



Tables d'échanges techno-pédagogiques en formation à distance **** ÉDITION 2014-2015 ****

RÉUNION DU 20 NOVEMBRE 2014 ***Encadrement et MOOC: paradoxe ou réel potentiel ?***

Présentateurs :

Mme **Corinne Elzbieciak** est conceptrice pédagogique pour le CLOM conciliation travail-famille de la TÉLUQ. Elle est spécialiste en sciences de l'éducation à l'École des sciences de l'administration de la TÉLUQ, M^{me} Elzbieciak fait sa maîtrise en technologie éducative et s'intéresse particulièrement à l'intégration des technologies de l'information en enseignement et à leur impact sur les pratiques pédagogiques.

M. **Denis Ross**, M.A. est membre du comité de pilotage pour le projet pilote de MOOC/CLOM de la TÉLUQ et concepteur pédagogique du CLOM sur l'Histoire politique du Québec. Il est spécialiste en sciences de l'éducation à l'UER Sciences humaines, Lettres et Communications à la TÉLUQ et également personne tutrice et membre du Centre de recherche LICEF. Il est en rédaction d'une thèse de doctorat en éducation sur les approches participatives en design pédagogique.

Sites participants : Équipes de:

- Carolle Roy (Université de Saint-Boniface)
- Christine Simard (TÉLUQ)
- Antonello Callimaci, Marthe Hurteau, Jean-François Tremblay, Marina Caplain, Majlinda Zhegu, Anila Fejzo (UQAM)
- Alexandre Enkerli (Vitrine Technologie-Éducation)
- Jean Desjardins (Collège Sainte-Anne)
- Daniel Comeau (Collège communautaire du Nouveau-Brunswick)
- Olivier Chartrand (Université de Moncton)
- Jacques Rodet (Consultant-formateur / France)
- André Beauregard (Cégep régional de Lanaudière)
- Maryna Kalachova, Éline Charrette, Violaine Page-Lamarche, Manon Frenette, Hajer Chalghoumi (Cégep à distance)
- Lise Niyuhire (Campus Saint-Jean)
- Michel Pronovost (Collège Jean-de-Brébeuf)
- Paul Overy (Ministère de l'Éducation de l'Ontario)

*** Rappel : Le texte qui suit fait état de réflexions et de pistes de solutions qui proviennent d'échanges où étaient invités des intervenant(e)s du milieu. Il s'agit d'un compte-rendu d'une audioconférence proposée par le REFAD à l'automne 2014.**

* *Le MOOC est un outil. Ce n'est pas LA formation à distance de l'avenir!...(extrait)*

Compte rendu

Présentation de Mme Elzbieciak et M. Ross Encadrement et MOOC: paradoxe ou réel potentiel ?

Nous avons participé, en tant que conseillers pédagogiques, à l'élaboration et à la conception de MOOCs que nous appelons des CLOMs à la TÉLUQ.

Avant tout, il est important de définir ce qu'est un CLOM/MOOC.

L'acronyme CLOM veut dire **C**ours en **l**igne **o**uvert et **m**assif :

COURS : un cours de 5 à 8 semaines, non crédité, avec séquençement pédagogique, cours autoportant

EN LIGNE : accès multiplateforme, FAD à l'ère numérique, cours en ligne Web 2.0

OUVERT : pas de restriction à l'admission, pas de critère d'admissibilité, gratuit

MASSIF : offert à un très grand nombre d'étudiants, besoin d'un système informatique conçu en conséquence (Système edX). Permet une collecte de données sur le comportement des étudiants; on peut faire des ajustements en cours de route, dépendamment de la réaction des étudiants.

Derrière tout cela, les institutions ont des intentions particulières. Il y a des intentions pédagogiques mais la notoriété, le recrutement, l'expérimentation en termes de formation à distance et l'accès au savoir et aux ressources sont des éléments très importants.

En quoi les CLOMs questionnent-ils les pratiques d'encadrement pédagogique traditionnelles?

Lorsqu'on parle d'encadrement traditionnel, ce qui nous vient à l'esprit c'est le tutorat individualisé, personnalisé.

Dans la grille de lecture suivante, nous proposons deux métaphores pour considérer l'apprentissage.

| Métaphores de l'apprentissage (Sfard, 1998) | |
|--|--|
| Acquisition | Participation |
| Enrichissement individuel | Construction communauté |
| CLOM AUTOPORTANT (xCLOM) | CLOM ÉMERGENT (cCLOM) |
| <ul style="list-style-type: none"> • Transmission (vidéo) • Évaluation sommative (QCM) | <ul style="list-style-type: none"> • Animation (forum) • Évaluation par les pairs • Médias sociaux (outils web 2.0) |
| <ul style="list-style-type: none"> • Cognitivo-béhaviorisme | <ul style="list-style-type: none"> • Connectivisme |

- 1- La première métaphore est celle de l'acquisition. Avec l'acquisition, on est dans une dynamique de possession, de réception. On internalise les connaissances; c'est le résultat d'un transfert. Si on ramène le tout au niveau du tutorat, la métaphore du tuteur dans le domaine de l'horticulture peut être intéressante car le tuteur est là pour faire en sorte que la plante puisse pousser convenablement selon ce qu'il est attendu. On est dans un mode d'acquérir quelque chose, d'avancer en fonction d'éléments qui sont déjà prédéterminés. Donc on est dans un mode de formation traditionnelle.
- 2- La deuxième métaphore est celle de la participation donc plus au niveau de la construction. On cherche à construire une communauté; on parle de communauté d'apprentissage ou de communauté d'apprenants. On est dans une dynamique de la partie et du tout, où l'individu fait partie d'un tout. L'engagement est déterminant.

Cela nous aide à situer **deux grandes catégories de CLOMs**.

Il y a ceux qui sont plus de nature autoportante, des xCLOMs, où le mode de transmission peut se faire par des courtes vidéos et l'évaluation est sommative. En FAD traditionnelle, le soutien dans l'acquisition des connaissances et l'évaluation sont des fonctions qu'assument habituellement les personnes tutrices. Dans les xCLOMs, il n'y a pas d'accompagnement individualisé et les évaluations sont automatisées.

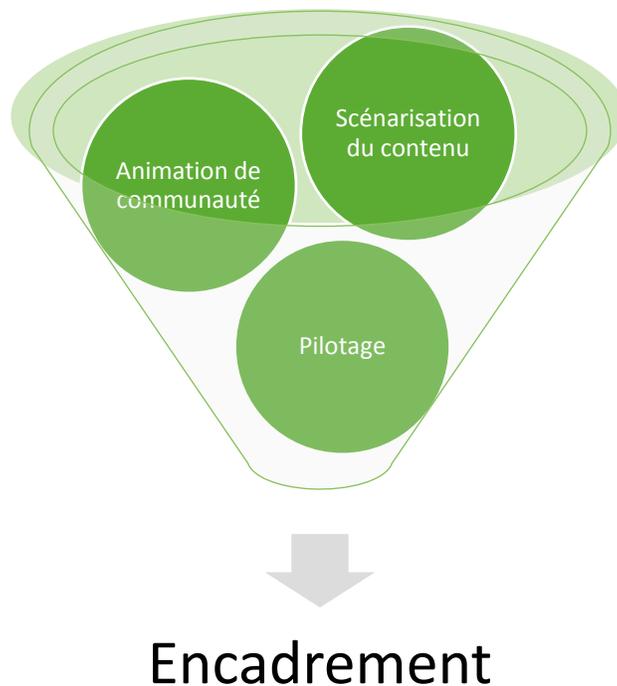
Il y a ceux dont le contenu est en émergence, des cCLOMs, où les membres de la communauté vont décider de quelle façon vont se construire les CLOMs car le contenu n'est pas déterminé au départ. L'animation des forums est très importante et l'évaluation se fera possiblement par les pairs. On va aussi utiliser de façon importante les médias sociaux.

Cette présentation des catégories des CLOMs est caricaturale. Dans la réalité, des nuances existent. Elle a l'avantage de situer les deux grands courants de développement des CLOMs et de répondre à la question : *En quoi les CLOMs questionnent-ils les pratiques d'encadrement pédagogique traditionnelles ?*

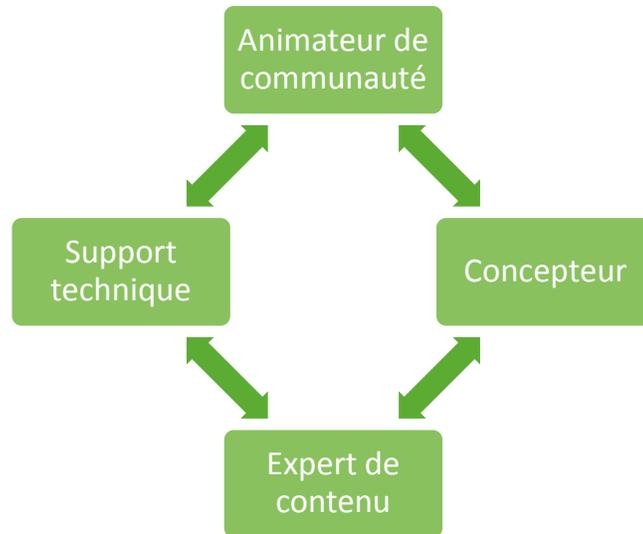
Partage d'expérience vécue dans le projet d'un CLOM U-libre à la TÉLUQ

Mme Elzbieciak a une expérience d'animatrice de communauté dans un projet pilote d'un cours sur la *Conciliation travail-famille*. Elle fait de l'encadrement à plusieurs niveaux dont la scénarisation. De façon imagée, dans la façon d'encadrer les participants, elle dessine une piste d'atterrissage pour tracer le chemin vers le contenu et pour que l'apprentissage soit le plus clair possible.

L'encadrement, c'est l'animation de la communauté, le suivi sur le forum. Il faut vérifier la récurrence des questions pour pouvoir se réajuster. Il y a aussi un aspect pilotage qui permet de vérifier toutes les données fournies dans les forums pour revenir sur le contenu, sur la scénarisation, afin d'aller auprès des besoins des participants.



Cela se rapproche d'un souci de l'encadrement qui est d'accompagner les participants dans leur persévérance. Dans le MOOC, l'encadrement est le fait d'une équipe pédagogique : il y a un animateur de communauté qui va être en première ligne avec les étudiants, il y a le support technique qui va venir compléter l'accompagnement et l'encadrement pour les problématiques de fonctionnement et le matériel, il y a le concepteur pédagogique, il y a l'expert de contenu qui peut répondre à des questions plus précises. Alors, qui fait l'encadrement ? Toute une équipe !



On n'est plus dans un tutorat individualisé avec un rapport face à face mais on est dans un rapport entre une équipe face à un très grand nombre d'étudiants. On n'est plus tout à fait dans ce qu'on connaît. Alors, l'encadrement et le tutorat doivent être perçus autrement.

ÉCHANGES - DISCUSSION

Propos de Jacques Rodet, initiateur et animateur t@d, le portail du tutorat à distance. En France, on commence à parler d'encadrement et d'accompagnement pour les MOOCs. On commence à concevoir ces services. Nous n'avons pas beaucoup de recul et il manque un peu de retour sur des expériences d'encadrement. On a un peu plus d'informations sur l'évaluation par les pairs.

Récemment, des données intéressantes rapportaient que seuls 10% des inscrits aux MOOCs sont actifs et seulement la moitié de ces actifs arrivent au bout du parcours et obtiennent leur certification. Comme les autres formes historiques d'enseignement à distance, les MOOCs doivent répondre au défi de l'abandon et donc à celui de l'accompagnement, du soutien à l'apprentissage, du tutorat à distance. Plusieurs questions se posent et les réponses sont en cours d'élaboration pour les MOOCs.

Avec les MOOCs, il y a un grand nombre d'apprenants et on ne peut pas simplement dupliquer les solutions tutorales qu'on a pu mettre en place dans des cours avec une dizaine d'apprenants. Il faut donc inventer autre chose.

Il y a pas mal de MOOCs qui sont initiés par de nouveaux intrants de la formation à distance. Il y a des gens qui n'ont pas forcément ce vécu que nous pouvons avoir de la FAD depuis assez longtemps. Ils n'ont pas la mémoire de ce que les spécialistes ont vécu dont, entre autres, le taux d'abandon et le taux d'échec. On va alors présupposer l'autonomie des apprenants et même la requérir.

Un autre aspect important pour la mise en place de l'accompagnement dans les MOOCs, c'est la gratuité, une de ses caractéristiques principales. À partir du moment où on délivre une formation gratuite, on va essayer de réduire au maximum les frais variables. L'accompagnement est un frais variable.

Suite à un séminaire donné à la TÉLUQ à l'été 2013, une série d'idées ont été proposées pour une réflexion :

- 1- Procéder à une ingénierie tutorale lors de la conception d'un MOOC.
Concevoir des documents, des outils, des interventions préenregistrées apportant du soutien à l'apprentissage.
- 2- Structurer les services d'encadrement selon le degré d'engagement de l'apprenant dans sa formation et selon son évaluation de ses propres besoins.
- 3- Utiliser la période d'inscription pour analyser les besoins d'aide des apprenants. Prendre l'avis des apprenants sur les services tutoraux dont ils bénéficient.
- 4- Former les animateurs des MOOCs aux fonctions tutorales.
- 5- Considérer que l'apprenant est son premier soutien. L'apprenant peut s'appuyer sur les ressources de support à l'apprentissage. S'il ne trouve pas de réponses satisfaisantes dans les ressources de support à l'apprentissage, il interroge ses pairs; si les pairs ne l'aident pas, ce sont les tuteurs-pairs qui prennent le relais. Si les tuteurs-pairs ne l'aident pas, ce sont les tuteurs de l'équipe pédagogique qui prennent le relais et si les tuteurs de l'équipe pédagogique ne l'aident pas, ce sont les experts qui prennent le relais.

À la TÉLUQ, on se demande si la persévérance est vraiment un défi pour les MOOCs ? Les MOOCs sont plus souvent utilisés comme une base d'informations à jour. Nous ne sommes pas dans l'optique de suivre une formation traditionnelle comme dans un cours. C'est ce qui explique le grand taux d'abandon car les gens s'inscrivent à un MOOC pour des besoins différents que ceux dans un parcours académique régulier. Il ne faut pas

prendre en compte notre vision habituelle de la formation. L'intention n'est pas la même dans un MOOC que dans un cours régulier.

Si l'objectif de l'apprenant est la certification, la persévérance reste un enjeu. Mais certains participants aux MOOCs vont effectivement chercher juste la partie du cours dont ils ont besoin.

Effectivement, quand on considère l'aspect de finalité, il ne faut pas confondre les MOOCs avec un cours. Le MOOC est un outil. Ce n'est pas LA formation à distance de l'avenir! Ce qu'on veut avec le MOOC, c'est attirer des étudiants à nos formations et après, une fois inscrits à nos cours, ils seront suivis en tutorat. Il pourrait être intéressant de créer un MOOC style cours d'initiation et il pourrait y avoir possiblement un accompagnement tutoral spécial. Mais à ce moment-là, l'aspect gratuité n'est plus présent et on utilise le MOOC comme une ressource pour atteindre un objectif précis. En soi, le MOOC doit être vu comme une ressource éducative libre large et un mode de sensibilisation à un domaine précis.

On se demande si le MOOC doit être toujours gratuit ? Libre ou ouvert? La question se pose dans l'univers du logiciel et Richard Stallman répond bien là-dessus.

Toutefois, l'ouverture ne se réduit pas effectivement à la gratuité. L'accompagnement est une des manières de renforcer l'accessibilité

Dimension sociale dans encadrement tutorat :

Quelles sont les meilleures pratiques de gestion et de façons d'encadrer quand il y a beaucoup de gens ?

À la **Vitrine technologie-éducation**, on pense que le mode de gestion de communauté englobe l'encadrement. On croit qu'il faut accompagner de façon fluide au lieu de penser à des rôles fixes qu'on soit tutrice ou autre. Les gens peuvent prendre et même laisser le rôle d'accompagnement de façon fluide. Il faudrait accompagner les gens en les poussant à l'action, en donnant de petits coups de pouce à des moments donnés. Par la suite, les gens s'approprient le contexte. Quelqu'un a-t-il déjà entendu parler du « tummeling »? C'est une forme d'accompagnement qui consiste à pousser l'action.

Dans le cas d'un CLOM, les gens peuvent s'approprier l'apprentissage. Ce n'est pas simplement une procédure à suivre mais les gens peuvent eux-mêmes être habilités à s'accompagner les uns les autres. Il y a des rôles qui sont délégués, il y a des normes qui émergent des interactions sociales. Au lieu de se dire qu'il y aura une structure d'intervention, c'est le fait que les rapports sociaux élaborent quelque chose qui est vraiment le sentiment d'une communauté. Donc le rôle d'un gestionnaire de communauté c'est vraiment de transformer un réseau en communauté. Une fois qu'il y a une communauté d'apprenants, on n'a plus besoin de faire de l'accompagnement car les gens

se supportent les uns les autres. Quand il y a une appropriation du CLOM par les apprenants, c'est là que ça fonctionne le mieux!

La communauté apprenante émerge à travers un dispositif. Elle permet aux uns et aux autres de trouver le soutien dont ils ont besoin au moment où ils en ont besoin. On a remarqué que c'est simplement un tout petit noyau de personnes qui arrive à utiliser cette démarche. On devrait peut-être accompagner les apprenants dans cette démarche-là. Tous ne sont pas égaux. Les apprenants dans les MOOCs qui avaient le plus le réflexe d'entraide et avaient la capacité à formuler leurs propres besoins d'aide, étaient ceux qui avaient un niveau académique plus élevé. Il faudrait trouver un moyen de rejoindre les autres apprenants. Il y a donc un besoin de formaliser l'accompagnement. Dans toutes les situations d'accompagnement, le constat est fait régulièrement que ce sont rarement ceux qui ont le plus besoin de soutien qui le réclament.

Sachant qu'il y aurait une cascade de ressources possibles, comment la gestion peut-elle se faire pour que chacun puisse comprendre le pourquoi et le comment d'utiliser telle ou telle ressource au moment où on en a besoin ?

En France, le modèle proposé n'a pas encore été mis en pratique. Par contre, cela nécessite une définition des fonctions et des périmètres. Il faut organiser les communications.

Il y a eu quelques essais dans un MOOC en Belgique. Il y avait une communauté Google+ pour permettre aux différents apprenants de s'appuyer mutuellement du soutien. Il y avait d'autres canaux de communication avec des tuteurs grâce au soutien à travers des forums ou des courriels. Il faut penser à ces différents canaux de communication.

Au Cégep à distance, l'automne dernier, un premier MOOC a été lancé sur la biologie humaine. On a remarqué au niveau de l'accompagnement que c'est toujours le même noyau qui est actif. Les plus motivés interviennent et posent plus de questions et ceux qui ont de la difficulté. On a impliqué les experts dans la gestion du forum donc le gestionnaire de projet et l'enseignante, qui répondent aux questions. C'est tout un défi de bâtir une communauté sur un MOOC.

Pour inviter les étudiants à se servir des ressources du grand groupe, il y avait du questionnement de la part des concepteurs. Pour une prochaine édition, on va plus impliquer les apprenants en leur posant des questions de façon ponctuelle pour les faire réfléchir sur le contenu qu'ils ont vu de façon individuelle. L'accompagnement dans les MOOCs, c'est un grand défi à relever pour un grand groupe d'étudiants qui ne sont pas tous là en même temps et pas tous rendus au même niveau.

Tout le monde s'entend sur le fait qu'encadrer des milliers d'apprenants restera un hic pour les MOOCs. C'est donc une question de mise à l'échelle. Une communauté est formée de cercles concentriques. Les gens à la périphérie retirent du CLOM ce qu'ils veulent. Identité? Connaissance? Reconnaissance?

On pense aussi que l'encadrement doit être proactif. "Faire circuler des signes de présence" disait Geneviève Jacquinet, est une des modalités tutorales à privilégier dans les MOOCs

On reconnaît qu'il y a une dimension sociale au tutorat, avec et par les pairs. Que faire avec les étudiants pour que cette dimension sociale soit présente dans les MOOCs ?

La base du travail des gestionnaires de communauté, c'est d'accueillir puis de laisser agir. L'aspect social, ça implique aussi les gens qui ne sont pas dans le CLOM. Par contre, un CLOM fonctionne très bien quand la communauté existe déjà.

À la TÉLUQ, on pense que la valorisation de messages dans un forum est importante. Il est important d'identifier une problématique au travers de plusieurs messages. Dans un forum, il ne faut pas que les responsables soient trop présents pour permettre aux gens d'intervenir. Les responsables peuvent aller décoincer les échanges, mettre des validations.

On peut aussi faire un rappel des messages de la semaine précédente. Il faut mettre en évidence les personnes qui ont participé. C'est à nous d'aller chercher les éléments pour stimuler le côté social.

Il doit y avoir une importance particulière accordée à la conception des CLOMs pour aller chercher les participants dans leurs milieux au moment où ils en ont besoin.

À la TÉLUQ, les premiers CLOMs ont débuté à l'automne 2014. La majorité des participants aux CLOMs ne veulent pas se faire d'amis sur ces CLOMs. Ils ne veulent pas de diplômes. Ils vont chercher ce dont ils ont besoin. Certains participants n'ont pas besoin des ressources des communautés mais ils y trouvent leur compte. Un CLOM c'est une vitrine pour faire connaître nos capacités d'enseignement, nos méthodes pédagogiques, en tant qu'institution.

Oui, c'est une très bonne pub pour nos cours, en autant que nos cours et que nos CLOMs soient au même niveau de design pédagogique.

C'est l'idée qu'on devrait avoir de l'encadrement dans les CLOMs! Plus le contenu est clairement identifié, plus la plateforme est structurée, plus l'apprenant pourra trouver ce qu'il cherche rapidement. Quand on conçoit un cours régulier, on sait qu'on a des

volumes, de l'accompagnement qui vont venir structurer et baliser le chemin. Dans le cas des MOOCs, il faut vraiment que la vitrine soit attirante et performante pour que l'apprenant sache tout de suite où il doit aller. Il faut accrocher l'apprenant même s'il ne fait que 10% du MOOC.

Il y a une façon de voir l'encadrement de l'étudiant au sens large pour le guider dans son parcours d'apprentissage de façon à ce qu'il puisse cheminer très librement à travers l'ensemble des modules qui sont proposés.

Tous les participants ne cherchent pas à avoir un encadrement. Le participant doit y trouver son compte. La conception d'un CLOM doit offrir aux participants ce dont ils ont besoin. L'intention et l'offre devraient se rejoindre.

Il est certain que plus le dispositif est autoportant moins l'encadrement est nécessaire... mais souvent les concepteurs sont très confiants dans l'autoportance de ce qu'ils conçoivent

À l'UQAM on se demande si les cours hybrides peuvent régler le problème des MOOCs en termes d'accompagnement ? Des études très récentes dans les universités aux USA démontrent que 78% de celles-ci utilisent des cours hybrides. Les rencontres en face à face servent à développer la pensée critique qui est nécessaire pour atteindre les objectifs d'apprentissage.

À la TÉLUQ, les MOOCs peuvent être une marche vers une approche pédagogique hybride.

Les MOOCs répondent à une partie de la problématique de l'hybridation des cours. Mais un cours hybride en MOOC...c'est quelque peu impensable compte tenu du nombre de participants et du caractère non crédité de la majorité des MOOC. L'hybridation n'est possible qu'à partir d'une organisation de sous-groupes géographiques

CONCLUSION

Il y a des publics différents et il faut laisser la marge à ces différents publics de pouvoir réagir. Il faudrait des mécanismes pour intervenir avec ceux qui ont des besoins particuliers. Il faudrait essayer de prévoir les différents types de publics possibles et il y aurait des solutions multiples.

Quel que soit le mode d'enseignement ou d'apprentissage auquel on va recourir, la question des choix est importante et fondamentale. C'est d'autant plus vrai pour les MOOCs où on ne doit pas imposer une façon de faire avec une si grande quantité et une si grande diversité d'apprenants.

Les MOOCs deviennent une vitrine, une façon de publiciser notre savoir-faire.

Nous sommes encore en train de tâtonner sur la manière dont on peut envisager l'encadrement. Il n'y a sûrement pas seulement une manière de faire qui va rejoindre chaque apprenant. Il faut continuer à expérimenter et renouveler d'autres rencontres pour vérifier s'il y a eu de nouvelles pratiques.

Paradoxe ou réel potentiel ?



Cela questionne au niveau du tutorat et de l'encadrement. Si nous sommes dans un modèle plus classique, on est plus dans une démarche d'acquisition et c'est l'individu qui va chercher son compte. Si nous sommes dans un modèle communautaire, le tuteur devient un animateur de communauté.

Il y a un paradoxe mais il y a un réel potentiel si on pense que l'acquisition et la participation peuvent se rejoindre à l'intérieur d'un MOOC. De grandes questions demeurent : *Comment réussir à concilier tout ça ? Comment maintenir une continuité dans l'engagement ?*

Le potentiel ne sera créé que si l'on ne nourrit pas le paradoxe. Il y a de beaux éléments qui mènent à la réflexion et à l'action.

Liste de liens pouvant aider à enrichir la réflexion sur l'encadrement et les MOOCs :

La réactivité ascendante, et quelques autres modalités d'accompagnement des apprenants à distance dans les réseaux sociaux massifs d'apprentissage (RSMA) – juillet 2014

<https://sites.google.com/site/jacquesrodet/Home/essai/lareactiviteascendanteetquelquesautresmodalitesdaccompagnementdesapprenantsadistancedanslesreseauxsociauxmassifsdaprentissagersma>

Synthèse d'un atelier sur le tutorat dans les MOOCs – octobre 2013

<http://blogdetad.blogspot.fr/2013/10/synthese-dun-atelier-sur-le-tutorat.html>

A l'heure des Moocs : l'évaluation par les pairs, si neuve que cela ? mai 2013

<https://sites.google.com/site/jacquesrodet/Home/essai/alheuredesmoocslevaluationparlespairssineuvequecela>

De l'accessibilité des Moocs... financement, autonomie, tutorat, temps d'apprentissage – mars 2013

<http://blogdetad.blogspot.fr/2013/06/de-laccessibilite-des-moocs-financement.html>

Tutorat et Moocs – mars 2013

<https://sites.google.com/site/jacquesrodet/Home/essai/tutoratetmoocs#>

Enregistrement vidéo de la table ronde « Le tutorat dans les moocs »

<http://youtu.be/pp1aQOefOV4>

Les actes du séminaire des 10 ans de t@d

<https://sites.google.com/site/letutoratadistance/Home/10-ans-de-t-d/actes-du-seminaire>

Quelques commentaires au tutorat dans les Moocs d'après Bruno de Lièvre

<http://blogdetad.blogspot.fr/2014/11/quelques-commentaires-au-tutorat-dans.html>

Rodet, J. (2012). Les formes de la rentrée en FOAD et dans les MOOC.

<https://sites.google.com/site/jacquesrodet/Home/essai/lesformesdelarentreenfoadetdanslesmooc>