

« Basculer à distance » : premiers témoignages après deux semaines de confinement

*Albert David, Sonia Adam-Ledunois,
Pierre-Emmanuel Arduin, Akim Berkani,
Sébastien Damart, Béatrice Parguel
& Mustapha Sali
Université Paris Dauphine, PSL*

Suite à la commande du *Libellio* pour un premier retour d'expérience d'enseignement confiné, nous avons échangé entre collègues de l'équipe M-Lab, au sein de DRM (Dauphine Recherches en Management). La synthèse qui suit résulte de ces échanges. Les enseignements évoqués sont de niveau master et concernent des groupes d'assez petite taille (moins de 40 personnes).

Une « bascule » finalement plus facile qu'attendu

« Continuer en ligne », ainsi peut-on résumer le mouvement qui s'est dessiné sous la contrainte de confinement. À Dauphine, plusieurs éléments ont concouru à une certaine fluidité de la bascule. Tout d'abord, l'Université est équipée de Microsoft Office 365, qui inclut un certain nombre d'outils, dont Teams. Cette plate-forme Microsoft est relativement récente, mais elle est utilisée, ne serait-ce qu'*a minima* – mail, calendrier et un peu de cloud – par tous les enseignants. Il restait à chacun à se lancer dans Teams, mais... il suffit d'essayer pour y arriver, et un tutoriel a été très tôt disponible en ligne. Ensuite, Dauphine a, depuis 2017, renforcé très sensiblement son Centre d'Ingénierie Pédagogique, pour le transformer en Center For Teaching Excellence, structuré en deux pôles : Formation aux Usages et Réalisations Multimédia (FURM) et Innovation et Transformations Pédagogiques (ITP). Plusieurs projets pilotes ont été lancés, sur des systèmes de *coaching* virtuel ou d'entraide et évaluation pair-à-pair. Une fonction de Délégué à la transformation pédagogique et aux projets innovants a été créée auprès de la présidence et des vice-président.e.s, l'innovation pédagogique a été encouragée, dans le double sens d'une utilisation

d'outils plus variés – y compris digitaux – et d'une ré-exploration des fondamentaux de la pédagogie.

Lorsque la fermeture des établissements a été annoncée, puis le confinement imposé, nous étions quasiment « prêts à basculer », même si peu d'entre nous avons réellement et régulièrement enseigné en ligne avant. D'une certaine façon, il est rassurant de constater qu'il est plus facile de s'approprier de nouveaux outils lorsqu'on est expérimenté en pédagogie que d'apprendre à être pédagogue, quand bien même on maîtriserait les outils digitaux !

Il n'est néanmoins pas simple à ce stade de faire l'inventaire des expériences, en volume comme en qualité : l'habitude de travailler en mode quasi-totalement décentralisé fait que de nombreux collègues s'adaptent sans qu'on soit nécessairement au courant « en central ». On sait toutefois que plus de 1 600 heures de cours ont été dispensées à distance chaque semaine depuis la fermeture.

Quels dispositifs ont été testés ? Dauphine dispose depuis plusieurs années d'une plate-forme, Mycourse, qui permet d'héberger des examens en ligne, de type QCM par exemple, avec des fonctions comme le chronométrage par question. On peut aussi, de façon plus classique, y déposer un sujet d'examen, et les étudiants y déposer leurs rendus. C'est sur cette plate-forme que les enseignants déposent, en principe, leurs supports de cours, et divers documents pour leurs étudiants. Pour assurer des cours à distance, en revanche, il faut une plate-forme différente, de type Teams, ZOOM ou autre. Des chargés de cours, ou des doctorants, pas nécessairement au fait des outils disponibles à Dauphine, ont pu utiliser d'autres plates-formes. D'une façon générale, on a cherché à reproduire le mieux possible les protocoles prévus en présentiel. Partageons ici quelques expériences et retours.

Groupes, sous-groupes, supervision, coaching... et cours magistral : on peut reproduire à distance ce qu'on fait en présentiel

On peut bien sûr parler devant son ordinateur à des étudiants connectés et afficher en même temps des documents. Teams et autres ZOOM permettent aux participants d'adresser des questions par écrit, voire d'intervenir à la voix ou en vidéo. Le coaching à distance sur des projets de groupe est également très simple à réaliser, si les conditions réseau sont bonnes : on configure une invitation depuis son calendrier, on choisit « réunion Teams », on entre les mails des invités... et c'est parti ! Il en est de même pour des soutenances de projet ou, comme pour les étudiants du master MTI par exemple, des présentations, devant les entreprises

clientes, des résultats des missions d'innovation en entreprise : on combine alors en ligne des publics internes et externes.

Les choses pourraient se compliquer pour des protocoles plus sophistiqués :

« L'une de nos collègues avait prévu un examen en trois temps : distribution et commentaire d'un cas de stratégie RSE, travail des étudiants en sous-groupes pendant 1h30, puis restitution des analyses et recommandations en plénière. Elle a d'abord pensé qu'elle devrait renoncer à son projet, "réalisable seulement en présentiel", mais nous avons ensemble, avec l'aide de l'assistante pédagogique du master, configuré Teams pour reproduire ces trois étapes : une première réunion en plénière, puis quatre réunions en parallèle, correspondant au travail des quatre groupes, puis une seconde réunion plénière pour la présentation des résultats. »

Voici un autre exemple de protocole testé dans le cadre d'un cours en systèmes d'information :

« Je continue sur les cours à distance. Voilà ce que j'ai prévu pour demain, alternance de plusieurs temps en groupe/en classe. En groupe : (1) relire une synthèse sur la première partie du cours écrite par un autre groupe (ils me les avaient envoyées la semaine dernière) et la compléter, (2) écrire une synthèse sur la deuxième partie du cours et me l'envoyer par mail, (3) préparer une diapositive reprenant les points (1) et (2) et me l'envoyer par mail. En classe : un groupe au hasard va présenter à tous cette diapositive (en fait, rappels de la séance précédente), puis questions, discussion sur la séance précédente.

Ces premiers échanges sont chronophages, mais utiles ; d'habitude je le fais à l'oral très rapidement, mais il y a un trop fort risque de cloisonnement lorsque l'on est à distance. Difficile effectivement de détecter le non-verbal comme mentionné par Sonia... Je leur précise que les rendus et présentations sont notés.

Ensuite : en groupe, repartir du document qu'ils avaient à lire et en préparer une présentation à la classe. En classe : le groupe 1 présente son document, puis est critiqué par le groupe 2 ; le groupe 2 présente son document, puis est critiqué par le groupe 1, le groupe 3 présente son document, puis est critiqué par le groupe 4, etc. Chaque groupe a un extrait d'un guide des pratiques de sécurité de l'ANSSI (Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information) dans l'ordre chronologique, donc l'ensemble se met assez bien en cohérence... normalement !). La dernière partie des échanges porte souvent sur les axes d'amélioration et je pensais demander aux étudiants de mettre ça en regard de la politique d'immunité collective pour connecter avec

l'actualité. J'ai préparé un article sur ce sujet parlant de "campagnes de vaccination" pour la sécurité des SI, j'ignore ce que ça peut donner... »

D'une façon générale, tout ce qui est travail supervisé en sous-groupes marche plutôt bien : les plates-formes hébergent assez facilement les protocoles qui combinent plénières et sous-groupes, et passage de l'enseignant-superviseur d'un groupe à l'autre.

Nous avons aussi anticipé la question du recrutement des futurs étudiants en master : nous pré-testons une configuration de Teams/Skype qui le permette, car il faut pouvoir connecter plusieurs personnes entre elles : l'étudiant candidat avec le jury, mais aussi les membres du jury entre eux ! La configuration pourrait être une réunion programmée par demi-journée, avec des candidats qui se connectent et sont en salle d'attente, et qu'on fait entrer dans la salle de jury virtuelle chacun à leur tour.

Des protocoles malins, pour contrer certains risques de « perte en ligne » et améliorer encore la pédagogie

Il faut penser autrement les protocoles d'interaction, au moins au début, lorsque tout n'est pas rodé, le refuge de l'invisibilité pouvant être tentant :

« Les étudiants coupent systématiquement la vidéo (logique car c'est très consommateur de bande passante) et aussi leur micro. Il est assez déroutant de faire cours devant un écran noir (il faudrait vérifier si le niveau d'égo joue sur cette question !) en ayant le sentiment de s'adresser uniquement... à une machine (l'ordi). Il est également compliqué d'adapter son rythme de parole et le détail d'explication car dans cette situation le non verbal ne permet pas au prof de repérer des signes d'incompréhension, de désir d'intervenir, d'inattention, etc. »

« J'ai fait intervenir un professionnel en début de cours pour témoigner sur son expérience de créateur d'entreprise et j'ai constaté que l'interaction était bien moindre qu'en séance. Il y a probablement une explication à cela : là où le silence est pesant en séance lorsqu'on attend que quelqu'un se décide à poser une question, il est beaucoup plus facile de se réfugier derrière son écran noir. Seuls les deux ou trois étudiants très actifs habituellement en séance sont intervenus. Je précise que c'était le premier cours sur Teams pour ce groupe d'étudiants, il n'y avait donc pas de maîtrise technique de l'outil ni d'effet d'apprentissage sur l'interaction en environnement virtuel. »

On peut supposer que la propension à effectivement suivre les cours à distance dépend de l'intensité du sentiment collectif préexistant et des entraides qui en découlent. Et aussi de la quantité et de la qualité du présentiel avant de passer sur support digital.

« L'enseignant : il manque Julie et Diane, est-ce qu'on les attend ? Un étudiant : j'ai reçu un sms, elles se connectent dans deux minutes. »

C'est plus facile en petit groupe qu'avec des promotions importantes, il n'y a aucune raison que l'absentéisme à distance soit plus faible que pour des amphis classiques ! Et, bien entendu, cela suppose que chacun soit équipé en matériel et en wifi. Même si ces conditions sont remplies, il y a un risque, littéralement, de « perte en ligne » ! Comment gérer cela ?

On peut, par exemple, organiser le teasing, en jalonnant le cours d'étapes qui obligent à la présence :

« L'interaction avec les étudiants ne vient pas toute seule. Il est facile de perdre les étudiants. Du coup, j'ai organisé une séance à venir sur un mode où j'oblige l'interaction en ne fournissant qu'une partie de l'étude de cas sur laquelle je voulais que les étudiants et moi bossions. Les groupes devront me contacter et m'interviewer (façon jeu de rôle) pour obtenir plus d'info. Plus deux ou trois autres trucs et supports (vidéos, etc.). »

On peut aussi imposer la permanence du contact, notamment pour s'assurer de l'honnêteté des participants :

« Le jour j, vous avez la possibilité de suivre en direct l'état d'avancée des QCM via un tableau de bord très clair ! Pendant le QCM, et en cas de souci, les étudiants pouvaient me joindre et je leur demandais aussi d'être joignables par téléphone afin de les contacter en cas de comportement douteux. »

On peut encore contrôler un peu les comportements, les dispositifs classiques de carotte et bâton continuent de fonctionner :

« Je transmets aussi un mail général pour mettre en garde les étudiants sur le fait de ne pas tenter de changer de fenêtre pendant le passage du QCM. Je les préviens aussi de l'affichage aléatoire des questions et lorsqu'il y a un comportement douteux dans le timing des réponses, je les préviens en amont des pénalités (1 point en moins en cas de clic dans une autre fenêtre, c'est sévère, mais ça dissuade bien). »



*Ceci continue de en pas être une pipe, René Magritte (1952),
Musées Royaux de Belgique*

Et aussi :

« Pour ce qui concerne les réunions en distanciel, je trouve que cela réduit les risques d'inattention des participants : l'ordinateur devient le canal par lequel nous sommes présents "dans" la réunion et il me semble qu'il y a moins de possibilités (ou tentation) de s'égarer sur une autre tâche (gestion des mails, travail sur un autre dossier, etc.). »

« Le prof qu'on ne voit pas arriver » : des maladresses et hésitations touchantes

Les plates-formes de type Teams ou ZOOM permettent facilement aux étudiants de travailler en sous-groupes. On peut ainsi reproduire ce qu'on fait en présentiel lorsque, par exemple, on organise des ateliers de conception innovante. Certaines situations sont à prendre avec le sourire. Par exemple, l'inobservable en situation présentielle devient observable – le début de la phrase souligne aussi l'importance d'une forme d'entraide entre collègues :

« J'ai testé ce que m'avait suggéré Pierre-Emmanuel : ils ont travaillé en sous-groupe et m'ont invitée à rejoindre leur sous-groupe. Les étudiants ne me voyaient pas arriver et il était donc intéressant de les écouter interagir de façon naturelle. J'ai observé sur ce format ce qu'évoque Béatrice : j'ai découvert l'engagement de certains étudiants, habituellement très discrets lorsque je passe dans leur groupe en classe réelle. »

Cette question des différences de participation n'est néanmoins pas spécifique au distanciel : certains étudiants, d'une façon générale, peuvent être actifs en sous-groupe et très discrets en séance plénière.

Se pose aussi, d'une façon amusante, la question de la nature et de la spontanéité des retours des étudiants :

« Les étudiants ne maîtrisant pas Teams, ils ont interagi entre eux sur leur espace de réunion en groupe via la fonction Conversation texte. Ils n'ont pas pris conscience que je pouvais visualiser l'historique de l'ensemble de leurs échanges, y compris ceux échangés avant que je n'arrive dans leur groupe, ça m'a permis de découvrir qu'ils trouvaient que ce que je leur demandais comme rendu final était très complet, peut-être un peu trop. »

Le diable est dans les détails

Globalement, tout marche ! Mais des détails peuvent tout faire rater, comme chacun sait. Il y a les détails techniques classiques : on se connecte mais le microphone n'est pas activé. La connexion est instable et il y a de l'*aliasing* sur la voix. La vidéo se fige. Toute

cela est connu, mais peut retarder un jury ou compromettre le nécessaire respect d'une égalité de conditions pédagogiques et réglementaires :

« D'un point de vue technique, je préconise d'avoir une connexion stable (câble ou wifi) et pas de partage de connexion. D'autre part il peut y avoir des bugs sous Safari c'est pourquoi je préconise de faire le QCM en utilisant le navigateur Chrome. Il se peut aussi que certaines questions mettent un certain temps à s'afficher. »

Sur le volet matériel, pour les étudiants comme pour le prof, notre environnement « confiné » à la maison introduit des facteurs d'inattention et une asymétrie d'information :

« Un étudiant qui avait réactivé sa caméra pour intervenir en sous-groupe n'a pas vu que sa copine sortait d'une pièce qui semblait être la salle de bain avec un bac rempli de linge. Elle ne s'est pas méfiée et a mis du temps à comprendre que la caméra était active. Lui n'a pas vu, en revanche l'attention de tous les autres s'est focalisée sur cette apparition et plus du tout sur ce qu'il disait [...] Une classe virtuelle avec 30 étudiants, c'est la réunion de 31 environnements individuels (physiques et virtuels, sociaux et matériels) ! »

D'autres détails apparaissent à l'expérience, qu'on n'avait pas nécessairement anticipés, ou qui témoignent de ce que les concepteurs des plates-formes n'ont pas encore pensé tous les usages ! Sur Teams, par exemple, il y a une case à cocher pour être le seul à contrôler l'entrée dans la salle de jury des invités-candidats qui patientent en salle d'attente, et cette case n'est pas immédiate à trouver ! Si cette option n'est pas prise, un candidat pourrait – comme cela arrive d'ailleurs en présentiel – entrer dans la salle alors que le candidat précédent s'y trouve encore.

« Dans Teams, on ne peut pas décider du statut d'invité : les concepteurs ont simplement pensé “je fais partie du personnel de l'entreprise – et donc j'ai une adresse mail de l'entreprise – ou je n'en fais pas partie”, ce qui entraîne que seules les personnes qui ont un mail extérieur sont mises en salle d'attente par le système, les autres entrent quand ils veulent ! »

La solution est alors de demander aux candidats – même ceux de Dauphine qui auraient une adresse de l'université – d'utiliser un autre mail ! C'est quelquefois l'inverse qui est nécessaire :

« Teams dispose d'un outil “Tableau blanc partagé”. Pour que cela marche, tous les étudiants doivent se connecter à Teams via leur compte Dauphine. Autrement, seule une partie des étudiants verra ce que vous e-gribouillez. »

Des expériences riches d'enseignements

Tout cela combine un bricolage plutôt sympa : les plates-formes constituent des dispositifs intégratifs assez efficaces ! Par contraste, dans des établissements qui n'en disposeraient pas, ou qui n'auraient pas eu le temps de concevoir formations et protocoles spécifiques, enseignants et étudiants peuvent être amenés à des bricolages astucieux mais moins confortables, moins sécurisants aussi quant à l'égalité d'accès des uns et des autres, si la réunion virtuelle est un examen, un jury de recrutement ou une restitution de mission un peu formelle. On est conduit aussi à réinterroger quelques pratiques et principes :

« Ce basculement en distanciel m'a amenée à repenser mon format d'évaluation et à introduire de l'innovation là où je serais probablement restée dans ma zone de confort autrement. »

Une accélération de l'appropriation des outils, des perspectives d'évolution facilitées à moyen terme

Le confinement, bien plus encore que les grèves des transports de décembre, a entraîné une accélération importante de l'usage des outils digitaux, non seulement pour les cours, mais pour l'ensemble de l'activité dématérialisable. Les discussions sur la façon d'introduire une proposition de distanciel dans les enseignements – le fameux *blended learning* – en seront facilitées. Des protocoles, et les plates-formes qui les hébergent, seront plus rapidement configurés. On se rappellera aussi que les corps et les esprits ne sont pas longtemps totalement séparables et qu'il n'est rien de plus agréable que d'être, au moins une partie du temps, en co-présence dans des lieux physiques. Il sera intéressant de voir, en retour, quelles attentions renouvelées pourront être portées aux espaces pédagogiques physiques ■