thing is, I think, what really worked to counter that was they had to make all these videos so we saw them and we could say "hey, you are great in this video". It gives them more confidence as well if you compliment them in a video, but they're not having to do it live. So once they've had a few videos, and they know we know them, or we've seen them, they might be a little bit less reticent to come live. That's what I think anyway.

There was this link between the asynchronous and synchronous sessions, because they were always kind of preparing for the workshop that they were doing in the live session. Was that your intention to always have this link between the two parts?

Exactly. I wanted to do pre-work. Because you're kind of busted, if you haven't done the pre-work, and you're into a workshop, and you don't know what you're doing. It's another incentive to make sure they do it, because they know that in a way, they're going to be tested or judged, because there is gonna be a workshop, and they won't know what they're doing if they didn't do it before. That's my theory.

So it's actually important to do the asynchronous work because otherwise they're lost in the synchronous session.

Exactly. Otherwise, if we are live all the time, it won't matter, because we can do that in class. But we can't do that. So they have to be prepared and be able to do that. It's another kind of test to see if they've actually done the work. Because if they're lost and don't know what they're doing in the workshop, then it's clear they didn't work before. I think they might need motivation sometimes.

You can just threaten them with deadlines, but that's not really motivating. But I think if they'd have to post the videos in a discussion, so everyone can see them, they can look at other videos and that maybe gives them motivation.

Yeah, I think so. I think it's exactly that they see that other people are doing it. So either they think "I have to" or they think "I want to" and it could be either thing. And it doesn't matter if we get the result, right? I do think it's good for them to share anyway, it's interesting.

And we can't see them in the live sessions, because they have the camera turned off, so then we can watch the videos.

We put a face to a voice.

In the live sessions, was it uncomfortable for you that you had to pick on them? Because they were not often participating by themselves.

No, because I've been doing this for ages. In the beginning, I just offered them to speak, they never speak. You always just have to ask someone and it's much easier, you just say "what do you think?" and it's like having a conversation. You're inviting them to speak. And if you don't invite them, they're never going to offer. So I prefer to do that. Again, I'm in the balance, I don't want to pressure someone to talk if they're really shy. But I think if they're a little bit out of their comfort zone to talk, they'll start to speak. In the beginning, it might be difficult, but then it will get easier, because they've already seen other people do it and they can do it too. I think in the beginning, I have to push a bit harder. Then when it's going, I just ask them and they come up with a response more easily. I have to be aware that I am quite an impatient person, which is kind of challenging when you're a coach. I try to give them enough time to think and not feel too much under pressure. Because my natural energy is "bing bing bing bing bing" and we can go like this, but you know, it's not their native language, they need to think about what they're saying. And that's normal.

I think it's good if you pick on them because then they know it's gonna be their time to speak soon, so they are preparing already. The last question is very general. What do you think your role is during the live sessions? If you're not the threatening person, is your role to guide, help them and to transfer knowledge?

What do I think is my main role? I think it's kind of a combination of those things in the beginning. I'm there to sort of facilitate and to listen and see if they've understood things. I'm listening to see what they understand. And I'm pushing them, I'm asking them questions to kind of verify if they've understood things. Then when they haven't, or I think there's more I can add, I want to transmit some knowledge. It's all based on trying to get them to evolve, and at the end to have gained more knowledge. I mean, what we do is very superficial in one sense, because we don't go deep into the subject. I want them to become curious about subjects. So this is like an introduction to many different subjects that are challenges as a leader, and then I hope I'll provoke them to want to learn more, or to check it in different things. It's a very general kind of course and we touch lightly on different subjects. But then I hope I'm going to provoke enough for them to go further. But the idea is they should have through the asynchronous work already acquired some knowledge. I'm trying to listen to have a feeling about what they've already acquired. And then if I feel there are gaps, I'm going to try and help fill them in. Or if they've missed the direction, I'm going to try and guide them in a different way. I think it's a combination of all those sorts of things. It's up to me to sort of listen, first of all, and then to ask questions to try and guess what they've understood. And then when I think they're not going in the right direction, I redirect them.

What do you think we could do better in the future?

What can we do better? I'm sure we could do loads of things better. I want to be in a constant state of evolution. I want to keep moving and learning and get loads of feedback, so that we know how to keep engaging them and being supportive and being there. I want us to differentiate ourselves from other online training in which you're totally on your own. I've done it myself. I do it to get a certificate. I have to do this, this and this. It's not actually that interesting. I've watched all these different videos and in the end, I'm not sure what I actually took out from it. It's just to say I've done it. So I think we need to be in a constant state of evolution, to try and make sure that the people at the end come out with a positive result for them. Yes, of course, they're gonna get a certificate, that's normal. But beyond that, I want them to feel that they got something else from it. Is it an idea for their future? Is it to say "oh, that's not for me"? I don't really care what they get, but I still want them to feel they really

got something at the end. It changed their lives, no, changed them in a different way. It made them think differently, you know, they got new friends, I mean, that's not an academic thing, that's a kind of life thing. I want it to be more than an academic kind of certification learning. That's my own personal feeling.

That's the perfect end sentence. Thank you.

## Annexe 2

### Description du MOOC *Creative Box* de l'ESSCA

Faisant partie des premiers MOOCs en France, le MOOC *Creative Box* de l'ESSCA a connu un énorme succès et est proposé cette année pour la onzième fois. Le MOOC emmène les apprenants dans les coulisses de l'innovation partageant les témoignages de professionnels de grandes entreprises telles que PSA Peugeot Citroën, mais aussi de jeunes entreprises.

Le MOOC s'adresse à « tous ceux qui désirent comprendre comment naissent les innovations et comment les entreprises procèdent pour les faire émerger » et à « tous ceux qui envisagent un projet entrepreneurial » (ESSCA Programmes, 2021). L'inscription est gratuite et le cours dure cinq semaines.

- Semaine 0 : Découverte de la plateforme et présentation des modalités du cours
- Semaine 1 : Etablir le profil d'un utilisateur cible pour une innovation
- Semaine 2 : Identifier le besoin d'un utilisateur cible
- Semaine 3 : Générer des idées d'innovation grâce à des techniques de créativité : outils et méthodes concrètes
- Semaine 4 : Estimer la valeur perçue d'une idée d'innovation par un utilisateur

		JANVIER				FÉVRIER								
		18-janv	24-janv	25-janv	31-janv	01-févr	07-févr	08-févr	14-févr	15-févr	21-févr	22-févr	28-févr	
Créatif	Découverte	Semaine 0		Semaine 1		Semaine 2		Semaine 3		Semaine 4		Semaine finale		
		Quiz 1			Quiz 2			Quiz 3			Quiz 4			
		Rendu 1 (à rendre avant 23h55 le dimanche 7 février)					Evaluation 1 (à rendre avant 23h55 le dimanche 14 février)			Rendu 2 (à rendre avant 23h55 le dimanche 21 février)			Evaluation 2 (à rendre avant 23h55 le dimanche 28 février)	

Figure 16. Le planning du MOOC (Session 10 de janvier à février 2021)

Les apprenants peuvent suivre, au choix, le parcours découverte ou le parcours créatif. Dans le parcours découverte, ils doivent consulter les vidéos pédagogiques et répondre aux quiz afin d'obtenir une attestation de réussite. Ce parcours demande environ 1h30 de travail par semaine. L'autre parcours est le parcours créatif dans lequel les apprenants doivent, en plus des vidéos pédagogiques et quiz, participer aux forums, soumettre leur projet et évaluer le travail d'autres apprenants. Ce parcours demande environ 4 heures de travail par semaine.

Par rapport à l'apprentissage 100% asynchrone, les apprenants sont accompagnés tout au long du cours par l'équipe de l'Institut de Pédagogie Avancée, des ingénieurs pédagogiques de l'ESSCA. Chaque lundi d'une nouvelle semaine, les apprenants ont accès à de nouveaux contenus et ils ont toute la semaine pour les consulter et les compléter.



Figure 17. Le programme de la première semaine du MOOC

Le titre de chaque semaine est également l'objectif pédagogique, par exemple « être capable d'établir le profil de l'utilisateur cible d'une innovation avec la méthode Persona » (Semaine 1 – Présentation). Il s'agit des objectifs intermédiaires que les apprenants doivent atteindre avant d'arriver à l'objectif terminal (Howe, 2017). L'objectif terminal dans le cadre du MOOC est « de découvrir et de mettre en œuvre une démarche créative au service de l'innovation » (Semaine 0 – Présentation du cours). Avec cette technique, les apprenants peuvent non seulement connaître l'objectif général du programme, mais aussi savoir comment chaque semaine contribue à cet objectif.

Dans le cadre du MOOC, chaque semaine dispose d'un quiz final, dont les points comptent, et des questionnaires d'entraînement qui ne donnent pas de points et qui préparent les apprenants au quiz final en vérifiant leur compréhension.

Le degré de présence des pairs dans le MOOC dépend beaucoup du parcours choisi. Si l'apprenant choisit le parcours découverte où il ne doit que regarder des vidéos pédagogiques et répondre aux quiz, il n'interagit jamais avec les autres apprenants. C'est seulement le forum général de la semaine 0 qui donne la possibilité de se présenter et de présenter les attentes aux autres apprenants. Si l'apprenant choisit le parcours créatif où il doit aussi participer aux forums hebdomadaires et évaluer le travail d'autres apprenants, il a une perception plus forte d'eux et peut améliorer son propre travail avec leur aide et leurs commentaires.

Les *student stories* de l'ESSCA (2021) donnent un bref aperçu de l'expérience des étudiants. Ce bref aperçu n'est pas suffisant pour le recueil de données de ce mémoire, car les commentaires ont été sélectionnés individuellement afin de pouvoir recruter de nouveaux étudiants sur le site web.

Le cours d'été *Innovation & Creativity* de l'ESSCA Online Campus et le MOOC *Creative Box* de l'ESSCA sont très similaires en termes de contenu et de projets. Chaque semaine, les apprenants doivent travailler sur une partie du projet. Une étudiante mentionne qu'il était vraiment intéressant de pouvoir appliquer chaque semaine les compétences nouvellement acquises dans un projet personnel.

This MOOC helped me develop my creativity and understanding of the innovation process. It was really interesting to be able to apply each week the newly learned skills in a personal project. The structure of this MOOC facilitates the understanding of the concepts presented thanks to examples, interviews, quizzes and videos.

Réaliser une partie du projet chaque semaine plutôt que d'avoir un grand projet à la fin du cours est une bonne idée d'après l'étudiante. Des vidéos, des quiz et des interviews transmettent de nouvelles connaissances et ajoutent de la variété à la structure. Parce qu'un MOOC et, en général, la partie asynchrone d'une formation est censée être autonome, une combinaison de structure et de variété est la clé du succès et de la motivation.

Les évaluations par les pairs a suscité des réactions très positives. Les participants envoient leur propre projet à leurs camarades et reçoivent les projets des autres pour les commenter et les évaluer. Cela leur permet de voir les idées créatives des autres participants.

I especially enjoyed the peer grading feature of the MOOC as it enabled us to see what creative ideas the other participants were coming up with. Even though the MOOC required some initiative from the participant, the workload was very reasonable and manageable.

Les étudiants se respectent mutuellement et sont sur un pied d'égalité. Les évaluations par les pairs sont importantes pour augmenter la présence des apprenants dans la partie asynchrone. Elles permettent d'apprécier les projets d'autres participants et d'échanger des idées sur les différents projets. Au lieu d'obtenir uniquement l'évaluation de l'enseignante, les participants sont confrontés aux perspectives de leurs pairs qui peuvent être tout aussi enrichissantes et instructives.

Deux participants évoquent également le fait que le MOOC nécessite une certaine dose d'initiative et d'organisation. La mise en place de certains délais est inévitable, mais la libre répartition du temps de travail est très appréciée.

This side of the course allows to appreciate the different projects submitted by the other participants and therefore to share different advices and opinions around each one's projects. During the whole MOOC, there are some deadlines but overall you can manage your time and tasks as you wish, which leaves a lot of freedom to the students in their personal organization.

**Annexe 3**  
**Enquête de bienvenue sur le choix de l'ESSCA Online Campus**

## Welcome Survey

How did you hear about ESSCA Online Campus?	
Options	Responses
ESSCA School of Management	10
Word of mouth	8
LinkedIn	3
Google Search	2
Facebook	1
What convinced you to enroll?	
1	professor
2	The subjects the essca set convinced me to enroll.
3	The recognition of the institute, the structure of the course, the training of teachers and the opportunity to participate in a virtual global class.
4	The rich course information and course arrangement attract me to choose Essca. Besides, I'm interested in the luxury marketing course, so I'm taking this course.
5	PolyU provided 3 options (universities) for us to transfer credits. Compared with others, both the course content and course time you arranged satisfied me most. And ESSCA is a university of high prestige.
6	Well my University in Colombia, UPB, let me know about opportunity to apply this option to improve my knowledge, because I'm studying post degree. I check the possibilities to do this, what can contribute to my formation and I choosen this theme. I hope that the experience be enriching and that this knowlegde could be apply to my professional life.
7	I want to explore my options before choosing a master and I am very interested in luxury marketing.
8	Because I am interested in the curriculum.
9	the reputation of ESSCA
10	An environment for international communication, even if it's online.
11	ESSCA offered the course of luxury marketing strategy and I have been interested in both marketing and luxury industry for ages. I want to dig in on how they apply their strategies to target their consumers. Since France is the home of fashion and luxury brands, there is no better option to study it from French universities and experts. I think ESSCA can provide the insights I need.
12	I did some research regarding ESSCA in 2019 when I wanted to take an exchange but unfortunately some things happened that delayed me from joining ESSCA in 2019 so when this opportunity came in 2021 I took it as a golden ticket for me to upgrade my education.
13	Appropriate time, interesting content
14	I am curious about the subject content about ESSCA.
15	I'm interested in any marketing course to deepen my depth of knowledge.
16	my professors and classmates
17	I'm very glad to have an experience with other students around the word, and to share with more people that are in management knowledge with different point of view as the context influence on the way to solve the problems of the business
18	university requirement and price
19	High quality educational resources and attractive course content

**On which social networks are you active? Please select the three on which you are most active.**

Options	Responses
WeChat	13
Instagram	12
Facebook	5
YouTube	5
LinkedIn	4
TikTok	3
Twitter	2

**Annexe 4**  
**Enquêtes de début de semaine**

**Start-of-Week Survey 1**

<b>How intensely are you feeling the following emotions right now?</b>					
Options	Not at all	Slightly	Moderately	Very	Extremely
Excitement		2	3	6	2
Enthusiasm		2	2	2	7
Fear	8	3	1	1	
Embarrassment	9	2	1	1	
Anxiety	2	8	2	1	
Fatigue	8	4	1		
Frustration	11	2			
Apprehension	10	2	1		
<b>Not everyone has the same participation and learning goals. We welcome this diversity. Which type of online learner best describes you?</b>					
Options		Responses			
An active participant. Bring it on. If it's in the course, I plan on doing it.		10			
A drop-in. I am looking to learn more about a specific topic within the course. Once I find it and learn it, I will consider myself done with the course.		2			
A passive participant. I plan on completing the course but on my own schedule and without having to engage with other students or assignments.		1			
An observer. I just want to check the course out. Count on me to "surf" the content, discussions and videos but don't count on me to take any form of assessment.		0			

## Start-of-Week Survey 2

How intensely are you feeling the following emotions right now?					
Options	Not at all	Slightly	Moderately	Very	Extremely
Excitement			1	1	2
Enthusiasm			1		3
Fear	2	1	1		
Embarrassment	2	1	1		
Anxiety	2	1		1	
Fatigue	2	1	1		
Frustration	2	1	1		
Apprehension	2		1	1	
Think of your activity in this course last week. What is one experience in particular that you remember (an event, something that you did...)? What did you feel?					
1	I loved the creation of the persona and a little stressed as we didn't have much time				
2	The first activity. There were only 4 participators, we had to introduce ourselves and know each other. it is very funny but my spoken English is poor, so I was really embarrassed since it is difficult to express myself sometimes.				
3	In my opinion, I think it should be the assignment called Choose a piece of Chanel you like. As I really like the lipstick and quilted bag of Chanel, I think sharing my favorite piece of Chanel is a wonderful experience for me.				
4	The learnings during the week have been very interesting. The first thing that I must emphasize is that I have practiced my English when it comes to writing, listening and speaking, and that for me is very important. I am very happy with the process that I have taken from the beginning to this point, because I have seen how the course is focusing us towards international communication but starting from ourselves and the way we communicate in order to identify failures, attitudes, perspectives and so on. focus on international communication.				
How much time did you spend last week preparing for the course and doing the asynchronous tasks? Please give an approximate indication in hours.					
1	Between 8 and 10 hours I think				
2	Maybe more than 10 hours and 3.5 on average for every session? I don't know the exact time, but it really took long times.				
3	About 12-14 hours.				
4	Well, every time I have tasks I dedicate a little more than five hours of work to various things: 1. Read the corresponding documents. 2. Think and analyze what I am going to write. 3. Make the videos. 4. Comment on the tasks of classmates. 5. Watch the videos corresponding to each session.				

Luxury Marketing Strategy

International Communication

## Start-of-Week Survey 3

How intensely are you feeling the following emotions right now?					
Options	Not at all	Slightly	Moderately	Very	Extremely
Excitement			1	1	2
Enthusiasm			1	1	2
Fear	2	2			
Embarrassment	2	2			
Anxiety	1	3			
Fatigue	1	1	2		
Frustration	3	1			
Apprehension	2	1		1	
Think of your activity in this course last week. What is one experience in particular that you remember (an event, something that you did...)? What did you feel?					
1	I like the role play part in which we pretended to be sales associate and customer. It's interesting and fun.				
2	I really liked working on the designer's vision.				
3	Prepare for presentation in the 1st class in this week. As the presenter, since the preparation time is very short, so I was very nervous.				
4	The most valuable thing I had during this week was to start checking the videos of my colleagues, because in this way I have been able to see and recognize them, which also seems to me to be a very important moment of the course. I am very excited to share space with colleagues from other countries, on the other side of the world, it is very rewarding and exciting. Day after day I feel happy because I am practicing my English, but above all because I am learning about international communication and how to work interculturally. Group exercises are very interesting because they also allow you to get closer to your classmates. With some I have been able to talk and learn something about them.				
How much time did you spend last week preparing for the course and doing the asynchronous tasks? Please give an approximate indication in hours.					
1	Approximately 5-6 hours including reading book.				
2	8 to 10 hours				
3	Maybe 8-9 hours.				
4	For this stage of the course I have spent a little over five hours reviewing all the course assignments and doing them. With each job I feel that we are moving towards the purpose of the course and I really like the teacher, her way of explaining and relating to us shows her professionalism and that cultural exchange that we are having in our live sessions.				

Luxury Marketing Strategy

International Communication

## Start-of-Week Survey 4

How intensely are you feeling the following emotions right now?					
Options	Not at all	Slightly	Moderately	Very	Extremely
Excitement			1	3	
Enthusiasm			1	2	1
Fear	2	1	1		
Embarrassment	1	2	1		
Anxiety	1	2		1	
Fatigue	1	2	1		
Frustration	3		1		
Apprehension	3		1		
Think of your activity in this course last week. What is one experience in particular that you remember (an event, something that you did...)? What did you feel?					
1	The role play to introduce the pantsuit.				
2	Gen z marketing good evidence and data for me to observe and verify in daily life				
3	I feel really shame to make videos with the topic in the assignment because it was hard for me to practice English as I need, but after having conversations and team works I realized it was very nice to make this topic in videos.				
4	I'm currently a PR team in my faculty's event and last Friday I handled a live instagram to promote the event, minor mistakes happened but I managed to succeed. I think what should we remember is that we need to be calm in every situation before taking further actions.				
We would like to know about your experience of this course. To what extent do you agree with the following statements?					
Options	Stronlgy disagree	Disagree	Neither agree nor disagree	Agree	Strongly agree
By following this course, I might be perceived differently.			1	2	1
My friends could be envious of my completion of this course.			2	1	1
The activities offered in the course are exactly right for my goals.			2	2	
If I ever lost access to this course, I would be disappointed.			1	3	
With the help of this course, I will achieve my goals.			1	3	
The tutorials are easy to understand.			1	1	2
My professional life would be affected if I couldn't follow this course.			3	1	
The course is creatively designed.				1	3
I consider this course extremely useful.				2	2
This course is easy to use.			1	2	1
This course would enhance my standing among my peers.				2	2
The design of this course is attractive.				1	3

We would also like to know your state of mind. To what extent do you agree with the following statements?					
Options	Strongly disagree	Disagree	Neither agree nor disagree	Agree	Strongly agree
When I do this course, I lose track of time.			1	1	2
If I could, I would spend more time following this course.			1	2	1
I'm ready to invest all the necessary effort to succeed in this course.			2		2
I would strongly recommend this course to my friends and peers.				3	1
I'm keen to do my best to follow this course.				2	2
I'm satisfied with my progress in this course.			1	1	2
I think I will stop following this course next week.	2	2			
I would be happy to recommend this course to anyone considering taking an online course.				4	
I'm satisfied with the skills I have acquired thanks to this course.				2	2
I'm ready to work hard to complete this course.				1	3
I can't wait to start the next step of this course.				4	
Overall, I'm satisfied with this course.				2	2
How much time did you spend last week preparing for the course and doing the asynchronous tasks? Please give an approximate indication in hours.					
1	more than 10 hours				
2	6hrs				
3	I think I've spend like 6 hours a week to make the tasks for this course. The course is easy to make the assignment and to follow up in my case the problem is that im also preparing and MBA so at all its sum a lot of hours.				
4	I think 3-5 hours, depending on how busy I am. But sometimes I only need 1 hour.				

Luxury Marketing Strategy

International Communication

## Start-of-Week Survey 5

How intensely are you feeling the following emotions right now?					
Options	Not at all	Slightly	Moderately	Very	Extremely
Excitement			1	1	1
Enthusiasm			1	1	1
Fear	2	1			
Embarrassment	3				
Anxiety	1	1			
Fatigue	2	1			
Frustration	2	1			
Apprehension	2			1	
Think of your activity in this course last week. What is one experience in particular that you remember (an event, something that you did...)? What did you feel?					
1	Maybe no very special moment, I just forget haha. I like every moment in our classes.				
2	Intercultural is very important to a company and the knowledge about how cultures are is usefully to prevent miscommunication				
3	Over the days I have felt very good in the development of the activities. In the last week I remember the videos and articles that we had to read and I think they are very enriching for what the course is looking for. Talking about the differences of the generations is not easy because each of us is part of a generation and sometimes we do not realize how we develop our work. This was very good for my personal and professional life.				
How much time did you spend last week preparing for the course and doing the asynchronous tasks? Please give an approximate indication in hours.					
1	6 hours				
2	5 hours				
3	In this moment I spend 5, 6 or maybe 7 hours to preparing tasks.				

Luxury Marketing Strategy

International Communication

## Start-of-Week Survey 6

How intensely are you feeling the following emotions right now?					
Options	Not at all	Slightly	Moderately	Very	Extremely
Excitement			1		3
Enthusiasm			1	1	2
Fear	4				
Embarrassment	3	1			
Anxiety	2	1		1	
Fatigue	2	2			
Frustration	4				
Apprehension	3				1
Think of your activity in this course last week. What is one experience in particular that you remember (an event, something that you did...)? What did you feel?					
1	I liked inventing the product for the brand.				
2	Team work to create a new luxury brand. It is exciting.				
3	the integrated of different generation is very important for making upgrade the company				
4	All live sessions were very interesting, because we can do job in groups and its a good point to improve our skills on communications. Information teacher gave us was interesting too and I believe that work was productive. Thanks.				
We would like to know your perception of this course. How beneficial was this course in helping you to progress in the following fields?					
Options	Not at all	Slightly	Moderately	Very	Extremely
Time-management (e.g. deadlines)				3	1
Self-esteem			2	1	1
Creativity		1		1	2
Self-discipline (e.g. organizing and prioritizing the work)			1	1	2
Communication skills			1	1	2
Critical and structured thinking			1	1	2
How much time did you spend last week preparing for the course and doing the asynchronous tasks? Please give an approximate indication in hours.					
1	/				
2	More than 4 hours.				
3	like 7 hours				
4	Well, I think that 5.30 or 6 hours sometimes.				

Luxury Marketing Strategy

International Communication

## Annexe 5 Questionnaire d'évaluation du cours

### Course Evaluation

On a scale of 1 to 10, how easy was it to navigate the platform Canvas?		On a scale of 1 to 10, how easy was it to understand the language?		On a scale of 1 to 10, how satisfied are you with the synchronous livesessions?		On a scale of 1 to 10, how satisfied are you with your instructor?		On a scale of 1 to 10, how would you rate the course overall?	
9	10	10	10	10	9	10	10	10	10
7	8	9	8	9	8	10	10	10	9
8	9	9	9	8	10	9	10	9	9
5	10	8	8	8	10	8	10	6	10
10	9	10	8	10	9	10	10	10	10
10		10		8		10		9	
9		10		10		10			
8		8		8		8			
8		9		8		8			
8		10		9		9			
9		10		9		9			
<b>Do you have any comments on the learning platform?</b>					<b>Do you have any comments on the live sessions or your instructor?</b>				
it's good but I'm still new so it needs time to understand					I really love, Professor Catherine! she's so cool and great in teaching us about luxury marketing, I got so many insights and the class is also fun				
No					Both are good. Catherine is patient, kind and passionate.				
everything is perfect !					very nice slides and content ~ excellent six weeks				
Its easy and perfect but sometimes in uploading video, it takes too much time					Professor Catherine is very passionate about her teachings and the knowledge and I was impressed by her. Funny and smart professor!				
no					Really enjoy it! Thank you so much!				
No.					No				
Everything's perfect!					Samantha is very friendly, I like her!!				
the learning platform was really nice at first I have to make use of it but then is was very easy and dynamic. Really help me a lot to archive this course					really my instructor was very dynamic and clearly in all the issues she gave us. Also she was naturally so that makes the course more really and comfortable				
Its really nice and easy					samatha is a very motivation person that transmit energy and application knowledge				
Is great, easy to manage.					Live sessions were interesting and I think that teacher developed a good job and was a guide to improve our skills and know about international communication.				
					Sam is wonderful she inspires !				

Do you have any comments or suggestions for this course?	Would you recommend this course to a friend? Why or why not?
	Yes as the professor is completely passionate about her subject, the course is very complete and interesting and finally the activities are very varied.
it's all good! I really like how the course was done	yes, the class is so fun and insightful!
Take much time to do homework.	Yes. A good experience.
	No. The course is good and innovative, however, the charging price is too high comparing to the Luxury brand management. I dont think the diffence in content can fill the price gap. The poylu student in theses two classes are from the same class and same programme and getting the same credits. It's unfair.
everything is good	yes useful and interesting
I think its perfect	Yes! Absolutely
	yes, because we have a such nice professor and interesting contents.
good	good
	no
No	Yes because luxury marketing is different from marketing we've been learning.
	Yes, professor and assignment are interesting.
More presentations would be good	Yes, because it sharpens your ability to speaking in public and to increase your confidence
the only comment is to have more views of our partners because we where with the camera close so that make it less connective.	I definitely recommend this course, because it was very helpful for me and also very enjoyable although I have to make a big effort to make all the assignments because I was taking another course at the same time.
Is really useful	Yes of course. I think the course was Wonderfull
Was a great experience to improve my skills in communication, to practice my english language, to know people from different countries, and was a great opportunity to learn something to improve my personal and professional life.	Yes, of course, I recommend this course because is a great oppportunity to learn about internactional communication, leadership, work in teams, create our personal brand, and share with other persons. The interchange with others cultures in this course is great.
	Surely !

Luxury Marketing Strategy

International Communication

## Annexe 6

### Enquête sur la présence à distance

Course	ID	How intensely are you feeling the presence of the following people in the synchronous sessions?		Do you think that your teacher creates a motivational atmosphere during the synchronous sessions?	On a scale of 1 to 5 (1 = not at all like face-to-face, 5 = a lot like face-to-face), to what extent do the synchronous sessions feel like face-to-face teaching?	Do you think that group work helps you accomplish a task better than if you had done it by yourself?	In your group, do you think decisions are made equally by all members in the group?
		Your teacher	Your peers				
Luxury Marketing Strategy	1	Moderately	Moderately	Yes	2	Yes	Yes
	2	Extremely	Very	Yes	4	Yes	Yes
	3	Extremely	Very	Yes	4	Yes	Yes
	4	Extremely	Very	Yes	4	Yes	No
	5	Very	Moderately	Yes	2	Yes	No
	6	Moderately	Moderately	Yes	3	Yes	Yes
	7	Very	Very	Yes	4	Yes	Yes
International Communication	8	Extremely	Extremely	Yes	5	Yes	Yes
	9	Extremely	Very	Yes	4	Yes	Yes
	10	Extremely	Extremely	Yes	3	Yes	Yes
	11	Very	Very	Yes	4	Yes	Yes

In the breakout rooms on Teams, describe the dynamic when you are with your group without the teacher.	In the breakout rooms on Teams, describe the dynamic when the teacher joins you in your group.	Do you have any comments or suggestions for the synchronous learning sessions?	How intensely are you feeling the presence of the following people in the asynchronous tasks?	
			Your teacher	Your peers
good	good	no	Moderately	Very
We discussed and did the group work together.	We were inspired by the teacher and her opinions.	No.	Very	Very
We can use the chatbox to send messages and files, and easy to communicate with each other.	It's convenient for the teacher to join us and she can also see what we have discussed in the chatbox which help her to better know what we are working on.	N/A	Extremely	Very
communicative, sharing, open-minded and hard-working.	We exchange a lot, usually there is one spoke person but everyone ask their questions if they have one.	I think it is my favourite part as interactivity is the most important thing in a course in my opinion.	Slightly	Not at all
Nothing much going on I think. It depends on the progress, if we have made such significant progress, we wont mostly talk about it	Everyone starts to ask questions or discuss the materials	Maybe the teachers should be proactive in asking students to turn on their cameras, I think the class will most likely to be active	Moderately	Moderately
Moderately.	Activity.	N/A	Moderately	Moderately
We communicate effectively and have good team-working.	My dear teacher answer our question immediately and give us a lot of useful advice!	I think the learning sessions is very excellent	Very	Very
Identify tasks with each other first, then define the division of labor, and then integrate and check for errors after writing	Give us help in defining the task and the concept of the task.	Everything is good	Moderately	Moderately
When the teacher is not there, we have developed the tasks very well. There are a bit of difficulties in communication, but I think it's part of learning. This is due to the different accents and pronunciation, but working without the teacher has been enriching as well.	The dynamic is good, because the teacher comes in to offer some advice. Once resolved, we continue with group work.	I think they are very interesting sessions, the teacher offers very good material to read, watch, study, and really the time spent in the meeting is very fast and dynamic, it is not boring, everything is very interesting. It would be much better if the students turned on their cameras.	Very	Slightly
It was all fun and all my team members are doing great job in solving our tasks together	the teacher explains briefly about the task and is open to any help if we need	-	Extremely	Extremely
we are working in an assignment the teacher gave us and we discuss it.	she joins to check out is everything is ok and we understand the main idea of the work we are preparing	really nice	Moderately	Moderately

On a scale of 1 to 5 (1 = very little, 5 = very much), how much are you perceiving the presence of your teacher during the following activities?						Rank the following activities from most useful to least useful for experiencing your teacher's presence.	On a scale of 1 to 5 (1 = very little, 5 = very much), how much are you perceiving the presence of your peers during the following activities?					
Instructor/ Introduction Video	Discussion	Assignment	Peer Review Assignment	Show & Tell	Weekly Press Review		Instructor/ Introduction Video	Discussion	Assignment	Peer Review Assignment	Show & Tell	Weekly Press Review
3	3	2	3	2	3	Instructor Video ; Peer Review Assignment ; Weekly Press Review ; Discussion ; Show & Tell ; Assignment	5	5	4	3	5	3
5	4	4	4	5	4	Show & Tell ; Discussion ; Instructor Video ; Assignment ; Peer Review Assignment ; Weekly Press Review	2	3	1	5	4	1
5	5	5	5	5	5	Instructor Video ; Assignment ; Weekly Press Review ; Show & Tell ; Discussion ; Peer Review Assignment	2	5	2	4	4	5
5	4	3	5	4	4	Assignment ; Instructor Video ; Show & Tell ; Weekly Press Review ; Peer Review Assignment ; Discussion	4	3	1	4	2	3
5	5	4	5	5	4	Instructor Video ; Discussion ; Show & Tell ; Weekly Press Review ; Assignment ; Peer Review Assignment	1	3	2	3	4	2
4	4	4	4	4	4	Assignment ; Instructor Video ; Show & Tell ; Discussion ; Peer Review Assignment ; Weekly Press Review	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	Instructor Video ; Discussion ; Assignment ; Show & Tell ; Peer Review Assignment ; Weekly Press Review	4	4	4	4	5	4
4	3	4	4			Peer Review Assignment ; Introduction Video ; Discussion ; Assignment	4	4	4	3		
5	5	4	4			Discussion ; Introduction Video ; Assignment ; Peer Review Assignment	5	5	3	3		
5	5	5	5			Discussion ; Introduction Video ; Assignment ; Peer Review Assignment	5	5	5	5		
5	5	4	4			Introduction Video ; Assignment ; Discussion ; Peer Review Assignment	4	5	4	4		

Rank the following activities from most useful to least useful for experiencing your peers' presence.	In a discussion (for example ...), do you read the posts written by your peers? Why or why not?	In a peer review (for example ...), do you leave comments on your peers' submissions? Why or why not?	In a peer review (for example ...), do you read the comments you receive from your peers? Why or why not?	Do you have any comments or suggestions on the asynchronous learning activities?
Assignment ; Instructor Video ; Discussion ; Show & Tell ; Weekly Press Review ; Peer Review Assignment	1	1	1	1
Show & Tell ; Peer Review Assignment ; Discussion ; Instructor Video ; Weekly Press Review ; Assignment	Yes because I want to know what others think about the Dior sneakers.	Yes because I believe feedback is important for improvement.	Yes because I want to do better.	No
Discussion ; Peer Review Assignment ; Weekly Press Review ; Show & Tell ; Instructor Video ; Assignment	Yes because I think their answers can help me learn more.	Yes, because we worked on different brands and it's interesting to see how other brands worked.	Yes because I think their comments can help me improve and maybe give me special and different ideas	N/A
Assignment ; Instructor Video ; Weekly Press Review ; Show & Tell ; Peer Review Assignment ; Discussion	It depends if they have already posted when I write my answer. If they haven't yet, no because I won't come back otherwise yes I will.	Yes I do as it is mandatory and important to have feedback.	Yes I do but they were very short and usually could be summed up to: good job.	No I do not have any.
Assignment ; Show & Tell ; Discussion ; Weekly Press Review ; Instructor Video ; Peer Review Assignment	Just a quick reading, because I think everyone has pretty much the same answer	Sometimes yes sometimes not, most of the time is because i forgot	No, because I mostly forgot about peer review	No
Show & Tell ; Discussion ; Peer Review Assignment ; Instructor Video ; Weekly Press Review ; Assignment	No, I want to show my view.	Yes, I want to know the different views on the assignment.	Yes, I should know the drawback of my opinions.	N/A
Peer Review Assignment ; Assignment ; Show & Tell ; Discussion ; Instructor Video ; Weekly Press Review	I read the posts because I referred the posts to give me more perspectives to think about the questions	I leave the comments if I didn't miss it. Because it is show my feedback to my peer.	I read the comments because I have to know whether I did a good job or not.	It is better if the activities can give us more about the product sale data of the luxury brand.
Discussion ; Assignment ; Introduction Video ; Peer Review Assignment	Yes, all of them is wonderful	Not really, there is no link to others contents	Not really, there is no link to others contents	ALLGOOD
Discussion ; Introduction Video ; Assignment ; Peer Review Assignment	I do try to read them all, but some are quite extensive, so sometimes I don't read them for that.	Yes, I try to leave a comment because I think that is a good point to my partner see that I am interested in what he writes.	Yes, I do. Is interesting because I can to perceive how others partners are interested in what I write.	I think they are good and help the process of better understanding the concepts and topics that are seen during the course.
Discussion ; Introduction Video ; Assignment ; Peer Review Assignment	Yes, beside i cant answer without reading, i can also learn new things there	Sometimes when i'm not forgot	Yes sometimes	-
Introduction Video ; Assignment ; Discussion ; Peer Review Assignment	Yes I read them all because it was the way to know more about the message we were talking about.	yes I did	yes I also received	no

How much do you agree with the following statements?					
I manage my time well when I'm studying.	I know the objectives of the educational activities.	I enjoy collaborating with others.	I feel motivated.	I can easily summarize the concepts covered in class.	I receive an adequate evaluation of my work.
Agree	Agree	Neither agree nor disagree	Agree	Neither agree nor disagree	Neither agree nor disagree
Agree	Strongly agree	Agree	Agree	Agree	Agree
Strongly agree	Strongly agree	Strongly agree	Strongly agree	Agree	Strongly agree
Strongly agree	Strongly agree	Strongly agree	Strongly agree	Strongly agree	Strongly agree
Neither agree nor disagree	Disagree	Neither agree nor disagree	Agree	Neither agree nor disagree	Agree
Agree	Agree	Agree	Agree	Agree	Agree
Neither agree nor disagree	Agree	Agree	Agree	Agree	Agree
Agree	Agree	Agree	Agree	Agree	Agree
Strongly agree	Strongly agree	Strongly agree	Strongly agree	Strongly agree	Strongly agree
Agree	Agree	Strongly agree	Agree	Neither agree nor disagree	Agree
Agree	Strongly agree	Strongly agree	Strongly agree	Strongly agree	Strongly agree

How much do you agree with the following statements?

I can easily overcome difficulties encountered during coursework by myself.	I can easily overcome difficulties encountered during coursework with my teacher's help.	I can easily overcome difficulties encountered during coursework with my peers' help.	I can easily overcome difficulties encountered during coursework with help from the instructional design team (e.g. Paula).	I can easily solve technical problems by myself.	I can easily solve technical problems with my teacher's help.	I can easily solve technical problems with my peers' help.	I can easily solve technical problems with help from the instructional design team (e.g. Paula).
Neither agree nor disagree	Agree	Neither agree nor disagree	Neither agree nor disagree	Agree	Neither agree nor disagree	Agree	Neither agree nor disagree
Agree	Strongly agree	Strongly agree	Agree	Agree	Agree	Agree	Agree
Agree	Strongly agree	Agree	Agree	Strongly agree	Strongly agree	Strongly agree	Strongly agree
Strongly agree	Strongly agree	Strongly disagree	Strongly agree	Strongly agree	Strongly agree	Strongly disagree	Strongly agree
Strongly agree	Strongly agree	Neither agree nor disagree	Agree	Strongly agree	Neither agree nor disagree	Neither agree nor disagree	Strongly agree
Agree	Agree	Agree	Agree	Agree	Agree	Agree	Agree
Agree	Strongly agree	Agree	Strongly agree	Agree	Agree	Agree	Agree
Agree	Agree	Agree	Agree	Neither agree nor disagree	Agree	Agree	Agree
Strongly agree	Strongly agree	Agree	Strongly agree	Strongly agree	Strongly agree	Agree	Strongly agree
Disagree	Agree	Agree	Agree	Strongly disagree	Neither agree nor disagree	Neither agree nor disagree	Agree
Strongly agree	Strongly agree	Strongly agree	Strongly agree	Agree	Strongly agree	Strongly agree	Strongly agree

On a scale of 1 to 5 (1 = very little, 5 = very much), how motivated do you feel in these scenarios?				How often do you do the following during the synchronous sessions?						
Synchronous session with your teacher	Synchronous session with your group in a breakout room	Asynchronous work by yourself	Asynchronous work with your group	Take notes	Participate by speaking to ask a question	Participate by speaking to reply to a question	Participate by speaking to comment on something	Participate by writing in the chat to everyone	Participate by writing in the chat privately to your teacher	Participate by writing in the chat privately to your peers
3	3	4	3	Never	Sometimes	Sometimes	Sometimes	Frequently	Frequently	Frequently
5	4	3	4	Sometimes	Sometimes	Frequently	Always	Frequently	Sometimes	Sometimes
5	4	5	4	Always	Rarely	Frequently	Frequently	Always	Frequently	Always
5	5	3	4	Sometimes	Rarely	Always	Always	Always	Never	Never
3	3	3	3	Sometimes	Rarely	Sometimes	Frequently	Frequently	Sometimes	Always
4	4	4	4	Frequently	Frequently	Frequently	Frequently	Frequently	Frequently	Frequently
5	4	3	4	Frequently	Sometimes	Sometimes	Frequently	Frequently	Sometimes	Frequently
4	4	4	4	Sometimes	Sometimes	Frequently	Frequently	Rarely	Rarely	Sometimes
5	5	4	4	Always	Always	Always	Always	Frequently	Rarely	Frequently
4	5	4	5	Sometimes	Frequently	Always	Frequently	Always	Sometimes	Frequently
5	5	4	5	Always	Always	Always	Always	Always	Rarely	Rarely

In which of the following ways does experiencing your teacher's presence help you? It helps me to...	When is your teacher's presence most helpful? Rank the following options from most helpful to least helpful.	In which of the following ways does experiencing your peers' presence help you? It helps me to...	When is your peers' presence most helpful? Rank the following options from most helpful to least helpful.
better understand the content	When receiving feedback ; In group breakout rooms ; During synchronous sessions ; During asynchronous work	improve my work based on feedback ; solve a problem or complete a task	During asynchronous work ; In group breakout rooms ; When receiving feedback ; During synchronous sessions
better understand the content ; receive answers to my questions ; improve my work based on feedback	When receiving feedback ; In group breakout rooms ; During synchronous sessions ; During asynchronous work	improve my work based on feedback ; solve a problem or complete a task ; increase my motivation	In group breakout rooms ; During synchronous sessions ; When receiving feedback ; During asynchronous work
better understand the content ; improve my work based on feedback ; solve a problem or complete a task ; receive answers to my questions ; increase my motivation	When receiving feedback ; During synchronous sessions ; In group breakout rooms ; During asynchronous work	better understand the content ; solve a problem or complete a task ; improve my organisational skills (time management etc.)	In group breakout rooms ; When receiving feedback ; During asynchronous work ; During synchronous sessions
better understand the content ; improve my work based on feedback ; solve a problem or complete a task ; receive answers to my questions ; increase my motivation	During synchronous sessions ; When receiving feedback ; In group breakout rooms ; During asynchronous work	improve my work based on feedback	In group breakout rooms ; During asynchronous work ; During synchronous sessions ; When receiving feedback
improve my work based on feedback ; receive answers to my questions	During synchronous sessions ; When receiving feedback ; In group breakout rooms ; During asynchronous work	solve a problem or complete a task	During synchronous sessions ; When receiving feedback ; In group breakout rooms ; During asynchronous work
solve a problem or complete a task ; better understand the content ; increase my motivation	When receiving feedback ; During asynchronous work ; During synchronous sessions ; In group breakout rooms	solve a problem or complete a task ; receive answers to my questions	In group breakout rooms ; During asynchronous work ; During synchronous sessions ; When receiving feedback
better understand the content ; improve my work based on feedback ; increase my motivation ; receive answers to my questions	When receiving feedback ; During synchronous sessions ; In group breakout rooms ; During asynchronous work	solve a problem or complete a task ; receive answers to my questions	In group breakout rooms ; When receiving feedback ; During synchronous sessions ; During asynchronous work
better understand the content ; improve my work based on feedback ; solve a problem or complete a task ; receive answers to my questions ; increase my motivation ; improve my organisational skills (time management etc.)	During asynchronous work ; During synchronous sessions ; When receiving feedback ; In group breakout rooms	better understand the content ; improve my work based on feedback ; solve a problem or complete a task ; receive answers to my questions ; increase my motivation ; improve my organisational skills (time management etc.)	In group breakout rooms ; During synchronous sessions ; When receiving feedback ; During asynchronous work
better understand the content ; improve my work based on feedback ; solve a problem or complete a task ; receive answers to my questions ; increase my motivation ; improve my organisational skills (time management etc.)	During synchronous sessions ; In group breakout rooms ; When receiving feedback ; During asynchronous work	better understand the content ; improve my work based on feedback ; increase my motivation ; improve my organisational skills (time management etc.)	In group breakout rooms ; During synchronous sessions ; When receiving feedback ; During asynchronous work
better understand the content ; improve my work based on feedback ; solve a problem or complete a task ; receive answers to my questions	When receiving feedback ; During synchronous sessions ; During asynchronous work ; In group breakout rooms	solve a problem or complete a task ; receive answers to my questions ; increase my motivation ; improve my organisational skills (time management etc.)	In group breakout rooms ; During synchronous sessions ; When receiving feedback ; During asynchronous work
better understand the content ; improve my work based on feedback ; receive answers to my questions ; increase my motivation ; improve my organisational skills (time management etc.)	During asynchronous work ; In group breakout rooms ; When receiving feedback ; During synchronous sessions	better understand the content ; improve my work based on feedback ; solve a problem or complete a task ; receive answers to my questions ; increase my motivation	When receiving feedback ; During synchronous sessions ; In group breakout rooms ; During asynchronous work

In your opinion, how much do you feel the presence of the following people has increased in the last few weeks?	
Your teacher	Your peers
Moderately	Moderately
Very	Moderately
Extremely	Very
Extremely	Moderately
Moderately	Moderately
Extremely	Very
Very	Very
Moderately	Moderately
Extremely	Very
Extremely	Extremely
Extremely	Very

## Annexe 7

### Entretiens avec les apprenants

#### *Entretien individuel avec Marie Gilmaire*

#### *Apprenante du cours Luxury Marketing Strategy (ESSCA Online Campus)*

Date : Mercredi, le 30 juin 2021 à 11h00

Durée : 30 minutes

Langue : français

Marie Gilmaire ; Paula Buettner

L'entretien va être divisé en trois parties. C'est d'abord des questions sur le travail asynchrone sur Canvas, après sur les séances synchrones et à la fin deux questions sur la motivation en générale. Concernant le travail asynchrone, je voulais d'abord demander par quelles activités tu as perçu la présence de l'enseignante. Par exemple, est-ce que c'était plutôt le feedback où tu as senti la présence ou c'étaient les vidéos, les *instructor videos* ?

Je dirais que j'ai le plus perçu la présence du professeur dans le feedback, parce que c'est écrit, quand tu as littéralement un message personnalisé qui est juste pour toi où elle te dit ce qu'elle pense de ton travail, donc dans le feedback c'est particulièrement. Ensuite, ce sera peut-être sur tout ce qui est articles etc. parce qu'en général elle se montre en likant ton article que tu as choisi, donc ça serait plus dans tous qui étaient la revue de la semaine. Après, ça se voyait pas trop dans les notes parce qu'on avait 20 sur 20 à chaque fois quand c'est un exercice, du coup ça donnait vraiment l'impression que c'est corrigé automatiquement, même qu'on écrivait des phrases etc. ça faisait un peu étrange. Sinon, c'était juste particulièrement vraiment dans le feedback parce que c'est une réponse personnalisée à ce que tu avais fait et le fait que tu voyais des petits likes quand tu faisais des réponses sur les vidéos. Et évidemment c'est propre aux vidéos parce qu'elle est sur la vidéo.

Quand tu dis que les activités sont notées automatiquement, 20 sur 20 ou 10 sur 10, c'est plutôt négatif ? Est-ce que tu avais l'impression que la professeure ne regarde pas les phrases, elle ne regarde pas les activités ?

Oui, moi ça me donnait l'impression que je pouvais écrire n'importe quoi, ça changerait pas grand chose. Mais par exemple ma sœur, elle disait que ça l'encourageait d'avoir tout le temps de bonnes notes parce qu'elle disait qu'elle savait si elle avait du mal à le faire, elle serait récompensée après etc. Moi, j'aime bien de bonnes notes, je vais pas mentir, mais c'est juste dommage que ça soit pas un peu changeant par rapport à ce que tu fais ou pas. Parfois, j'écrivais des réponses et en cours, je me suis rendu compte que c'était pas bon, mais j'avais quand même 20. Si j'aurais loupé cette séance là, j'aurais pensé que c'était correct alors que pas du tout.

Encore dans le travail asynchrone, mais par rapport à la présence des autres étudiants, est-ce que c'était dans les discussions ou dans les évaluations par les pairs où tu l'as perçu le plus ? Ou pas du tout ?

Pas trop je pense. Quand ils répondaient, évidemment, tu vois la réponse, oui. Mais sinon, dans les autres exercices, pas tellement. Par exemple dans le feedback [peer review], ils avaient tendance à juste écrire “Good job” et en fait, tu savais même pas s’ils lisaient ce que tu avais écrit parce que c’était juste une petite phrase. C’est dommage qu’on les oblige pas à donner un feedback détaillé. Comme ça, ils donnent au moins deux, trois petits trucs à changer ou qui sont bien. Sinon, évidemment, pas mal dans les discussions, parce qu’ils donnaient leur avis sur certains sujets parce que la professeure posait des questions au-dessus de ses vidéos. Forcément, ils étaient obligés de répondre donc au final, il y avait de la présence derrière parce qu’on pouvait voir leur différents raisonnements et la différente manière de penser sur certains sujets. Donc là, oui, je dirais qu’on ressentait la présence des étudiants.

Si c’est dans une discussion par exemple, tu as lu les contributions d’autres étudiants ?

Quand je publiais ma réponse et il y avait d’autres réponses, oui, je les lisais parce qu’elles étaient là et c’est intéressant. Mais, j’avoue que si j’étais la première à poster, j’allais pas revenir après sur la discussion pour voir ce que les autres avaient mis. Mais si jamais ils avaient déjà posté, oui, effectivement je lis mais je retournerai pas dessus après.

Et est-ce que tu avais l’impression que ça t’a aidé ? Avec les phrases, si quelqu’un juste met “Good job”, ça aide pas vraiment. Mais est-ce que si tu vois des liens ou des commentaires d’autres étudiants dans les discussions, par exemple, est-ce que ça t’aide à réfléchir sur des sujets particuliers ? Ou est-ce que c’est juste “ah ok, elle a fait ça” ?

Non je trouve que c’est intéressant d’avoir d’autres points de vue sur différents sujets et de voir ce que d’autres personnes ont pu penser etc. Ça te donne de nouvelles visions des choses, tu peux voir les choses autrement, donc oui c’était quand même intéressant de voir les trucs, c’est pas juste “ah, elle a mis ça, super”. Non c’était assez intéressant de pouvoir voir comment d’autres personnes peuvent interpréter la même chose différemment que soi.

La dernière question pour le travail asynchrone : Est-ce que tu étais en contact avec les autres étudiants en dehors du cours, par exemple par chat ou d’autres ?

Notamment pour les travaux de groupe, parce que sinon c’est un peu compliqué, on était en contact sur Facebook Messenger, on avait créé un groupe avec Federico, Alice, Camille et moi. On parlait tous les quatre des travaux etc. Après, si on devait s’appeler, on s’appelait sur Microsoft Teams parce qu’on trouvait ça plus simple pour partager le contenu. C’était plus simple de partager le contenu comme ça, et de voir ce que les autres faisaient, par exemple Federico qui avait un peu du mal. Il avait utilisé Google Slides d’habitude et il savait pas modifier donc du coup il donnait les idées et on modifiait directement sur le PowerPoint. On a pas mal discuté sur Teams pour faire le projet ensemble et aussi pour discuter des différents sujets du cours.

Tu étais en contact avec Alice avant, vous êtes amies, est-ce que tu penses que ça a aidé le travail en groupe ou influencé ?

Oui ça a aidé parce qu’on se connaissait déjà et c’est beaucoup plus facile de travailler à deux parce qu’on savait comment l’autre fonctionnait. Par exemple Federico, on le connaissait pas très bien et c’était un peu compliqué, mais je pense que c’est aussi parce qu’il avait un travail. C’est beaucoup plus difficile de discuter de tes idées avec quelqu’un que tu connais pas parce

que tu as plus “honte” entre guillemets de ton idée ou tu as moins confiance en tout cas en toi que par exemple avec Alice, qu’on se retrouvait toutes les deux, c’est beaucoup plus facile parce qu’on pouvait parler librement, chacune de nos idées, échanger. Oui, je pense que ça aide beaucoup de connaître la personne en face.

Pour les séances synchrones maintenant, notamment pour les travaux en groupe, parce qu’il y avait de grands projets à la fin, est-ce que tu as aimé le projet ? Est-ce que travailler en groupe, notamment à distance, ça t’a plu ? Est-ce que tu as apprécié le travail ?

Oui, personnellement, j’ai beaucoup aimé parce qu’en tout cas les projets étaient très pratiques, on faisait des choses concrètes que tu pourrais peut-être utiliser en entreprise. Catherine disait elle-même que ça pourrait être utilisé par exemple pour recruter dans les job interviews. C’est intéressant de faire des projets qui peuvent te servir dans la vraie vie. Et aussi c’était intéressant parce que c’était très créatif, on avait une liberté assez grande, même si on avait beaucoup de consignes à suivre, c’était quand même assez libre. En fait, on pouvait faire tout sur n’importe quoi, sur un sujet qui nous intéressait vraiment. C’était vraiment une de mes parties préférées parce que c’est un truc qu’on pouvait explorer par soi-même, voir des idées pourraient fonctionner dans la réalité surtout quand on sait que Catherine, elle est dans le monde du travail, elle peut te dire directement si oui ou non, ça va être un flop sur le marché, c’est très intéressant.

Par rapport au projet, tu penses que c’est mieux de le faire en groupe qu’individuel ?

Vu la grandeur du projet, c’était mieux d’être en groupe parce que c’est une mission impossible toute seule. Après, moi, j’aime bien faire les choses par moi-même, avoir les choses comme j’aime etc. Mais c’est toujours intéressant d’avoir le point de vue de quelqu’un d’autre et de pouvoir mélanger des idées et en trouver une meilleure parce que c’est vrai que c’est plus compliqué d’avoir un esprit critique quand on est tout seul. Je pense que c’était plutôt pas mal qu’on était en groupe. En plus, dans une situation de vie réelle, on aura plus tendance à être en groupe qu’à faire son petit projet tout seul dans son point. Donc c’est une meilleure préparation à la vie de faire un travail de groupe que tout seul.

Par rapport aux salles de répartition sur Teams, quand vous étiez dans le groupe, est-ce que tu peux m’expliquer la différence entre la grande salle avec la professeure et les salles de répartition ? Est-ce que l’ambiance était plus amicale, plus ouverte ?

Le truc c’est quand on est sur les sessions de groupe, on parle directement au professeur, on parle pas entre élèves, c’est rare de voir des interactions entre élèves, du coup c’est une dynamique totalement différente que quand on est séparés dans les petits groupes. Dans les petits groupes, on est “obligé” entre guillemets de se parler entre nous. C’est plus dynamique parce qu’on est à quatre à se parler, à échanger des idées, de toute façon on est obligé parce qu’on travaille sur un même sujet. Je dirais que dans le grand groupe, ce sont des interactions directes avec le professeur alors que dans les petits groupes ce sont des interactions entre élèves.

Dans le moment où la professeure rejoint les petits groupes, est-ce qu’elle a donné du feedback ? Est-ce qu’elle a essayé de motiver les gens ? Qu’est-ce qu’elle a fait ?

Elle donne pas mal de feedback par rapport à des projets précédents, elle te dit ce qu’elle en a pensé, ce que tu pourrais améliorer. Aussi, ce qu’elle faisait pas mal, c’est qu’elle nous

rassurait, parce qu'avec Alice, on était à deux pour un projet de quatre du coup c'était un peu complexe. Souvent, elle nous rassurait, elle disait qu'on peut le faire, qu'on devait pas s'inquiéter, donc pas mal de coaching pour nous rassurer etc. Aussi, elle demandait toujours plusieurs fois pour être sûr que nous, on pose des questions, si ça allait, si on avait besoin d'aide etc. Et si jamais on avait besoin d'aide et qu'elle était pas là, on pouvait toujours la taguer et elle venait dès qu'elle pouvait ou alors elle me répondait en bas. Je dirais qu'elle était là pour nous donner des conseils, pour nous rassurer et pour nous guider quand on a des questions.

Le rassurement, est-ce que ça t'a beaucoup aidé ? Est-ce que tu as senti que c'était trop ? Ou ça t'a motivé même plus quand elle te rassure ?

Moi, ça m'a aidé parce que je suis assez stressée de nature donc c'était plutôt sympa d'avoir quelqu'un qui te dit "t'inquiète pas, ça va bien se passer, je sais que tu peux le faire". C'est plutôt motivant qu'autre chose.

Au début, est-ce que Federico participait quand même dans le groupe ?

Au tout début, il participait mais après, je sais pas si c'est une différence culturelle etc. mais il y a la manière de participer qui est différente des autres. C'est-à-dire qu'avec Alice et Camille, on discutait de nos propres idées etc. et Federico, il avait tendance à aller chercher des articles et à nous lire les articles et juste lire les extraits d'articles. Au lieu de chercher, avoir un chemin de pensée par lui-même, il avait juste répété des trucs qu'il avait lus ailleurs.

Pour la troisième partie, la partie de la motivation, pour revenir aux activités asynchrones, je te pose une question sur les forums, les discussions. Nous avons remarqué, en tant qu'ingénieur pédagogique, si une discussion n'a pas de points, si c'est pas évalué, il y a moins de personnes qui ont participé, c'était moins une contrainte. Si tu vois une discussion a des points, est-ce que ça te motive plus ou c'est égale, si tu vois "ah ça c'est à faire, je le fais" ou c'est important pour toi de voir des points derrière ?

Personnellement, même s'il y a pas de points, je répondrai parce que j'ai pas envie de laisser la professeure toute seule avec sa question. Après, évidemment, c'est toujours mieux si tu vois que tu peux gagner des points derrière, enfin c'est normal, voir quand tu as un avantage d'avoir plus envie de répondre. Mais dans tous les cas, j'aurais répondu quand même.

Dans les séances synchrones dans la grande salle avec la professeure et tout le monde, si tu as vu que les autres ont participé, est-ce que ça t'a motivé toi-même ?

Je crois pas que tout le monde ait participé parce que la professeure les incitait pas mal à participer tout le temps, tout le temps, tout le temps, du coup ça va c'est assez motivant. Après, moi, comme j'aime beaucoup ce cours et j'avais déjà des connaissances dessus, j'ai pas mal participé moi-même. Je crois que je suis la seule qui a le plus participé avec Grace peut-être. Oui, c'est toujours motivant de voir que tu n'es pas toute seule à répondre au professeur et de pouvoir ajouter sur les réponses des autres etc. Surtout ce qui était bien avec Madame Catherine Bruneteaux, elle incitait énormément les gens à participer, elle les force, même si c'est juste de répondre "oui" dans le chat, au moins tu vois que tu es pas toute seule pendant le cours et qu'il y a plein d'autres personnes qui suivent et qui sont effectivement là parce que sans la caméra c'est un peu compliqué à voir. Je dirais oui c'est assez motivant quand même de voir qu'il y a d'autres personnes et de voir d'autres réponses auxquelles tu

n'aurais pas forcément pensé pour les questions.

Tu penses avec les caméras, ça serait mieux si tout le monde aurait allumé leur caméra ?

Je pense que ça donne plus un sentiment de classe si tout le monde allume sa caméra. C'est peut-être un peu embêtant de mettre ta caméra parce que forcément avec toutes les décalages d'horaires, peut-être Federico est en pyjama, pareil pour ceux qui sont à Hong Kong. C'est peut-être un peu embêtant pour eux de la mettre parce qu'ils sont pas forcément dans la meilleure condition. Mais d'un autre côté, ça te donne aussi cet aspect de classe, par exemple quand on a pris la photo à la fin, c'était quand même assez sympa de voir tout le monde, de mettre un visage sur le nom de chacun. Du coup oui je pense que ça serait un peu mieux, surtout que tu te sens un petit peu plus obligé de participer quand tu sais que tu es vu parce que tu dis que c'est un peu tranquille derrière ton écran quand tu as pas ta caméra, quand personne te vois, tu te sens plus "libre" entre guillemets de ne pas suivre le cours et faire autre chose.

***Entretien individuel avec G. H. N.***

***Apprenante du cours Luxury Marketing Strategy (ESSCA Online Campus)***

***Apprenante du cours International Communication (ESSCA Online Campus)***

Date : Jeudi, le 1 juillet 2021 à 10h00

Durée : 30 minutes

Langue : anglais

G. H. N. ; Paula Buettner

The interview is going to be in three parts. The first part is I ask you questions about the asynchronous tasks on Canvas, then about the synchronous sessions, it's a bit like in the survey. And actually, you're the perfect person to interview because you follow both courses. You can give me your opinion on the Luxury course and also on the Communication course. So I think for every question that I ask, you can say your answer for the luxury course and then also for the communication course so that you can compare them. Okay, so for the asynchronous tasks, through which activities did you perceive your teacher's presence more? For example, was it more in feedback or in the instructor videos? When did you feel it the most in the asynchronous tasks?

For the Luxury Marketing Strategy course, I think I felt Catherine's presence the most on feedback, because she always gives feedback, continuous feedback for us through chats or through breakout room sessions. Yeah, I think it's feedback. And the second one, I think it's the instructor videos. But I feel the most of her presence in the breakout room, because sometimes, she would just come to our breakout session and ask if everything is perfect, then she moved to another breakout room. But if maybe we need to ask her something, she would stay for a couple of minutes and she would answer questions. But I think feedback is the most where I felt her presence. And for International Communication, I think because we always do live projects, and not projects like Luxury Marketing Strategy, where we have to discuss outside the class. So I don't think Sam gave us that much feedback. So I felt her presence most in the live sessions where she coached us.

For the other students' presence, because in the Luxury course, you are always in one group the whole six weeks. And in the International Communication course, Sam, she tries to switch it up the most possible. So what do you think about these two different concepts? Do you have a deeper connection with the other students in the Luxury course because you see them over the six weeks? Or is it better in the International Communication course?

I think it depends because each of them has benefits or disadvantages. For the Luxury Marketing Strategy course, I think it's good because you only have one group, you don't have to adapt to new people. So you know their behavior, you know how they're like, and so I think it's easier to communicate with them because they are the same for the six weeks. I think for the first weeks, they are not so active. They weren't so active, but I felt their presence most when it was going to end because we have this huge project, so everyone's there to participate. But in the first weeks, I don't feel their presence that much. And for International Communication, I think I'm also happy because Sam changes the groups all the time, although it's kind of difficult for me maybe to adapt. But I'm happy because I can meet other people. And also, I'm not too happy if I get stuck with one same person twice because there is a person in International Communication, I think she prefers to be kind of a free writer, so that's the thing I don't like, so I'm open to switching groups but it depends on the

people.

And do you have contact with the students outside the class for the project for example?

For the project, of course for the Luxury Marketing Strategy, we had communication outside the class, but outside the project, we didn't text. We didn't stay in touch because I don't know them, they don't know me, we're not typically friends. But for instance, that happened also with International Communication, but with International Communication, there is my colleague, Meidiana. And sometimes, I think, during the breakout session, I would chat with Meidiana, we would talk about our colleagues, our life and stuff, maybe our Instagram accounts. And during the escape game yesterday, it was so fun. I played with Marie and Alice and after the game we would talk about everything, our lives, their lives. So if that counts, we do talk about private life.

So the activities on Discord, that's for private chat and private talk? They help to build connections between the students?

I think so. But I only did the activity yesterday. I barely followed other activities. It helps a lot because we got to know each other really, we follow each other on LinkedIn. We talked about boyfriends and private life. It was so fun. Having friends from abroad, I think it's so much fun.

I agree. Okay, so for the group work and the breakout rooms on Teams. Is it harder to do group work in distance learning like this? Or how is it different to face to face learning?

I found it similar because in Indonesia, or maybe you experienced it for yourself before the pandemic, there were always projects or group works in my faculty. But the thing is, even though it was not in a pandemic, we always created a joint document like Google Docs or Google Slides, then everyone started to separate and they will do their parts on their own. So I found it similar between that experience and my current experience because even though there's a pandemic or not, we still do our part separately and alone. So the only difference is that before the pandemic we would discuss some things face to face, but now we are discussing it through [Microsoft] Teams, that's the only difference I found.

And do you like one more than the other or is it the same?

I think it's the same because we are still doing our parts alone. I don't really discuss group projects with my friends also because we assign tasks for each member. We didn't even know each other's progress.

It's like this day is the deadline and then everyone has to have their parts ready.

Yes, that's right.

And for the atmosphere in the group in the breakout rooms? Was it like a friendly atmosphere? I don't know if you had your cameras on, for example?

[shaking head] For the Luxury Marketing Strategy, I don't know about the Asian students because most of them are coming from the same university and most of them are friends. But the hardest thing that I found in the Luxury Marketing Strategy is that I tried to ask about

personal things like, where do you live in Hong Kong, for example, something like that. And they answer it quickly but they also after that jump into the project quickly. I think they don't really open up about their life, but it's only for some students. And also, it is friendly, but most of the time, we're hardly talking because we rather type it down in chat. And for International Communication, there's not many Asian students and I think Western people are more open, because I talked to Luis about living in Colombia, we were talking about our Spanish, and we were talking about the Corona situation in our country. So I found the cultural difference between Asian culture and Western culture.

That's interesting. Even if you're in the group during the six weeks, it's less personal because of the cultural differences, then you are with the other person in the other course.

Actually, I was hoping in the Luxury Marketing Strategy, Catherine would put me with Western students, because I don't mind the time differences, because I'm also Asian. So we know each other's cultures.

I think she was trying to put the groups together so that they had to speak English, I think.

Oh, yeah, that makes sense. Before I came, they always talked in Chinese.

And then you came and then it was silent?

Yeah, then we changed to English.

So you don't have a problem with the time difference?

No, because this is actually my third summer school, so I'm used to it.

Oh, cool. That's why you're also taking two courses. Okay, now for the forums on Canvas, the discussions. Because we saw in the beginning, if we didn't put points on them, like if the discussions didn't have points, then the students were less contributing in the forums. If you see that you get points for an exercise, are you more motivated to do it?

Actually, I didn't know before you're saying this, but I think I would feel motivated because I thought it would contribute to my overall grades. So yeah, I think I am more motivated if there are points.

And do you read the other students' contributions? If you go into the discussion and see that other people have already posted something, do you read it or do you just put your contribution in?

I read it, but just briefly. But especially for the selfie part, I think it was the fragrance selfie, because everyone posted their selfie and I never got to see their faces. That's why I was going through all of them.

Yeah, me too.

It's so sad that we didn't turn on our cameras. I'm so sad for Catherine. She deserves much more.

In the last class, when we took the photo, it was very nice. So do you think it would be a better experience if the cameras were on?

Yes, because I think when the cameras are on, we are more motivated. I mean, we're stuck in the screen and we are focused on the lectures anyway. And the fact that we are seeing each other I think it's better also for Catherine because she can talk to us, rather than only talk to a bunch of black screens. I truly feel bad for those lectures where students turn off their cameras. I feel bad sometimes.

Do you think it's the teacher who has to say "Okay, can you turn on your cameras?" or do you think the students can do it themselves?

I think it's the students responsibility. I think students have to respect all of their lectures, because it's not easy for teachers to teach in times like this. Sometimes, they want their students to turn on their cameras, but maybe, on the other hand, they don't want to make it difficult for us. That's why they probably stay quiet, or they don't ask us. But I think it's the students responsibility.

And in the live sessions, for example, Catherine did it and also Sam, if no one is saying something, they pick on someone, they're like "Okay, what do you think, Grace?". Do you think that's good? Or do you think the students should do it themselves?

That's actually bad, because it means that there is a lack of participation within the class. That's also where I feel bad for the lectures. We are supposed to be active during the class. And it will be so much better for the class dynamic, because there will be ongoing discussion and stuff. And the teachers will feel happier, I guess, because they are not alone. But we cannot control everyone.

That's true. For the International Communication course, because I'm also in the live sessions, I can see the differences between the teachers. And for example, if Catherine is saying "Okay, are you there? Put a yes in the chat" while Sam is using the chat less. Was this more dynamic? Did the teacher create a dynamic atmosphere?

I actually think that it's bad because Catherine has to force all of us to put yes in the chat. Because I think it's more of our responsibility to respond to her without her asking us. That's why I think there's a lack of dynamic because I think Catherine is more passionate than us students. That's why I really respect her dedication, but I feel bad as a student. And also for the other students, I wonder why there was so much lack of participation.

*Réponses écrites de Y. N.*

*Apprenante du cours Luxury Marketing Strategy (ESSCA Online Campus)*

Date : Vendredi, le 2 juillet 2021

Langue : anglais

Y. N. ; Paula Buettner

Through which activities do you perceive your teacher's presence more, for example through feedback, instructor videos, etc.? Explain how the teacher's presence helps you.

I think the feedback gives me the most obvious sense of presence. The advice she gave on Canvas individually helped me know better about where I should improve on my work rather than others, which is highly targeted; what she told us in our teams does help with our teamwork and how we should modify our slides or presentation to be a better developed group.

Through which activities do you perceive the other students' presence more, for example through discussions, peer review, etc.? Explain how the other students' presence helps you.

I think breakout rooms give more presence. Unlike chat, it is a direct and efficient way for our team to discuss the projects because we not only can send files and resources, but also can share our screen during the meeting to simulate.

Do you have contact with the other students outside the classroom, for example via chat? If yes, do you like being in contact with them and why? If not, would you like to be in contact with them more often?

Yes, through Wechat and chat. They are convenient and I enjoy connecting with them because my teammates can give me quite different points of views to help me understand more about our project and the course.

How do you view group work during a distance learning course? Do you enjoy group work? Why/why not? Is it harder to do group work in distance learning compared to face-to-face learning?

It's an interesting experience and I enjoy it, especially that we have an Indonesian member. The reason is we meet people from other countries, even though only online, and we can find the cross-cultural differences in discussion. An interesting thing is that we all use English but sometimes can't understand others so that we need to explain more lol. Despite the jet lag is only one hour, it is not easy for us to notice her reactions in group and chats because our Chinese members use Wechat more often and sometimes teams doesn't give us notifications:)

What was the atmosphere like in the group breakout rooms? Was there a friendly atmosphere? Did every member of the group participate? Did you enjoy the group breakout rooms? Why/why not?

I think it's friendly because we hardly have a time when opinions are quite opposite, once others mentioned, we all get to know his/her meanings quickly, each one participated and give out ideas to enrich the content. And I enjoy the breakout rooms because it helps a lot in our

group discussions.

Using forums as an example, are you more motivated if you receive points for posting? When you see that another student has already posted, are you more motivated or less? Why?

Yes of course, I will think my work is seen and I'll try to finish the remaining work as soon as possible, maybe it can be called a kind of obsessive-compulsive disorder? I want to see that all the assignments turned into 10/10, 20/20, which will make me feel very content and happy. In addition, I also don't like to accumulate all my homework to the last moment, so that I enjoy the time, receive all the scores, before I can do my own things. I was also motivated by others because I think maybe no one wants to be the last one hahaha

What would you say was your level of engagement with the course (interest, participation, etc.)? Did it motivate you when other students participated? Why/why not?

I think it's high, actually I didn't lose any live sessions and even most of discover Paris, as I'm always interested in the topics Catherine and Marie gave. These activities are an interesting and fresh experience for students who can't go abroad like me in the COVID, so I think I was actively participated :)

When others participated I was also motivated, because I think my classmates are passionate and active as they provided a really positive atmosphere in the live session, this encouraged me to be more involved in activities :P

***Entretien individuel avec P. Y. L.  
Apprenante du cours Luxury Marketing Strategy (ESSCA Online Campus)***

Date : Samedi, le 3 juillet 2021 à 10h00

Durée : 30 minutes

Langue : anglais

P. Y. L. ; Paula Buettner

The questions are going to be like in the survey. It's about your teacher's presence in the course and about other students in the course. So the interview is going to be in three parts. It's first about the asynchronous tasks on Canvas, then it's going to be about the synchronous sessions on Microsoft Teams. And then some questions just in general about motivation. Okay, so on Canvas, for the asynchronous tasks. Through or in which activities did you perceive your teacher's presence more? For example, feedback or the instructor videos or the assignments?

The assignments, when she talked about the assignments and her feedback in class.

So she gave you feedback during the live session?

Yes, she sometimes gave us some feedback about our assignments and left some comments on Canvas. But sometimes she also talked about the best assignments in the class.

And that was good?

Yes, when you're there you're happy.

When she presents yours, for example, then you're like "ah very good".

Yeah, like "it's my work".

When she gives you feedback, does it help you to improve or is it more for your motivation? Why does it help you if she gives you feedback?

I was more motivated, yes.

For example, in the weekly press review, if you posted something and she liked the post, did you see that she liked it?

Yes, I saw that. And I also saw that other people's work was liked. And also, the other classmates liked my work, too. I think I was seldom picked in the class for the press review.

In the discussions, like the weekly press review, do you look at the other students' articles too?

I only looked at Marie's work.

And why do you only look at Marie's work?

Yeah, I think her work was quite interesting. She introduced some new designers, and also their Instagram, so I can just have a few of their dresses. And also she privately introduced some dresses for me. Yeah, that's nice.

Because you knew Marie before the course started, and then you had the project with her, do you think this helped you a lot that you were already friends before?

Yeah, it does help a lot. Because, you know, our situation is that we only were two group members. Marie was very helpful in the group work.

Yes, because normally it was a project for four people and in the end, you two had to do it.

She understood me very well, so well that I didn't have to say all the things out loud, only in my mind and she already knew it.

Do you think that's because you were already friends before?

Yes.

And in the beginning when there was Camille and Federico, was it difficult or was it okay?

The truth is that I didn't understand Federico at all. I tried to understand him. But yeah, I think his sentences and also his work was quite difficult for me to understand.

His English?

Yeah. And also, I don't understand what he was saying. Like he said something, but actually it means nothing. He also talked to us about the experience he had with us, that he wanted us to share our ideas and also exchange our ideas. But I think he didn't have any ideas.

And with Camille, was it okay?

Yeah, she was a good classmate and also a good groupmate. And now I'm happy that she found a job.

And for the project with Marie, do you think in the end, because you were only two people, that it was too much?

I think it was definitely too much. Because I have to work in the morning and then rush back home at night. Yeah. And I needed to do the work. I didn't want to put the burden on Marie.

Did Catherine motivate you? Did she help you?

Yeah, she encouraged us a lot. And also, she gave us more opinions and more feedback for us to improve our work before the final presentation.

If you look at these two, motivation and feedback, what do you think it's better to get from the teacher?

I will say motivation, because in my city, the Hong Kong teachers, they didn't give us too many opinions or feedback, and also didn't encourage us. They just didn't tend to encourage students to do anything. But I think Catherine was very different from Hong Kong teachers.

What did she do that you liked?

I liked her encouragement the most, because I was not very confident to talk in the class in the beginning, but she motivates us to ask questions, and also to answer her questions, even though I don't know if it is true or false.

Do you like it more if people participate in the chat or with their microphones?

I think both using the microphone and also typing. Sometimes when you talk and the other people talk at the same time, it may be very noisy.

And was it okay for you when Catherine was picking on someone? Or do you think it's better if the students come from themselves?

I think it depends on the situation if the students are not very into the class, I would prefer for Catherine to pick on us.

Do you think the group project was harder to do in distance then if you would have done it in a face to face class?

I think it is not very different from the real class. I was very used to it already. Yeah, I had at least two years of online lessons in my own school, so it's fine.

And in the breakout rooms, did you have a friendly atmosphere? Were you also talking about other stuff? Or was it only about the project?

It was very friendly. And we talked about the project and also the other stuff, such as "How are you doing?" and also "What happened today?".

Did you have your cameras on in the breakout room?

Sometimes and sometimes not.

When Catherine came to you in the breakout room, because she can't knock on the door, like in real life, what was that like? Was it weird that she just came in as a surprise?

I think it's interesting. Yeah, sometimes. Marie and I were talking about Federico and Federico couldn't know it. We have to protect our image in front of Catherine. But sometimes she just popped in.

Did she only come when you needed help? Or she came also just to check on you?

I think she just checks on us and also the other students to make sure that we were okay or not.

And did you like that she came into the breakout room? Or do you prefer being alone in your group?

No, I think her appearance is good for our group project, because we did have some questions about the project sometimes. And we could ask her immediately.

Do you think the project helped you in your personal life?

Oh yes, at least I can recognize all the luxury brands.

I have another question for the forums on Canvas. If you see that the discussion has points and is graded, are you more motivated to post something than if it is an activity with no points?

The points of course matter. But I also participated in some activities even though it doesn't count any points. I think the topic is very important. If the topic is interesting, I will participate more. Also, I would like to introduce Hong Kong more in the activities.

And when you saw that other students already posted, did it stress you?

No, but in fact, I was late a few times. It is because of the time difference and sometimes I forgot to do it.

Do you think that the time difference was the biggest problem?

Yes. I think I had less time than the other students. When you start the assignment, for you it is still in the afternoon, but for me, it's ready for me to go to bed.

So you have to do it the next day?

Yes, and sometimes I had some work to do on the next day. I'll have to rush back home at night to do it.

Did you learn something about other cultures? Or was it interesting to see different cultures?

Yeah, it was very interesting. I learned more about Parisian culture and also French culture during the live tour in Paris. And also, I know more about different cultures and also the fashion in different countries.

Because you talked about activities, did you like the activities that they did every Tuesday?

Yeah, I enjoyed it a lot. I like the fact that we can actually see their faces because sometimes you don't turn on your camera in the class.

Do you think in the class, it would have been better if everyone had the camera on?

Yeah!

Why?

I feel like when they turn off the camera, they are sometimes not very into the class. And if they have to turn on the camera, they have to give some response.

Because you talked about the activities, did you like the escape game?

Oh, yeah. Very much. I played with Grace and Marie. But I think Marie was a helper in the game. Yeah, I figured out that the game was about a girl who got a college scholarship. And the other girls thought that it's very unfair for her to get a scholarship when she was very rich.

Because in the class, you never worked together with Grace. So in this escape game, you got to know her better?

Yeah, I know more about her now. And also I added her on LinkedIn and also Instagram. I've been in her country a long time ago. I can talk to her about some Indonesian culture.

So after this activity, would you also like to work with her on the project?

Yeah.

Do you think that the activities on Tuesday that Marie and Justine organized, do you think this would help people to get closer also for the class?

Um, I don't know. Because when you are watching the live stream, you can't really talk. You can only talk on Discord, but people seldom talk. It's like they didn't exist.

During the synchronous live sessions, when Catherine greeted you in the beginning, do you think that was nice?

Yeah, I like this. I like the way she greeted us, especially when she talked about her interest in ballet and also in football. Yeah, I think it's very nice. In my city, in my country, they don't really talk about their personal life. But I think Catherine was more interested in talking about her life, and also what she has done today. I think it's a good, great thing. More than just "Good morning".

When she is doing that, do you feel a bit closer to her?

Yeah, definitely. It feels like we are friends, besides teachers and students. Actually in the first week, she asked us to discuss what happens if a luxury brand like Louis Vuitton goes into a luxury group. And then I just didn't know how to answer it. And I think it's a very difficult question. It's a very interesting question that you have to do a lot of research on and I didn't know anything about it. And then, when she gave us some answers, about a question, I realized that I just learned it last semester in my class. So it's more in depth, and more difficult.

So do you think you need more time to answer?

Yeah, I need more time. And also, she encouraged us to think about it. I think it's a very good idea. Yeah, I didn't learn it very deeply in my last semester in school. Yeah, but I'm surprised that we can talk more about it.

On Canvas, when you got a lot of 20 out of 20 points and 10 out of 10. Did this motivate you or were you like “Why do I always get the highest points?” Was it weird or was it a good thing?

It’s quite weird, but I’m happy. I don’t know if it’s automated or not, but even though it’s automated, I’m still motivated to do the activities.

But if it’s automated, did you think that Catherine didn’t look at it?

I think she did look at it because when she gave us some feedback, I know she looked at it and also gave us such high points. The course is for Master students, right?

Yes, why?

I think the question was really in depth and also very difficult to answer. Also, I know more about luxury marketing which is very different from normal marketing.

And do you think she was a good teacher overall?

Oh, yeah. And also, I like her videos. She purchased some brands and then did some unboxing videos and it was very fascinating. I also saw that she has got several luxury books, such as Louis Vuitton. I also liked that she was very interested in luxury brands.

Do you think because you were only 14 students, it was a good size?

I think 14 is a very suitable class size. Because when you have got too many classmates, you don’t have time to really ask your questions. And also, the teacher may have to hurry up to talk about the whole topic today so that you finish it on time.

Catherine also put screenshots of Canvas in her PowerPoint, and she talked about the work on Canvas. Is this important to you?

I think some people may forget about the work they have to do. I also checked the work and assignments days on Canvas, but sometimes I also missed it. Yeah, I think sometimes the assignment was in the assignments section but sometimes you couldn’t find any other assignments in the correct position. So sometimes you miss it when the due day comes.

Would it be better if you have a calendar with all the assignments or how do you think it would be better?

I think all the assignments and quizzes should be arranged in only one position. Sometimes when you have to do the project, you can’t find it in the assignments so you may have missed it. Also, I have one thing to tell you, Catherine’s PowerPoint was very great and very beautiful. I particularly liked the PowerPoint that she taught about the fashion designers, and she asked us to research the fashion designers. That session, I really liked the PowerPoint.

Why did you like this one so much?

Because it’s very deep. It shows a very detailed background of every fashion designer, but at the same time, it’s very interesting. Like you can see all the details, but it’s not very boring.

And I wanted to do the same but I didn't know how to do it.

Do you have anything else to say about the course or about the other students?

I'm very happy with all the things that the course brings us. And also, I learned very much about the fashion brands. Because before that, I really didn't know any fashion brands or luxury brands at all. And I thought that it was just about money. But it completely changed my mind now. So it's not about materialism, it's about the work, the artwork, and also the craftsmanship, and also the history of the luxury brands that we worship and purchase.

And would you do ESSCA Online Campus again if you could?

Yeah!

Why?

It's a very happy course I will say. Although it was busy at the end of the course, I still think we learned so much from it.

That's a perfect end sentence.

***Entretien individuel avec M. C.  
Apprenant du cours Luxury Marketing Strategy (ESSCA Online Campus)***

Date : Mercredi, le 7 juillet 2021 à 10h00

Durée : 30 minutes

Langue : anglais

M. C. ; Paula Buettner

The interview is divided into three parts, the asynchronous work, the synchronous live sessions and motivation. Okay, so for the asynchronous work on Canvas, I wanted to ask you through which activities did you perceive your teacher's presence the most? Was it through feedback or the instructor videos or any other activities?

I think it's the feedback and the instructor videos. Both these two give me more motivation because sometimes I have some trouble in the assignment. And maybe I did not do a good job, but the instructor video and some feedback helped me to re-correct my answer and to let me do better in the next assignment. There are a lot of instructor videos and they are very funny.

Did you read the other posts of the other students or not?

I have read what the others wrote in the peer review. The comments often say I have done a good job. And they also give me some references to rethink my assignment. Furthermore, I think the discussion is the most important thing. Well, because we have to base it on the assignment from Catherine and we have to assign our job and to have the team working. So it can help me to finish the assignment and to do better.

And did it help you when you see other people's comments?

Yes, sometimes we will give suggestions or advice to my teammates about their peer review, of course. And yeah, it's really helpful.

But if a student only says "good job" or "well done", is this also helpful? Does it motivate you? Or do you think that's not enough feedback?

No, it's enough feedback. Yes, they motivate me and will give me more confidence to finish the assignment.

Did that change over the weeks? Were you more confident in the end?

Yeah, I have more confidence actually because they say I did a good job. And this encouraged me to learn more, acknowledge about the luxury brand marketing strategy.

And you had this group project in the end.

Yes, the group project. I think it's actually a very difficult project for us, but we finished it. And I think it's very hard working for my teammates, and we encourage each other and also we will give some suggestions to the part we did. Yeah, I think it's very great.

Why was the project so difficult?

Because I never did this type of project before this summer course. So this is the first time I tried this type of project. So I think it's a challenge for me.

And was it good? Did you like it?

Yeah, I liked it, because it's very useful to help me to reinforce my knowledge.

And did you like that during the whole class and for all the projects, you were in the same group?

I want one group, actually. Because teamwork is important, you have to act first. We don't know each other. We have to collaborate efficiently and effectively through this whole time to finish the assignment. But if we change the groups, I have to do it again to get to know the others and I think it's not good for finishing the assignment. Actually my teammates, from mainland China or from Indonesia, have cultural diversity. And I think it's very great for us to realize that and other cultures, and I think that is really great.

Did you have problems with the time difference when you're working with your group?

Yeah, we did have the time difference, but we can also find the time all of us can talk and feel free. It's not difficult.

Did every member of the group participate? It was not like one member did all the work?

Yeah, everyone is participating in the whole project. No, we don't have this problem. All of us are hard working. We finished our part very successfully.

When you were in your breakout rooms, you worked on the project. But did you also message each other outside the class?

Yes, of course, we will communicate and talk to each other by the team's application. And, yeah, sometimes we have some problems for our part. And we ask for help from our teammates.

If you see that your group is hard working and the other members are hard working, does this motivate you more?

Oh, yeah, of course. Because sometimes, I'm busy and sometimes I cannot finish the task as soon as possible, but they already finished. This will motivate me to finish it faster.

The video you made in the end, how did you do it?

I will schedule the task and when I finish it, I will review it and make it more perfect.

So you were proud of the project in the end.

Yeah.

And how was it in the breakout room?

Actually we turn off the camera but we'll keep turning on the microphone to talk to each other.

How would you describe the atmosphere in the breakout room?

It's friendly and interesting. Because sometimes we will talk about a joke so the atmosphere is more friendly and nice. It's very relaxed.

And when Catherine came into the breakout room, how was it? Did she give you feedback? Did you ask questions?

Yeah, we will ask her for some corrections. And especially when we have difficulty finishing the task, we will ask her and she is very patient and gives us feedback and gives us answers. She leads us to think more about the correction and give us more perspective.

Did you like how she taught the course?

Yes, she's very nice. We will still be grateful for what she did.

In the classroom, do you think it's better if everyone including the students turn the cameras on?

I think when Catherine asks questions, I think the students who answer the question should turn on the camera. But other times, I think the student can turn off the camera. Maybe if you keep turning on the camera maybe some of the other students will be distracted from this.

On Canvas, if you see that one discussion has points, does it motivate you to see there are points?

Actually, I think it's not too important for me because I think the most important thing is whether I did a good job or not.

In the synchronous sessions, is it better for you to participate in the chat or with the microphone?

I say both are okay, because we have to interact with Catherine so whether you post in the chat or turn on your microphone, I think both are okay.

Because you worked so closely with one group, would you say you got to know your group better?

Yes, of course. Because I can talk to them and communicate with them. So you can know them better than others.

And do you keep in contact after the course or not?

Yes. Until now, we still keep contact with them. It's very nice.

Do you have any other comments on the course?

Oh, I think everything is very great. The only thing I think is not good is that I can't meet you all face to face because of the covid 19 pandemic we cannot go to Paris but yes, it was very great for me.

Did you watch some of the live streams when they went to Paris?

I have watched them. But not all. They're very great. I hope I can meet you in the future. I think this summer course is very great for us to make friends with you. It's a very nice experience for us.

So you prefer face to face learning? It's better for you than online learning?

I think so, yes. But because of the pandemic, we can not be face to face.

I have one last question. Did you see a link between the work on Canvas and the live sessions? For you, was it two separate things or was it together?

Because Catherine will talk about this in the live session, I think we will feel the link. Because if Catherine didn't say these things in the live session, I will say they are separate. If Catherine didn't say that, I will think maybe this is not the right assignment. Yes, it is important to make a link between them.

***Entretien individuel avec M. P. V.  
Apprenante du cours International Communication (ESSCA Online Campus)***

Date : Lundi, le 19 juillet 2021 à 15h00

Durée : 30 minutes

Langue : anglais

M. P. V. ; Paula Buettner

I wanted to ask you first about the teacher's presence. When did you feel Samantha's presence the most?

I felt that she was very authentic. Although she was online and not face to face, she could transmit what she was feeling about the things she was teaching. She transmitted exactly what she was experiencing and that was very interesting the way she made the class. In that way, I think how she spoke and how she explained was a very real way of expressing the things. It's not like a book. She was like "This is what I feel, this is what I believe, what do you think?" And I think that was the clue of making us all interact. On the other hand, I think she also has a very dynamic way to make the class interact with each other. She was always asking someone in the course what they thought about the theme. I think that she managed the group well. She made the presentation of what we are going to talk about, but then she could interact with one another and not all at the same time. She never left anyone alone without making their comments. That was the way she could interact with all of us.

Was it okay that she picked on someone every time?

Yes. For me, it was a really good way to have all of us paying attention and trying to interact in a group because when you are only talking, sometimes people disconnect about what you're talking about. But at the same time she was also very patient because if someone for example was in another thing, she said "okay, it doesn't matter. I will ask somebody else." And that was really good.

Do you think she could be more strict?

No, for me, it was okay. Because that makes you feel less stressed. Sometimes, for example, to me, it was difficult at first to understand all because I was not used to speaking only in English and to hearing all in English. And then obviously, as the weeks were going along, I got more used to that. It was difficult at first to understand the way she makes the class. For example, something I didn't understand is why no one opened the camera. No one put it on, so I didn't put it on. It's like a code of how you have to communicate with that group. That was difficult for me at first. If she would be more strict, I would feel more stressed. I was just feeling good with the class and enjoying what she was making and that's why I could get involved with that.

Do you think it's better if everyone had the cameras on?

For me, it's being impolite with Sam not to have my camera on. But as no one had the camera on, I thought perhaps Sam didn't want the cameras on. When the teacher is speaking no one has the camera on so I won't have my camera on, but sometimes when she said that we could put the camera on, I turned it on. It was like a way to transmit to her that I was paying

attention to her, that I was interacting with her. I recommend that the teacher is saying in every class “If you can put your camera on, it would be nice. If you can’t, it’s OK”. In that way we can see each other although you are not in person with them, you can see what they look like or you can interact more, it’s a way of being more present.

Did you have the camera on in the breakout rooms?

Yes, I turned my camera on, like “I am here”.

What was the atmosphere like in the breakout rooms? Was it more friendly?

For me with Meidiana or with Grace or Luis, I was more friendly as we came along. We can be more friendly and with some of them I have their WhatsApp number. I was the only one that asked “Where are you? What do you do beneath the workshop? What are you doing now? What are you working on? Where are you?”. I love knowing what people are doing, where they are coming from and how they think because of the context and the culture they are in, but that’s because I am like that. I think that with cameras you can sometimes enjoy more interaction and in some sense that you are more present and you are paying attention to it because as you’re on camera, you cannot do anything else. Everyone is looking at you and that obligates you to push you to be more involved in the class.

Are you still in contact with them?

Yes! For example on Friday, I sent a message to Meidiana on WhatsApp, asking what she is doing. But I am the oldest one. Some of them were very amazed that I have three children. They were asking “Oh, how are you doing that?” but yes, I can manage that.

How long did it take to have this relationship with them?

I think that it began in the third week. In the first week, I don’t know, everyone was very shy, I didn’t understand anything. I was lost. And I couldn’t understand Canvas. Although it’s very easy, because when you understand it, you see it’s very nice. You can follow it, and you can use it. But at first, it was a different software. I was lost, but the second week was different. I could interact in the third week, I was more involved. It also happened that I am doing an MBA degree and in the first and second week I had two final exams of the MBA. I was really stressed about that. I wasn’t very engaged with the course because I was doing it as much as I could. But then I began a new chapter in the MBA, so I was much more relaxed, and I could pay attention to the course and I started to enjoy it a lot.

Samantha always tried to mix everyone and always put different people together in the groups? Do you think that is good or do you want to be with one person the whole time?

It’s really nice to mix them because at first there were very few of us. We were very good little groups in the class. So it was really nice to mix all the time and you feel that you can have more interaction because you have to do teamwork, you can interact and try to enjoy working together. I think that Sam knew who was from Latin America. Because for example, I didn’t make a group with Luis. But I still interacted with him because sometimes he didn’t understand something and so he asked me in Spanish. I think it was really interesting to make that mix, because that was the way you can interact with everyone and you have the vision of all of us.

Did Sam sometimes join you in the breakout rooms?

No, we were alone. But sometimes she came to the group and asked if we were alright and if we knew what we had to do.

So it's only to help if you have any questions.

Yes, yes.

And do you think it was good that she came into the room and asked?

Yeah, I think it was nice because sometimes you don't know how to come back and ask. For example, one time I didn't have the link and so one of my mates sent me the link. It was nice because that was the way you try to solve some problems, some technical problems and everyone can interact.

If you compare the help you get from the other students and the help from Sam, how is it different? How are they helping you and how is Sam helping you in the course?

It was different because Sam helped with the content of what you have to do. And sometimes your partner helps you with technical problems, understands what you would need, what your problem is, to connect something, to do something. Sam was more focused on the content and the assignments we are having to talk about.

You said in the beginning, the online learning platform was new to you, you didn't know how to use it. Did your teammates help you? Or did you figure it out yourself?

No, I did it by myself because it was really nice, Canvas, and if you spend a little time trying to understand it, it was really nice. So nice that I think it's better than the one we have now.

In the forums where everyone had to post something, did you read the other posts and watched the other videos? Or were you just doing your stuff?

No, I read it. I watched the videos, I loved the videos. It was nice to see them. It was a way to understand your partners, to learn more about them. Because sometimes when you didn't see them in the live session, it happened that you saw the videos and the voice didn't match with the face. Yes, it's really nice to see the videos.

Did it motivate you to see that they are already posting videos or writing comments?

Yes. Because it was like a direction that pulled you to complete the assignment. Sometimes you were lost and you didn't understand what the assignment was and perhaps you can see a video that was completing that assignment and you can have the clue in the way you have to do it.

In the beginning of each live session, Sam was always doing a bit of small talk. Do you think that's important or just a waste of time?

No, no, I think that's the way you try to get in an environment where you make everyone feel why you are there and you can give away your thoughts that you have about your work and

what you are doing just at the time. That makes the difference from seeing a video because when you see the videos, that's all, but when you interact a lot, you feel the way of being more present and live.

If you look at the asynchronous work on Canvas and the live sessions, are they two separate things or are they linked somehow?

For me they are linked. The asynchronous work was like the preparation and introduction to the theme. Then you are going to talk about it and sometimes, if you make the assignment, you work into the theme and you work into the context. And then you can develop a deeper thought than just thinking about it.

Did you see the introduction videos that Sam made at the beginning of each week on Canvas?

Yeah.

Were they helpful? Were they too short?

No, I think that was helpful. And they gave you some motivation to go to the class. And to know more about the subject. That was like an introduction. And you say "okay, that's nice". And perhaps you have a thought and perhaps you can read something about it and you can think about something you want to discuss. For me it was nice.

Do you have anything in general to say about the class?

For me, it was a really good experience. I also recommend it because I really think it was a plus. Not only the syllabus but the interaction with people. It was full of experiences from which we could gain knowledge.

Is it more important the interaction with other students than with the teacher in this course?

In a way, yes. But I think it's very important how you introduce the theme and how the teacher gives you the context. Because if not, you are not going to discuss anything. First, you have the introduction, and you have the context. And then, you can experience the context. And also you can talk about it, for example, when you talk about how cultures were different in the groups. For example, for me it is not very polite to turn the camera off, but I understand the situation. Sometimes I could discuss that and ask them why they didn't have their camera on.

What did they say?

They said they don't like videos. But for example in the beginning, I didn't understand why they had their cameras turned off. I thought that it was the way the teacher wanted it, I didn't know. I could have asked Sam but maybe I was a bit lazy. You are not there and you don't understand how the group moves, you have to adapt. For me it was an experience about how the international context is, because sometimes you have to follow how the group moves. After you have some interaction, and then you can ask.

We don't want to force anyone. We have to find a solution for this.

Perhaps each day, you can say at first it's better to put on the camera. For me if you said that I would put on my camera, because I was waiting. In some meetings, there are people that are making the speech that don't want others to have the camera on, because that makes more attention to the others and distracts the audience.

Maybe we don't need cameras when the teacher is presenting the PPT but when there's only the teacher, we can put the cameras on.

I think it's because we don't know each other, we are new to each other. It's not like we are in a Master's degree and have all the courses together. I think it would be okay, if at the beginning of each class, you say "We prefer you to have your camera on so we can see each other, get to know each other and know the faces of each other. But if you can't, because of your wifi, it's okay." That could be very nice. Maybe more people would be engaged to put it on.

Maybe the interactions would be nicer.

I think so, yes.

***Entretien individuel avec M. N. I.***

***Apprenante du cours Luxury Marketing Strategy (ESSCA Online Campus)***

***Apprenante du cours International Communication (ESSCA Online Campus)***

Date : Mardi, le 20 juillet 2021 à 14h00

Durée : 30 minutes

Langue : anglais

M. N. I. ; Paula Buettner

We will talk about the two courses: Luxury Marketing Strategy and International Communication. I will ask you questions about the asynchronous work on Canvas, and then about the synchronous sessions on Teams. I wanted to ask where you see your teacher's presence the most? For example, is it when Catherine or Sam gave you feedback on assignments or was it in the instructor videos that Catherine made? Where did you see her the most when it was not in the live sessions?

For Catherine, I see her the most in the instructor videos. With Samantha Taylor, I sometimes see her in the instructor video, but she's mostly in the feedback.

And what do you prefer? The instructor videos or the feedback?

I would prefer the instructor videos. Because I always learn something new. When we see the instructor video, we can see the teacher's face and the way they teach, the way they tell us and show us about the materials. And I think it's way more comprehensive than just leaving some feedback. Feedback is okay, but I just like the instructor video much more, we don't get bored because we see visuals.

Was it okay with the instructor videos that you had to answer questions every time? Or do you prefer only the video without any questions?

It's okay if they ask questions, but without questions, it's better. Because you don't get graded, there's no pressure. We just watch the video.

So when there were activities on Canvas that were graded, you felt more pressure?

Actually not more pressure, but it's like we have more responsibilities with homework. I think it's a good move to give us assignments, because if we don't have assignments, it's more likely we're not going to study.

So you need assignments and a deadline, because if you don't give a deadline, then you're not going to do it.

Yeah, most likely. Because when we do the assignments, and then later when we join the class, we will absorb the materials of the learning process more easily because it's like we have some glimpse before in the assignments. It's like "Oh, I have heard about this before. Oh, I know about this from the instructor video."

It's important for you to have this link between the asynchronous work and then seeing this also in the live sessions, so that it's not separated?

Yeah, that's it. I really liked it. Sometimes the Luxury Marketing assignments were just too much. There was a lot of work.

And in discussions, do you read other students' comments too, or not?

Sometimes I read their comments too, most of the time.

Why? Is it only because you're curious or is it interesting for you to see other people's opinions?

Yeah. I like reading their perspectives. I also get new points of view. I answer A and then other people say B, that's interesting.

In the Luxury course, you were in one group over the six weeks, and in the other course, it was more like little workshops every live session with other people. What do you think about these two different styles?

I like both of them. But if I had to choose, maybe I would prefer um, I don't know. Both are good. Because in Luxury Marketing, we are bound to one team, from the first session until the last session, so we could have a tighter bond, we made our own group chat on WhatsApp. It's not just a transactional experience, we're not just talking about academics and assignments. We also bond with each other, we talk about other things. I am someone who really loves to interact with people, I like to make new friends. I really love this kind of bond that we make in the group. In the International Communication course, it's good also. But when we switch into other groups, sometimes we need to reintroduce ourselves. And sometimes the time is not that much for us to just chit-chat and not talk about the assignment. But it's good, I think. I think the International Communication course would be better if it's done in an offline setting. We could interact with different people at the same time, but we could know them in person. So we still get the bond. Because when it's done online, it's sometimes kind of hard.

And in the breakout rooms, did you have the cameras on or not?

Mostly no, because the others don't do it either. But in the Luxury Marketing Strategy course, maybe because we have built this kind of bond, we sometimes open our cameras.

Are you still texting in the WhatsApp group after the course?

Yeah, we followed our social media on Instagram, we are trying to have a long term relationship there.

Do you think that's the best thing that you can have in online learning? You meet people from all over the world?

Yeah.

I like it, too. Would you prefer to have the class face to face?

I think it's okay with online but because I like meeting new people, I would answer offline.

What do you think the atmosphere in the group was like when you were in the breakout rooms? What did the teacher do in the breakout rooms?

She asked questions. She asked if she could help us with anything and sometimes when we have questions we directly ask her, but when we're okay, we're just saying we're doing okay. And then Catherine will leave us and she left a note that if we need her, we could just call her.

Did you think that it was good that you know that she's always there, and she can help you?

Yeah. When she leaves us, it's like she's giving us our space to explore. But it doesn't stop the possibility or it doesn't close the door that we can always ask her when we have any difficulties.

And with Sam, was it different?

No, it's the same. Sam is just as helpful as Catherine.

Do you think it's good that you had a group project? Or would you have preferred to do it by yourself?

I like group projects more. I guess mostly I feel like my answer isn't as good as other students. So when it's done in a group project, I can be like "oh, yeah, your answer is so right".

Do the other students inspire you?

Yeah. We could complete each other's gap in doing the group projects. In my team there is someone that is so helpful and sees all the details. I'm detailed too, but I'm more specialized in our group in designing the PPT, how to make the PPT is visualized in a beautiful way and how when we present people would love to see our PPT so I'm more doing the design and picking colors. We complete each other. When we have a new group project, my team would ask me "Mei, could you do the PPT template?".

Everyone has their special part to do?

Yeah, we have our special parts, but we still brainstorm together. Each of us has their own expertise and we put that into our group project.

In a forum on Canvas, if you see that other people already posted something, is it motivating for you? Does it influence you?

Sometimes I'm influenced by them. But most of the time no, because if the deadline is still far, then I still have time. When I see their answers I could get inspired by them, so I would prefer their answers are shown. Sometimes I don't understand the questions, but when I could see the other students' answers, they could enlighten me. I'd be like "Oh, this is what the professor meant by asking this. I should answer in this kind of way."

In the live sessions, do you think it would have been better if everyone had their cameras on?

I think it's up to them. I'm okay with the cameras on or off.

So you don't want the teacher to be like "turn on your cameras" and force them? Everyone has to decide for themselves?

Yeah.

But in the beginning of a live session, when there's like a small talk section, and the teachers are asking "How are you?", don't you think with the cameras on that would be nicer?

Yeah. I think when we have informal talks, we are doing quizzes or games, or icebreaking, I think it's better to keep our cameras on because we could see other people's faces. We could see their expressions. I think it's better to do that with the camera on and the professor could ask us to open the camera.

Were the icebreakers and the small talk helping you to get to know them better, the teacher and the other students?

Yes, because we could get into the talk. Maybe when we are talking about informal things like our cultures, then the COVID-19 situation, and then how you are doing and so on, it's like everyone could join in the chat. And we don't feel like there is pressure. We have no pressure. It's just easier for us to jump into the conversation and to engage with each other.

Did you also follow some of the extra-curricular activities, the live streams on Discord?

Actually, I really wanted to join in. I always set my alarm but the starting time was always too late. It's almost midnight in Indonesia and I always overslept. I really want to know about Paris and the livestream, it must be really great. I think it's done by Marie and I think she is one of the people who is fun, she likes to do fun things. I wanted to join but I couldn't. I always forgot about the time.

Was the time difference difficult for you?

Actually, the course is not too late but the activities on Discord are. I am currently doing an internship in Indonesia, but it's done virtually. I can still manage to balance my summer school and my internship because the summer school starts in the evening, so after my internship ends, I have some little breaks and then the summer school. It's a lot but that's okay. Sometimes it feels too much, but I enjoy the online learning and the teacher and you are so helpful and so nice. Every time I get in the classroom, I don't feel pressure, I guess it's refreshing after my full-day internship.

That's nice. Between Catherine's and Sam's PPT, did you like one better than the other?

I actually liked Catherine's PPT more because when I miss the class, I take a look at her PPT and I can understand what she's trying to say. But with Sam sometimes, there are some things that are not stated in the PPT so I get confused. Catherine's PPT is visualized nicely. She puts so much effort into the PPT, I really like that.

When Catherine gave you feedback in the group project, how did it help you to improve your work or did it help you to improve something?

Yes, it's really helpful. Every time we get our feedback, she always gives us compliments. And then she would put the things that we could improve on. Our team, we would always try to improve on what the professor said. The professors' inputs are really helping us to better reshape our PPT, our group projects slides, and it's giving us insights. We work on the team without Catherine first and think that our PPT is really great. But then with the feedback, Catherine could see the gap, she could see the blank pages that we could improve on, and that's really, really helping us.

Would you do ESSCA Online Campus again?

Yes, I would really love to do it again, especially when it's offline. I'm so happy that I could help you with your thesis.

***Entretien individuel avec L. C.***

***Apprenant du cours International Communication (ESSCA Online Campus)***

Date : Samedi, le 24 juillet 2021 à 16h00

Durée : 30 minutes

Langue : anglais

L. C. ; Paula Buettner

I wanted to ask you first about the asynchronous work on Canvas. In what activities on Canvas did you perceive Samantha's presence the most? Was it for example the introduction videos in the beginning of each week or was it in the feedback she gave you for the assignments?

Well, I think that the platform is very good to learn and it has different tools, like videos and articles. I think that this is a good tool to learn, to advance step by step in the course. The material on this platform is very interesting. I think that ESSCA selected good material which is appropriate to the course. So, to me it was very interesting and a good guide to advance in different parts of the course week by week.

Did you see the videos she made at the beginning of each week?

Yes. I think that it's good too, because you can see or you can imagine what is the topic that you will see in that week.

Does it give you more motivation to go to the class, when you see the video?

Yes, yes, sometimes it is a good introduction to the topic of the week. So, I think that it is a good part that you can find on the platform.

Did you see a link between the asynchronous work on the platform and the live sessions or were they separated for you?

I think that they both complement each other, the platform and live sessions, because you have good material that you can read, that you can watch and you can share with your partners. And then we go to the live session and there, you can share the knowledge that you read or watched in the links on the platform with the teacher and with other students. It's a good complement for me.

In the discussions, for example when you had to make videos, did you also watch the videos of the other students?

Yes, of course. It is very good. You have curiosity to know the other person, because in the live session, we don't have the opportunity to see them on camera. To me it would be much better if the person in the live sessions turned on the camera. But these situations encourage, for example, in my case, to watch the videos, because you want to know the other person, and you only hear the voice. It's good that you can relate the voice with an image. Sometimes it's a surprise when you watch the video and see the person. I think the videos are a good tool to interact with the other partners.

Why would it be better if everyone had the cameras on in the live sessions?

Well, I had developed my career face to face. So now in this case, it was virtual space. It would be a good thing if you turn on the camera because it allows you to interact much better. Because you can see the other person and their expressions, maybe sometimes you can understand the ideas much better, because in this case, we have to develop our course in English. I think that it would improve the communication in the live sessions. But on the other hand, you create a curiosity to know the other person.

Do you think that the teacher, Sam, has to ask more to turn on the cameras?

Well, I think that in this case, you take the decision if you want or not. I think that we are adults so it is your decision.

That's true. In the breakout rooms when you're in the group, with another student or with two other students, do you have the cameras on?

No. Only voice.

Do you think the atmosphere in the big group with the teacher and then the atmosphere in the small group in the breakout room was different?

No, I think it is the same. When we had the live session, sometimes I thought that the other person was doing another activity.

They were not concentrated?

Yes. But at the same time, maybe they are doing all their activities or maybe they were in a private space so nobody turned the camera on.

Did you only talk about the work in the breakout rooms or did you make small talk too?

Most of the time we used to talk about the work but sometimes I asked some questions. Where do you live? What are you doing in your life? What time is it in your country? Some questions while we develop our activities. For example, I took two cell phone numbers: Maria Paula and Chelsea. So sometimes we can chat.

Are you still in contact with them?

Yes. It was a good experience in the course to get to know these people and share different things, and now we can keep in contact. That's good, yes.

Sam always tried to mix the groups so that every time you were with another person. Do you think this was a good idea? Or would you prefer to be with the same person the whole time?

No, I think that is a good idea. Because you can work with different people and you can know how their job is. You can share different ideas. In these activities, you can identify what person is proactive to develop the work and others that are a little bit complicated or a little bit strict. So I think that this is a good idea because you can know all people and it's good to enrich the knowledge in the course.

Do you think the group work would be better if it's face to face instead of virtual?

Yes. Maybe it's a good idea. I think, for example, in the first session it would be a good idea for each person to introduce themselves and maybe give a little description of who they are, what they do. Maybe a little introduction would be a good idea.

Do you think after a couple of weeks, you get to know the other students a little bit better?

Yes. In development of the course, you can know the person better, their thoughts and their ideas. It's good when you are advancing in the course and you can see different topics and give your opinion about that. These situations improve or support the others opinions too. So week by week it is good.

On the platform when you saw that someone commented on your work, were you more motivated when you saw this?

Yes, it is good because you think that the other person read your article or watched your video. The comment is good because it shows that the other person really watched it and took the time to read or watch it. It shows you that your job is important. You are in a process and if you receive a comment or maybe a suggestion, it's good because we are in a course and we need to know what happened with my job or if you need to improve something. It's a good tool to encourage our job.

Is it more important for you to get feedback from the other students or from the teacher?

No, I think it's the same from the teacher and the students, because it is the same idea. When you receive a comment, it is because your partner or the teacher read and watched your job, so it is good.

What do you think about how Sam always picked on someone in the live session?

I have to confess that sometimes I think "No, no, no, not me" because I have not good English. But I think that it is another purpose of the course that you express your idea, that you practice your English too. It is a tool to interact with the teacher and with partners. For example, sometimes other people may be doing different activities and when Sam asks them they will be like "hey, I'm in class, I need to participate". So it's a good thing to keep people focused on the class and focused on the topic. And the other thing is that when you give your opinion, the other person enriches your knowledge because you see other ideas.

When other students said something good or something interesting, was it motivating for you?

Yes, yes. It is the same idea that I said before, it is because the other person is focused or pays attention to what you say or what you think so it is good to see this too.

What was Sam's role in the live sessions for you?

Well, I think Sam is a good professional. I was impressed, because Sam has big knowledge about international communication and brands and she gave advice and clues to develop our job and our personal ideas. I think that Sam's role is or was very, very good. She has different kinds of material to enrich our knowledge in international communication. I was surprised

because, for example, in maybe the third or fourth week, I was thinking that we were in a good process week by week because Sam gave us topics that I feel that it was a good process to develop the next activity, the next article, the next video. For example, we started with our personal brand, then we saw how to develop our personal brand. The first part was about how I was in my brand, if I have a brand or not and then how I can develop my personal brand. And then we can see the examples and then we can see how I can be a good leader or how I can have good leadership. All knowledge is step by step week by week. So at the end, I was thinking that the course has a well defined line to develop our job and the articles and the videos were connected week by week with the topic and with the live sessions. I think that Sam has very well organized the course. In the live session, she gave us the other material and in her slides, she gave us other information, good information. I think that the job was very, very good.

When you were in the breakout rooms and Sam joined you, what did she do?

She asked if everything is okay or if we need something, we can let her know.

Was it okay for you that she came into the breakout room?

Yes.

Were you surprised in the beginning that no one had the cameras on?

No. Well, to me it was a new experience, a good experience.

Did you notice cultural differences when you were with other group partners?

Yes, sometimes for example when Sam asked about our culture, we can talk about our culture, we can talk about our customs or other things, that was a good point too.

Do you think the small talk sections during the live sessions were good to have a better relationship with the teacher and with the other students?

Yes, I think that small talk is good, I think that it is necessary to develop the topic, day by day, week by week. It is good to share with the teacher, with the partners. When I saw the schedule for the last weeks with three-hour live sessions and four days, I thought it was a long time but when you are in the live session, the time goes by quickly because you are interacting with Sam, with the others, you have workshops. So when you watch the clock, the session has already developed.

## Table des matières

<u>Introduction.....</u>	<u>7</u>
<u>Partie 1 - Contexte et problématique.....</u>	<u>9</u>
<u>Chapitre 1. Le contexte de stage.....</u>	<u>10</u>
<u>Chapitre 2. Les missions de stage.....</u>	<u>12</u>
<u>Chapitre 3. La problématique.....</u>	<u>14</u>
<u>Partie 2 - Cadrage théorique.....</u>	<u>16</u>
<u>Chapitre 4. La présence à distance sur un campus virtuel.....</u>	<u>17</u>
<u>4.1 La présence socio-cognitive.....</u>	<u>19</u>
<u>4.2 La présence socio-affective.....</u>	<u>22</u>
<u>4.3 La présence pédagogique.....</u>	<u>24</u>
<u>Chapitre 5. Les fonctions de l'enseignant.....</u>	<u>27</u>
<u>5.1 Phase de conception.....</u>	<u>27</u>
<u>5.2 Phase de déroulement.....</u>	<u>28</u>
<u>Chapitre 6. Le climat motivationnel.....</u>	<u>30</u>
<u>6.1 Le comportement des apprenants.....</u>	<u>30</u>
<u>6.2 Les gestes de l'enseignant.....</u>	<u>31</u>
<u>Chapitre 7. Les fonctions d'un tutorat en formation à distance.....</u>	<u>34</u>
<u>7.1 La fonction organisationnelle.....</u>	<u>36</u>
<u>7.2 La fonction sociale motivationnelle.....</u>	<u>36</u>
<u>7.3 La fonction méthodologique cognitive.....</u>	<u>36</u>
<u>7.4 La fonction technique.....</u>	<u>37</u>
<u>7.5 La fonction relevant de l'évaluation.....</u>	<u>37</u>
<u>Partie 3 - Recueil de données : côté enseignants.....</u>	<u>38</u>
<u>Chapitre 8. Choix méthodologiques.....</u>	<u>39</u>
<u>Chapitre 9. Entretiens avec les enseignantes de l'ESSCA Online Campus.....</u>	<u>40</u>
<u>Partie 4 - Recueil de données : côté apprenants.....</u>	<u>42</u>
<u>Chapitre 10. Choix méthodologiques.....</u>	<u>43</u>
<u>Chapitre 11. Le vécu des apprenants.....</u>	<u>44</u>
<u>11.1 Enquête de bienvenue sur le choix de l'ESSCA Online Campus.....</u>	<u>44</u>
<u>11.2 Observations des cours d'été.....</u>	<u>45</u>
<u>11.2.1 Travail asynchrone.....</u>	<u>45</u>

11.2.2 Séances synchrones.....	45
11.2.3 Enquêtes de début de semaine.....	46
11.2.4 Questionnaire d'évaluation du cours.....	48
11.3 Enquête sur la présence à distance.....	48
11.4 Entretiens avec les apprenants des cours d'été.....	53
Partie 5 - Résultats des analyses.....	54
Chapitre 12. Analyse des données : côté enseignants.....	55
Chapitre 13. Analyse des données : côté apprenants.....	62
13.1 Enquête de bienvenue sur le choix de l'ESSCA Online Campus.....	62
13.2 Observations des cours d'été.....	62
13.3 Enquête sur la présence à distance.....	65
13.4 Entretiens avec les apprenants des cours d'été.....	68
Partie 6 - Réflexions et propositions.....	71
Chapitre 14. Réflexions sur l'école d'été de l'ESSCA Online Campus.....	72
Chapitre 15. Propositions pour l'école d'hiver de l'ESSCA Online Campus.....	75
Conclusion.....	78
Bibliographie.....	79
Sitographie.....	84
Sigles et abréviations utilisés.....	85
Table des illustrations.....	86
Table des annexes.....	87

**MOTS-CLÉS** : Formation à distance, campus virtuel, école de commerce, présence sociale, climat motivationnel

## **RÉSUMÉ**

Les interactions à travers les écrans entre l'enseignant et l'apprenant et entre les apprenants eux-mêmes sont devenues monnaie courante en raison de la pandémie mondiale. Malgré la distance physique, la présence ainsi que la proximité ne sont pas que géographiques. Mais comment garantir cette présence à distance ? Par sa présence pédagogique, l'enseignant peut contribuer à créer un climat motivationnel facilitant la collaboration entre les apprenants. Les enseignantes et les étudiants de l'ESSCA Online Campus soulignent à travers de nombreuses enquêtes et interviews que plus la présence est élevée, plus les liens sociaux de proximité sont établis entre les acteurs d'une formation. Les caméras allumées sont souhaitables pour une meilleure prise de conscience des autres, mais la proximité et la présence sont plus évidentes dans le travail de groupe enrichi par le feedback de l'enseignante et dans le niveau d'engagement des étudiants. La création d'un espace sûr permet non seulement d'accroître cet engagement et de défier la distance géographique, mais aussi de transformer le groupe d'apprenants du monde entier en une communauté d'apprentissage présente.

**KEYWORDS**: Distance learning, online campus, business school, social presence, motivational climate

## **ABSTRACT**

Interactions through screens between teacher and learner and between learners themselves have become commonplace due to the global pandemic. Despite the physical distance, presence as well as proximity are not only geographical. But how can this presence be guaranteed in distance learning? The teacher's pedagogical presence can help create a motivational climate that facilitates collaboration among learners. The teachers and students of ESSCA Online Campus emphasise through numerous surveys and interviews that the greater the presence, the more social ties of proximity are established between the agents of a learning course. Keeping cameras on is desirable for better awareness of others, but proximity and presence are more evident in group work enriched by teacher feedback and in the level of student engagement. Creating a safe space not only increases this engagement and defies geographical distance, but also transforms the group of learners from around the world into a present learning community.