



HAL
open science

Synthèse des entretiens réalisés auprès des “ Référents Numériques ” de l’UM suite à la période de confinement, et perspectives de travaux

Chrysta Pélissier, Audrey de Cégliè, Antoine Chollet

► To cite this version:

Chrysta Pélissier, Audrey de Cégliè, Antoine Chollet. Synthèse des entretiens réalisés auprès des “ Référents Numériques ” de l’UM suite à la période de confinement, et perspectives de travaux. [Rapport de recherche] Université de Montpellier. 2020. hal-03650370

HAL Id: hal-03650370

<https://hal.science/hal-03650370>

Submitted on 18 Jul 2022

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.



Synthèse des entretiens réalisés auprès des « Référents Numériques » de l'UM suite à la période de confinement, et perspectives de travaux

rédigée par Chrysta PELISSIER, Audrey DE CEGLIE et Antoine CHOLLET,

OTP numérique
Le 19 juin 2020

Table des matières

1) Contexte de l'étude	2
2) Méthodologie	2
3) Résultats	4
3.1) Démographie : les répondants	4
3.2) Caractéristiques des répondants	4
3.3) Résultats qualitatifs	8
3.3.1) Les apports de cette période	8
3.3.2) Les difficultés rencontrées	9
3.3.3) Positionnement de l'activité du référent	10
3.3.4) « Espérances » des référents	10
4) Perspectives : l'accompagnement et ses axes	10
4.1) Accompagnement : définition	11
4.2) Des questionnements	11
4.3) Axes d'étude	12
4.4) Références	14
Annexe 1 : Guide d'entretien	16
Annexe 2 : Réponses aux deux questions ouvertes	18



1) Contexte de l'étude

Contenu du document : synthèse des retours d'entretiens réalisés auprès des référents numériques de l'Université de Montpellier (UM). Ces entretiens portent sur les activités menées dans le cadre de la mise à distance de cours universitaires durant la période mars, avril et mai 2020.

Objectif du document : lister et caractériser d'une part les demandes d'accompagnement formulées par les différents acteurs impliqués (enseignants, étudiants et administratifs) dans l'usage du numérique auprès des prescripteurs (référents numériques et ingénieurs pédagogiques) de chaque composante de l'UM. D'autre part, il s'agit d'identifier les aides proposées par ces mêmes prescripteurs à ces différentes demandes.

Ce travail s'intègre ainsi dans la dynamique de déploiement du numérique et de caractérisation du concept d'accompagnement tel qu'il a été mis en œuvre durant cette période. En effet, à partir de ces retours, nous positionnerons les activités du groupe OTPnumérique (OTPn).

Enjeu du document :

- cibler les besoins/attentes/forces personnelles/difficultés en matière de formation (pédagogique et outil) des acteurs qui ont sollicité les référents au cours de cette période ;
- proposer des modalités organisationnelles d'accompagnement mutualisables au sein de l'UM ;
- identifier des outils d'accompagnement aux changements dans une « supervision douce » (mesurée, durable et temporellement raisonnable).

2) Méthodologie

Motivation pour l'entretien :

Le choix de l'entretien (plutôt que le questionnaire) est motivé à la liberté offerte par les questions ouvertes pour « donner les paroles » aux interviewés : comme le souligne Gusdorf, « Mettre de l'ordre dans les mots, c'est mettre de l'ordre entre les pensées, mettre de l'ordre entre les hommes » (1968, p. 37).

Ces entretiens ont été menés dans la perspective d'une approche triangulaire tripartite : acteur/numérique/environnement. Elle a pour but de caractériser les rapports du numérique pour permettre à l'acteur impliqué (enseignant) d'assurer ses propres activités intégrant les artefacts (hard et soft) dans un environnement qui lui est propre (conditions matérielles, organisationnelles et humaines).

Structuration des questions :

Le guide d'entretien est composé de trois parties (cf. Annexe 1) :

1. Démographique : identité du référent ;
2. Périmètre d'initiative : les demandes qui lui ont été faites par les acteurs de la composante et les formulations qu'il a fournies en réponse à ces demandes ;
3. Ressentis de l'expérience : pour une projection envisagée, mesurée et motivée.

Ces trois parties nous permettront de faire des interprétations autour par exemple :



- des besoins d'accompagnement en lien avec l'expérience (âge) de l'acteur référent ;
- des aides proposées en fonction des outils déjà existants (proposé par l'UM, DSIN) ou mis en place antérieurement de leur propre initiative ;
- d'un système de capitalisation des demandes et/ou des aides proposées mis en place au sein des composantes pour éviter la perte de temps et la re-production de solutions déjà produites et/ou diffusées ;
- des stratégies de production de solutions (pédagogiques et/ou techniques) répondant aux demandes formulées par les acteurs de la composante ;
- etc.

La cible et modalité de sollicitation :

Le choix de la cible s'est porté sur les référents de part leur statut d'intermédiaire (prescripteurs) entre les enseignants et l'institution universitaire. Impliqués dans les instances universitaires (membres du CNUMF¹), ces référents sont porteurs institutionnels d'innovations, de déploiement et de diffusion de pratiques pédagogiques. En effet, ils ont été choisis à partir de leur expérience en lien avec le domaine du numérique, et/ou de l'informatique et/ou de la pédagogie numérique porteuses de changements dans les pratiques au sein de l'Université.

Les référents appartiennent à des composantes marquées par des différences importantes en termes de disciplines (sciences, sciences humaines, sport et santé) et d'enjeux de formation, ce qui peut se traduire par des attentes et des pratiques liées à l'usage du numérique relativement différentes.

Un guide d'entretien a été envoyé aux 15 référents numériques identifiés par l'UM :

1. Faculté de Droit et de Science Politique (DSP)
2. Faculté d'Économie (ECO)
3. Faculté d'Éducation (EDU)
4. Faculté de Médecine
5. Faculté d'Odontologie
6. Faculté de Pharmacie
7. Faculté des Sciences
8. Faculté des Sciences et Techniques des Activités Physiques et Sportives (STAPS)
9. Polytech Montpellier
10. Institut d'Administration des Entreprises (IAE)
11. Institut de Préparation à l'Administration Générale (IPAG)
12. IUT Béziers
13. IUT Montpellier-Sète
14. IUT Nîmes
15. Montpellier Management

Un premier envoi de mail a permis d'effectuer une demande d'entretien (par visio ou par téléphone), deux relances ont ensuite été effectuées (toujours par mail) afin d'avoir un maximum de retours. Le mail de relance a été accompagné du guide d'entretien (en fichier attaché).

Le traitement des données recueillies :

L'analyse des contenus de ces entretiens a été effectuée selon une approche qualitative. Elle correspond notamment au traitement des deux dernières questions intégrées à la grille d'entretien. Nous avons utilisé le logiciel QDA Miner Lite. Son système de codage de segments de

¹les membres du Comité Numérique pour la Formation, coordonné par David Cassagne, VP numérique UM..



textes donne la possibilité d'étiqueter chaque composant d'un corpus, de façon indépendante, d'après des catégories qui émergent au fur et à mesure du codage du corpus.

3) Résultats

3.1) Démographie : les répondants

Seuls 8/15 référents numériques ont accepté de répondre au guide d'entretien : 1 par téléphone, 1 en visio et 6 autres par écrit.

Personne	Référent numérique	Expérience de la pédagogie
DSP	Depuis 3 ans	Depuis 6 ans
EDU	Depuis 1 an	Depuis 15 ans
ECO	Depuis 10 ans	Depuis 20 ans, « j'ai publié divers articles sur le sujet »
Rodriguez Nancy (référente - IUT Montpellier-Sète)	Depuis 5 ans	Depuis 5 ans
Gassin Philippe (IGE - IUT Béziers)	Depuis 5 ans	Depuis 13 ans
Moreau Marine (IGE - IUT Nîmes)	Depuis 4 mois	Depuis 2 ans
IPAG	Depuis 3 mois	Découverte de la pédagogie numérique
STAPS	Pas d'infos	Pas d'infos

Tableau 1. Liste des référents qui ont répondu au guide

3.2) Caractéristiques des répondants

Combien d'enseignants ont fait appel à vous pendant le confinement ?

Personne	Intra-composante	Extra-composante
DSP	100	1
EDU	30	« Quelques anciens collègues professeurs des écoles »
ECO	10	4 ou 5
Rodriguez Nancy	18	0
Gassin Philippe	50	0
Moreau Marine	20	0
IPAG	3	4
STAPS	0	0

Tableau 2. Répartition des demandes d'aides

Par quels moyens de communication les demandeurs vous ont-ils sollicités ?

Personne	Mail	Tél	Twitter	Visio	Forum	Site web / plateforme
DSP	X	X	X (hors composante)			
EDU	X	X		X		
ECO	X	X			animé par 10	



					<i>enseignants</i>	
Rodriguez Nancy	X	X				<i>Pour outils de classe virtuelle : https://pedagogice.hypotheses.org/category/classevirtuelle 100 consultations</i>
Gassin Philippe	X	X		X		<i>Pour les outils de classe virtuelle : https://pedagogice.hypotheses.org/category/classevirtuelle 100 consultations</i>
Moreau Marine	X	X				Application Slack
IPAG	X	X				Skype

Tableau 3. Répartition de moyens de communications utilisés par les demandeurs

Quelle est la fréquence des demandes qui vous ont été faites ?

Personne	Plusieurs fois / jour	Une fois / semaine	Plusieurs fois / semaine
DSP	X pour les examens à distance		
EDU	20 / Jours		
ECO	Pendant : quelques demandes par jour	Après : quelques demandes par semaine	
Rodriguez Nancy			2-3 par semaine
Gassin Philippe	Tous les jours, weekend-end et période de vacances comprises		
Moreau Marine	3/jour		
IPAG	Pendant : 3/jours	Après quelques demandes par semaine	

Tableau 4. Fréquence des sollicitations

Quelles étaient les matières pour lesquelles vous étiez sollicités ?

Personne	Matières
DSP	Droit public, privé, histoire du droit et science politique
EDU	Pédagogie générale, pédagogie de projet, numérique
Rodriguez Nancy	DUT Technique de commercialisation
Gassin Philippe	Langues, mathématiques, marketing, communication, informatique, réseau, culture, économie
Moreau Marine	Des enseignants des 5 départements : Gestion des entreprises et des administrations, Génie civil, Sciences et génie des matériaux, Génie mécanique et productique et Génie électrique, informatique et industriel. J'ignore le plus souvent les matières qui sont dispensés : souvent des professeurs des compétences métiers et quelques enseignants en anglais, mathématiques et



	statistiques.
IPAG	Toutes

Tableau 5. Matières concernées par les sollicitations

Quelle était la nature des demandes faites par les enseignants ?

Personne	Évaluation un travail en ligne	Concevoir des types d'exercices	Limiter la fraude	Corriger en ligne	Utilisation de Moodle	Utilisation de Mahara	Utilisation de la visio	Création de fichiers multimédias	Création de capsules vidéo	Pour des problèmes techniques
DSP	X	X	X	X						
EDU					X	X	X	X	X	
ECO	X									
Rodriguez Nancy	X	X			X		X			
Gassin Philippe	X	X			X		X			
Moreau Marine	X	X			X					
IPAG							X		X	x

Tableau 6. Nature des demandes faites par les enseignants

Y-a-t-il eu d'autres personnes qui vous ont sollicitées ?

Personne	Étudiants	Administratifs
DSP	X	
EDU	X	
ECO		
Rodriguez Nancy		
Gassin Philippe		X « mise en place de sondage, d'enquêtes ou de contenus d'information générales »
Moreau Marine		
IPAG	X (besoin d'ordinateurs)	

Tableau 7. Acteurs qui ont sollicités les référents

Sur quoi portaient les demandes formulées à propos de Moodle ?

Personne	QCM	Sondage	Dépôt de pdf	Fonctionnement général	Paramétrages
DSP	X	X	X	X (1)	
EDU	X	X		X	
ECO	X		X		
Gassin Philippe	X	X	X		X (rôles, information collective aux étudiants, contact et gestion des appels en ligne)
Moreau Marine				X (2)	X (réglage des activités)
IPAG	Pas	Pas utilisé	Pas utilisé	Pas utilisé car pas	Pas utilisé car pas



	utilisé car pas maîtrisé	car pas maîtrisé	car pas maîtrisé	maîtrisé	maîtrisé
STAPS	Pas de demande				

- (1) l'équipe décanale a aussi pris en charge le dépôt de documents pour les enseignants
- (2) Face à leur faible sollicitation dans la conception de cours sur Moodle, j'ai choisi d'aller vers eux. J'ai construit des fiches de synthèses à partir de ressources web et je leur envoyais au fur et à mesure.

Tableau 8. Demandes formulées en lien avec Moodle

Nature des aides données aux enseignants ?

Personne	Production de PDF à partir de document Word	Scénarisation de cours	Production de tutoriels	Recherche de nouveaux outils	Création de Google forms	Annotation et signature sur PDF	Outil de capture d'écran
DSP	J'ai expliqué comment faire mais le plus souvent je l'ai fait moi-même		X	outils les plus simples, les plus efficaces et répondant le mieux aux demandes			
EDU	X		X				
Rodriguez Nancy			X		X	X	X
Gassin Philippe		X	X	utilitaires voix vers texte, conversion fichiers multimédia			
Moreau Marine		X		Suite à l'annonce de Solidarité Edtech, j'ai proposé deux outils aux enseignants (ubicast et wedraft), mais qui ont peu été utilisés par la suite.			
IPAG		X	X				

Tableau 9. Forme des aides enseignants demandeurs



Avez-vous sollicité d'autres personnes pour répondre aux demandes ?

Personne	DSIN	Recherche sur le Web	Usages de ressources déjà construites	Expérience personnelle	Tutoriel Moodle de l'UM	Capture d'écran + indications	Fil d'ariane pour indiquer la navigation
DSP	X						
EDU		X	X	35 ans d'expérience dans le domaine de l'informatique			
ECO		X	X	X			
Rodriguez Nancy		X	X	je suis informaticienne et j'utilise Moodle depuis plusieurs années			
Gassin Philippe		X	X	des supports déjà élaborés			
Moreau Marine					X	X	X
IPAG	X						

Tableau 10. Nature des collaborations pour répondre aux demandes des enseignants

3.3) Résultats qualitatifs

Dans cette partie, nous soulignons les apports de l'expérience pour chaque référent ainsi que les points d'ancrage/leviers à partir desquels une démarche d'accompagnement durable et stratégique pourra être mis en place.

L'analyse présentée a été réalisée à partir essentiellement de deux questions :

1. *Qu'est-ce que cette expérience vous a permis de mettre en place pour de nouvelles pratiques ?*
2. *Qu'est-ce que vous pensez que cette expérience va vous permettre de développer des pratiques numériques professionnelles enseignantes durables ?*

Cette analyse a permis de mettre en lumière :

1. Les apports de cette période
2. Les difficultés rencontrées
3. Positionnement de l'activité du référent
4. Espérance des référents

Des extraits des entretiens sont présentés pour illustrer chacun de ces points :

3.3.1) Les apports de cette période

Des outils découverts :



- « Repensé nos modalités d'évaluation en ligne » (4 avis de référents différents)
- « Utilisé les QCM »
- « Proposer les apports de l'enseignement à distance : certains outils donnent « des résultats intéressants parfois (appuyer sur ce point d'apports complémentaire) », notamment pour certaines promotions (petits groupes et alternants) »
- « le dépôt de documents »
- « j'ai découvert l'outil Discord, très intéressant pour le suivi des étudiants »
- « Découverte de Woklap » (lire Woodlap)
- « les enseignants ont tous appris le fonctionnement des outils numériques à disposition dans Moodle »

Des outils construits :

- « fait un tuto vidéo, et partagé des ressources pertinentes »

Des interactions sociales :

- « de toucher un public d'enseignants beaucoup plus large que dans des périodes normales, notamment des enseignants plutôt réfractaires aux outils technologiques ou d'enseignement à distance. »
- « ils ont testé par eux-mêmes, découvert les avantages de l'apprentissage en ligne, ils ont fait face à des difficultés, ils ont cherché à les résoudre et enfin j'espère qu'ils se sont demandés comment modifier leurs pratiques pédagogiques. »
- « J'ai essayé d'initier une approche de travail collaboratif avec l'outil Slack »
- « Des enseignants qui n'avaient jamais pris contact avec moi l'ont fait dans le cadre du confinement, j'espère que nos échanges se renouvèleront à l'avenir »

Démarche pédagogique :

- « Construction de cours : jusqu'à présent je les pratiquais pour répondre à des besoins spécifiques et ponctuels, cela va me permettre d'y réfléchir de manière plus construite notamment en scénarisant davantage mes cours. »
- « Mises à disposition de supports : Dans la continuité des supports que j'ai produits dans l'urgence au début du confinement, je construis une formation sur Moodle afin de leur donner des trucs et astuces. »
- « Un enseignement adapté pour les filières avec des petits groupes et dans lesquelles les étudiants sont en entreprises. »

3.3.2) Les difficultés rencontrées

Difficultés thématiques :

- « Difficulté à répondre à "la fraude massive" » : « avec toute la question de la triche, de ce qu'il convient de faire »

Difficultés organisationnelles :

- « Difficulté face mise à part la gestion d'un grand nombre de demandes simultanées. »
- « Mise en place de veille technologique et recherche (web, réseau des ingénieurs pédagogiques de l'université) »
- Peu de lien dans la durée de l'activité d'accompagnement : « Malheureusement j'avais peu de prise sur la construction de l'activité même. »

Difficultés collaboratives :

- « partage de contenus entre les enseignants »
- « Difficulté de les faire s'entraider : Une majorité des participants ne sont pas familiers avec cette approche de travail, qui me semble pourtant essentielle dans le cadre du confinement »

Difficultés techniques :

- « je n'ai pas toujours de solutions idéales. »
- « Gestion des contraintes techniques : d'un étudiant qui ne savait pas utiliser l'ordinateur prêté par la région car il n'avait jamais eu d'ordinateur entre les mains et surtout il n'a même pas de table chez lui pour le poser. »
- « Moodle est difficile à prendre en main (même pour ceux ayant réalisés de formations) et qu'il est nécessaire d'améliorer son ergonomie et d'être formés à cet outil de manière plus approfondie. »
- « L'incapacité du Moodle UM de permettre à tous les enseignants de l'université de réaliser leurs tests et inaccessible aux vacataires. »

3.3.3) Positionnement de l'activité du référent

- « Les enseignants ont eu tendance à me contacter pour résoudre des problèmes après qu'ils aient mis en place des activités sur Moodle. »
- « Ainsi mon apport était sur la résolution de ces problèmes techniques. »
- « A l'inverse, pour les plus en difficulté, ou opposés à ces pratiques, j'ignore si le fait d'y avoir été forcé est une expérience bénéfique. »
- « Déclencheurs d'initiatives : en association avec la direction, j'ai créé une enquête qui a été distribuée aux enseignants de l'IUT de Montpellier-Sète. »
- « Oui, car cela risque de se reproduire alors il faut capitaliser sur ce que nous avons appris pour pouvoir faire face à l'avenir avec plus de tranquillité. »
- « Je comprends aujourd'hui leurs besoins en numérique. »
- « La rentrée dans des conditions normales étant incertaine, je pense que construire une formation sur le numérique en pédagogie, pour les enseignants »

3.3.4) « Espérances » des référents

- « ils vont continuer de les utiliser sans doute ensuite. »
- « Ces situations nous bouleversent et nous font dire que si le numérique est très utile dans certains cas, le présentiel doit demeurer le principe. »
- « il a permis de voir qu'il y a eu un impact fort du "distanciel en urgence" dans la manière d'enseigner et de créer les cours ainsi qu'au niveau organisation. »
- « je pense que les enseignants qui auparavant n'utilisaient pas d'outils d'enseignement à distance ont compris l'utilité de ces outils et surtout le périmètre dans lequel ils pourront les utiliser dans l'avenir »
- « L'objectif étant qu'ils développent une pédagogie adaptée et que les étudiants continuent d'apprendre dans les meilleures conditions »
- « Un certain retard sur le numérique mais une capacité d'adaptation »

4) Perspectives : l'accompagnement et ses axes

À partir des analyses réalisées autour de cette première enquête, nous pouvons envisager l'étude de la notion **d'accompagnement** des enseignants par l'intermédiaire des référents numériques/ingénieurs pédagogiques, selon différents axes de réflexion.



4.1) Accompagnement : définition

La notion d'accompagnement s'est progressivement introduite dans la plupart des secteurs professionnels, notamment ceux où la relation humaine domine. L'éducation n'échappe pas à cette règle.

Cependant, qu'il n'y a pas aujourd'hui de définition de l'accompagnement à laquelle se référer. Personne ne peut prétendre énoncer ce qu'accompagner veut dire. Seules des principes à la mise en place de cet accompagnement sont posés dans la littérature. Accompagner signifie « Se joindre à quelqu'un pour aller où il va en même temps que lui ». Maëla Paul (2002) lui associe différentes formes (coaching, tutorat, mentorat...). Elle met en exergue plusieurs points communs aux différentes formes d'accompagnement, notamment : un processus (non linéaire, séquentiel), l'existence d'un cadre méthodologique et d'outils, une fonction visant à aider un mouvement de changement (par l'acquisition de nouvelles manières de penser, ressentir, ou d'agir), une interaction et une stratégie et le professionnel accompagnant s'ajustant à chaque situation (propre à l'accompagné).

Plusieurs dimensions régissent l'accompagnement (Paul, 2009) :

- *dimensions relationnelles* : il semblerait que la dynamique de changement initié chez l'accompagné dépend de la qualité de la relation avec son accompagnant et l'institution qu'il représente ;
- *dimension temporelle* : il s'agit non seulement d'*aller avec*, mais aussi d'*aller vers*. Le temps étant construit à travers la dynamique dans ces deux sens, se concrétisant à terme dans le cheminement personnel ;
- *dimension de coopération* : cette dimension est unie aux deux autres en émanant d'elles. La coopération n'est pas un objectif mais un principe qui guide l'action des deux acteurs (accompagnés et accompagnant)

4.2) Des questionnements

À partir des échanges issus des entretiens menés dans cette étude, nous identifions trois axes de questionnements qui caractériseront les prochains travaux :

Premièrement, dans l'étude réalisée, l'accompagnement a mis l'individu accompagné (enseignant) **au centre d'un dispositif**. Cet individu suit son proche parcours dans un cadre institutionnel, technique, humain, organisationnel. Dans le dispositif d'accompagnement proposé, l'accompagnant laisse avancer l'accompagné à son rythme, selon ses méthodes/stratégies personnelles et sa compréhension de la situation. Ce principe soulève un certain nombre de questions :

- Jusqu'où est-il concevable de laisser, à celui qu'on accompagne, « toute sa place » ? « une liberté mesurée » ? le laisse agir, réagir, poursuivre ses activités (motivées par sa conscience) tout en posant des garde-fou d'accompagnement ?
- Jusqu'où est-il supportable de « s'engager » avec l'accompagné ? car accompagner c'est prendre un engagement certain à la réussite du projet personnel de l'individu accompagné, en ayant la connaissance et la maîtrise des obstacles pour peuvent mettre à mal la réussite de ce projet, des écueils possibles, des solutions existantes et d'autres pouvant être trouvées pour poursuivre le projet ciblé ;



- Un des objectifs de l'accompagnement n'est-il pas de participer au développement de l'autonomie de l'accompagné ? de quelle autonomie parle-t-on (« sur commande », « sur surveillance » ?) ?
- La temporalité dans l'accompagnement est une notion importante. En effet, peut-on/doit-on être accompagné tout au long d'une vie ? au seulement à des moments particuliers, sur un temps donné ou des obstacles apparaissent comme non franchissable seul ?

Ces questions tendent à constituer l'accompagnement en un espace d'oppositions et de contradictions (Gremion, 2020), d'ambiguïtés et d'ambivalences, qui placent les accompagnés (référénts du numérique et IGE) « sous tension ».

Deuxièmement, l'accompagnement met l'individu accompagné dans **un cadre de responsabilisation**. Il est un « sujet de droit » (liberté dans ses activités, ses choix, ses parcours) et « sujet de devoir » (obligations organisationnelles et institutionnelles). Cette double orientation pousse/repousse/déplace les limites de l'autonomie et de la responsabilité professionnelle de l'accompagné qui doit assumer les fonctions associées à son poste.

Même si « Ainsi accompagner vise à permettre la prise en charge de soi par soi ». (Paul, 2012, p.18), l'accompagnement par son principe de responsabilisation, est ainsi encore « sous tension » : il renvoie chacun d'entre nous à un regard critique sur ce qu'il fait réellement, sur ce qu'il est supposé faire (devoir) quand il accompagne ou qu'il est accompagné.

Troisièmement, l'accompagnement **se doit être « inventé » ou « réinventé »** avec chaque personne, chaque situation ? est-il cependant possible de définir à partir de ces situations les fondamentaux d'accompagnement ? Pourrait-on envisager une « posture d'accompagnement ? une démarche « multi-postures » ? ou des spécifications de posture à la situation ciblée ?

Suite à cette première étude, la situation et les moyens actuellement disponibles (ou mis à disposition par l'institution) seront questionnés :

Quatre éléments sont nécessaires à la réussite d'un accompagnement (Astier, 2007, cité par Paul, 2012) : 1. une situation en panne ou améliorabile, 2. une interaction sur le mode de la coordination, 3. l'improvisation d'une orientation mais limitée à la situation, 4. des méthodes modulables, révisables, ajustables.

Dans la perspective de :

« fournir à l'interlocuteur les conditions, non seulement de développer de nouvelles ressources qui l'aident à faire évoluer la situation dans laquelle il se trouve mais, qui lui permettent, grâce à l'enrichissement de son expérience, de procéder de manière tout aussi autonome à d'autres changements » (Paul 2009, p. 97).

4.3) Axes d'étude

L'accompagnement pourra être abordé selon trois axes d'étude, en collaboration avec la DSIN :

- Axe 1 : répondre aux difficultés techniques
- Axe 2 : positionner les acteurs prescripteurs dans une organisation institutionnelle
- Axe 3 : proposer des moyens de mesurer l'évolution du processus de changement



Pour chacun de ces axes, des réflexions permettront de caractériser la notion d'accompagnement d'un processus d'innovation et faire des recommandations dans la mise en place de ce processus.

Axe 1 : répondre aux difficultés techniques

Il s'agit de répondre par des moyens concrets aux difficultés qui ont été décrites par les acteurs interrogés (cf. 3.2.2) lors de cette enquête. À titre d'exemple, voici quelques propositions. Certains sont déjà en place au sein de l'UM, d'autres sont émergentes et d'autres enfin restent à construire :

1. Difficultés thématiques :
 - Fournir des documents leur permettant de prendre des décisions face à la fraude en enseignement en ligne
2. Difficultés organisationnelles :
 - Proposer des outils de mutualisation de ressources / tutoriels / textes réglementaires / procédures à suivre visant à faciliter la gestion d'un grand nombre de demandes émanant des enseignants ;
 - Proposer des outils de mise en place de veille technologique et recherche en pédagogie innovantes par exemple (national, international) ;
 - Proposer des outils de gestion de projet permettant de suivre plus en détail et d'évaluer l'accompagnement proposé par les référents aux enseignants
3. Difficultés collaboratives :
 - Proposer des outils de partage d'expériences (réalisées par les enseignants) entre enseignants
 - Envisager différents réseaux sociaux permettant aux enseignants de s'inscrire selon leurs besoins pour une approche collaborative
4. Difficultés techniques :
 - Proposer des outils de mesure de l'adéquation entre la situation rencontrée par l'enseignant et les ressources disponibles
 - Proposer des systèmes de gestion de prêt pour répondre aux besoins d'ordinateur de étudiants ;
 - Améliorer par des gabarits appropriés Moodle dans son utilisation selon les composantes, les disciplines, les cercles d'enseignants (réseaux sociaux constitués) (Lédé et Pélissier, 2020) ;
 - Proposer des formations à distance de Moodle pour tous les acteurs : enseignants et vacataires. En intégrant les différentes contraintes (temporelles pour les vacataires par exemple, objectifs avec le niveau de chacun, etc.).

Axe 2 : positionner les acteurs prescripteurs dans une organisation

Il s'agit de mener une réflexion sur le rôle des différents acteurs impliqués dans la dynamique institutionnelle d'accompagnement mises en place à l'UM. Ce point est issu des réponses à guide d'entretien formulées par les référents lors de cette enquête (cf. 3.2.2). À titre d'exemple, voici quelques propositions :

- Mener une réflexion sur le rôle/les missions du référent numérique, ses engagements (devoirs et attentes de la part de l'institution) ;
- Etablir un référentiel de compétences pour être référent numérique ainsi que des outils permettant la construction de chacune de ces compétences : permettre au référent de se former pour le devenir ou pour passer un niveau de compétence en vue d'accompagner des acteurs différents ;
- Diffuser aux enseignants l'ensemble des missions données aux référents de manière à permettre une organisation temporelle et une intervention ciblée du référent ;
- Mutualiser les problèmes techniques rencontrés et produire des ressources adaptables en fonction de paramètres (temps, niveau de difficultés, disponibilité payante, personne à contacter) ;



- Mener une réflexion sur la stratégie à employer pour inciter les enseignants réfractaires à être accompagné par les référents. On peut envisager un accompagnement par la composante à laquelle l'enseignant. Appartient et/ou par un référent appartenant à une autre composante.
- Inciter à la mise en place d'initiatives propres à chaque composante. Ex : encourager par des appels à projet intra-composante, la collaboration avec d'autres enseignants, des associations inter-composantes ;
- Proposer des éléments de mesure (tableaux de bord) des différentes missions données à ces référents afin de leur permettre de prendre conscience du travail accompli, de l'orientation de ce travail, afin d'affronter une nouvelle pandémie avec plus de sérénité.

Axe 3 : positionner des moyens de mesure de l'évolution du processus de changement

L'enjeu est ici de faire évoluer les représentations des enseignants impliqués dans la démarche de changement de pratiques professionnelles (cf. 3.2.4). Pour cela, des réflexions peuvent être initiées :

- autour de concepts/processus comme la confiance, le jugement, le sentiment d'auto-efficacité, l'auto-régulation/hétérorégulation ;
- à partir de l'étude de suivis :
 - de pratiques (présentielles, distancielles et hybrides),
 - des éléments déclencheurs de mise en place d'activités pédagogiques intégrant le numérique,
 - d'indicateurs d'évolution des représentations liées aux apports du numérique, à ses différents usages,
- autour des possibilités offertes par l'évolution technologique, les expériences menées par ses pairs et l'adaptation qu'il est possible de réaliser en situation comparable.

Pour soutenir cette articulation, nous pourrions prendre appui sur le paradigme de recherche Design-Based Research (DBR) (The Design-Based Research Collective 2003 ; Wang, Hannafin, 2005). Cette méthode, qui permet d'instancier des modèles sous la forme d'applications numériques en vue d'une utilisation contextualisée, se caractérise par des principes méthodologiques particulièrement intéressants dans le contexte de la conception d'un dispositif et d'une application numérique, comme le principe de reconcevoir de manière continue, récurrentes des dispositifs d'accompagnement, la nécessité de collaborer étroitement entre différents acteurs et le fait de conduire les recherches/observations/analyse en milieu naturel. L'intrication de la recherche et de la conception d'application numériques est alors bilatérale et itérative.

4.4) Références

- Gremion, C. (2020). Accompagner et/ou guider pour aider à la professionnalisation : des pistes pour dépasser le paradoxe. Notion d'aide dans l'éducation, Pélissier C. (éds), ISTE, pp 33-56.
- Gusdorf, G. (1968). *La parole*, Paris : PUF.
- Lédé, S., Pélissier, C. et Mocquet, B, (2020). « Une « supervision douce » : un dispositif pour les formateurs occasionnels des personnels de l'enseignement supérieur », revue DMS (Distances et Médiations des Savoirs), 29 | 2020. Disponible en ligne : <https://journals.openedition.org/dms/4876>
- Paul, M. (2002). L'accompagnement : une nébuleuse. Education permanente, 153, p. 43-56.
- Paul, M. (2009). Accompagnement. Recherche et formation, 62, p.91-107.



- Paul, M. (2012). L'accompagnement comme posture professionnelle spécifique : L'exemple de l'éducation thérapeutique du patient. *Recherche en soins infirmiers*, 110(3), 13-20. doi:10.3917/rsi.110.0013.
- The Design-Based Research Collective, (2003). Design-Based Research : An Emerging Paradigm for Educational Inquiry, *Educational Researcher*, 32(1), 5-8.
- Wang, F., Hannafin, M.J. (2005). Design-based research and technology-enhanced learning environments, *Educational Technology Research and Development*, 53(4), pp.5-23.



Annexe 1 : Guide d'entretien

LHUMAIN



Guide d'entretien des référents numériques Suite au COVID-19

Objectifs : caractériser les demandes d'accompagnement dans la mise à distance de cours (sous Moodle par exemple) en période de confinement.
Cela prendra 20 minutes environ.

Liste des référents « numérique » des composantes :

- Faculté de Droit et de Science Politique (DSP)
- Faculté d'Économie (ECO)
- Faculté d'Éducation (EDU)
- Faculté de Médecine
- Faculté d'Odontologie
- Faculté de Pharmacie
- Faculté des Sciences
- Faculté des Sciences et Techniques des Activités Physiques et Sportives (STAPS)
- Polytech Montpellier
- Institut d'Administration des Entreprises (IAE)
- Institut de Préparation à l'Administration Générale (IPAG)
- IUT Béziers
- IUT Montpellier-Sète
- IUT Nîmes
- Montpellier Management

Méthodologie de questions :

- Du général au spécifique
- Chronologique (temps)
- **Problème, cause et effet, solutions possibles**



Préambule :

Bonjour,

Par ce questionnaire, nous souhaitons avoir des informations sur votre activité d'accompagnement liée à la mise en place d'une formation/évaluation des savoirs à distance durant la période de confinement.

Questions :

1) Identité du référent :

- Depuis combien de temps êtes-vous référent numérique ?
- Depuis combien de temps travaillez-vous dans le domaine de la pédagogie numérique ?

2) Périmètre d'initiative :

- Combien d'enseignants ont fait appel à vous dans votre composante ? à l'extérieur de votre composante ?
- Par quels moyens, vous ont-ils contactés ? **mail/téléphone / autre**
- Quelle était la fréquence de ces demandes ? par semaine ? par jour ?
- Quelles sont les matières concernées ?

3) Nature des demandes :

- Quelles sont les problèmes que vous ont été-soumis les enseignants ?
- Autres personnes demandeuses que les enseignants ?

4) Nature des retours formulés :

- Quelles solutions avez-vous proposé ?
 - a. Moodle : QCM, Sondage, dépôt de fichiers
 - b. Production de fichiers PDF à partir de documents Word ?
 - c. Scénarisation de cours à partir de documents fournis par l'enseignant ?
 - d. Production de tutoriel pour permettre à l'enseignant de résoudre son problème ?
 - e. Recherche de nouveaux outils technologiques ?
 - f. Autre :
- Avez-vous rencontré des difficultés à répondre aux demandes formulées ?
- Comment avez-vous fait face à ces difficultés ?

5) Que retenez-vous de cette expérience :

- Est-ce que cette expérience vous a permis de mettre en place pour de nouvelles pratiques ?
- Est-ce que vous pensez que cette expérience va vous permettre de développer des pratiques numériques professionnelles enseignantes durables ?



Annexe 2 : Réponses aux deux questions ouvertes

Voici les réponses des référents aux deux questions en lien avec le retour d'expérience.

Question 1 : Est-ce que cette expérience vous a permis de mettre en place pour de nouvelles pratiques ?

DSP : oui nous avons repensé nos modalités d'évaluation, nous avons utilisé les QCM, ce que nous ne faisons jamais, cela peut donner des résultats intéressants parfois.

EDU : Pas spécialement, l'ensemble de ces pratiques faisaient déjà partie de mon quotidien.

ECO : Oui, les enseignants se sont approprié l'ENT, le dépôt de documents et la construction d'évaluations

Rodriguez Nancy : non, étant enseignant-chercheur sur plusieurs campus, l'accompagnement/encadrement à distance faisait partie (à une échelle plus petite bien sur) de mes pratiques. Et pour cette tâche j'ai découvert l'outil Discord, très intéressant pour le suivi des étudiants

Gassin Philippe : difficulté face mise à part la gestion d'un grand nombre de demandes simultanées. Mise en place de veille technologique et recherche (web, réseau des ingénieurs pédagogiques de l'université), partage de contenus.

Cette expérience m'a essentiellement permis de toucher un public d'enseignants beaucoup plus large que dans des périodes normales, notamment des enseignants plutôt réfractaires aux outils technologique ou d'enseignement à distance.

Moreau Marine : Les enseignants ont eu tendance à me contacter pour résoudre des problèmes après qu'ils aient mis en place des activités sur Moodle. Malheureusement j'avais peu de prise sur la construction de l'activité même.

Ainsi mon apport était sur la résolution de ces problèmes techniques.

Suite à l'annonce de Solidarité Edtech, j'ai proposé deux outils aux enseignants (ubicast et wedraft), mais qui ont peu été utilisés par la suite.

Pour la plupart des requêtes, j'ai pu y répondre sans difficultés. Les demandes récentes sur une évaluation en ligne (avec toute la question de la triche, de ce qu'il convient de faire etc...) sont plus complexes et je n'ai pas toujours de solutions idéales. Ça fait partie des sujets que je souhaite creuser dans les semaines à venir.

J'ai également fait un tuto vidéo, et partagé des ressources pertinentes.

Pour les enseignants, déjà initiés à l'hybridation pédagogique, cette situation n'a pas été compliquée. A l'inverse, pour les plus en difficulté, ou opposés à ces pratiques, j'ignore si le fait d'y avoir été forcé est une expérience bénéfique.

C'était une première approche pour les enseignants dans l'apprentissage en ligne. Une étape dans leur apprentissage du numérique : ils ont testé par eux-mêmes, découvert les avantages de l'apprentissage en ligne, ils ont fait face à des difficultés, ils ont cherché à les résoudre et enfin j'espère qu'ils se sont demandé comment modifier leurs pratiques pédagogiques. J'ai essayé d'initier une approche de travail collaboratif avec l'outil Slack, où chacun partageait ses expériences, difficultés et la possibilité de s'entraider. Il s'est avéré que ça n'a pas pris. Une majorité des participants ne sont pas familiers avec cette approche de travail, qui me semble pourtant essentielle dans le cadre du confinement : cela permet de garder du lien avec ses collègues et de partager des trucs et astuces.

Des enseignants qui n'avaient jamais pris contact avec moi l'ont fait dans le cadre du confinement, j'espère que nos échanges se renouvèleront à l'avenir.



Figure 1. Nuage de mots associé à la première question

Dans cette figure, seuls les termes associés à au moins deux occurrences sont représentés.

Question 2 : Est-ce que vous pensez que cette expérience va vous permettre de développer des pratiques numériques professionnelles enseignantes durables ?

DSP : oui les enseignants ont tous appris le fonctionnement des outils numériques à disposition dans Moodle, ils vont continuer de les utiliser sans doute ensuite. Mais nous nous sommes aussi heurtés à des problèmes importants : le premier est la fraude massive, les étudiants ayant composé en groupe. Les notes sont ainsi bien meilleures que d'habitude. Puis la fracture numérique est énorme, la fracture sociale plus encore : ce matin nous avons ainsi découvert le cas d'un étudiant qui ne savait pas utiliser l'ordinateur prêté par la région car il n'avait jamais eu d'ordinateur entre les mains et surtout il n'a même pas de table chez lui pour le poser. Il compose avec son ordinateur sur les genoux. Ces situations nous bouleversent et nous font dire que si le numérique est très utile dans certains cas, le présentiel doit demeurer le principe.

EDU : Oui, car si jusqu'à présent je les pratiquais pour répondre à des besoins spécifiques et ponctuels, cela va me permettre d'y réfléchir de manière plus construite notamment en scénarisant davantage mes cours.

ECO : oui

Rodriguez Nancy : en association avec la direction, j'ai créé une enquête qui a été distribuée aux enseignants de l'IUT de Montpellier-Sète. Le nombre de répondants est très faible (10 enseignants) mais il a permis de voir qu'il y a eu un impact fort du « distanciel en urgence » dans la manière d'enseigner et de créer les cours ainsi qu'au niveau organisation. De l'enquête plus les discussions avec les collègues de mon département à l'IUT ainsi qu'avec quelques collègues de la faculté de sciences, il ressort que Moodle est difficile à prendre en main (même pour ceux ayant réalisés de formations) et qu'il est nécessaire d'améliorer son ergonomie et d'être formés à cet outil de manière plus approfondie. Il ressort également le problème de l'évaluation à distance et donc de l'incapacité du Moodle UM de permettre à tous les enseignants de l'université de réaliser leurs tests.

Oui, car cela risque de se reproduire alors il faut capitaliser sur ce que nous avons appris pour pouvoir faire face à l'avenir avec plus de tranquillité.



Gassin Philippe : Je le souhaite vivement, je pense que les enseignants qui auparavant n'utilisaient pas d'outils d'enseignement à distance ont compris l'utilité de ces outils et surtout le périmètre dans lequel ils pourront les utiliser dans l'avenir.

Moreau Marine : Je comprends aujourd'hui leurs besoins en numérique. Dans la continuité des supports que j'ai produits dans l'urgence au début du confinement, je construis une formation sur Moodle afin de leur donner des trucs et astuces. L'objectif étant qu'ils développent une pédagogie adaptée et que les étudiants continuent d'apprendre dans les meilleures conditions. La rentrée dans des conditions normales étant incertaine, je pense que construire une formation sur le numérique en pédagogie, pour les enseignants, est le plus sûr aujourd'hui.



Figure 2. Nuage de mots associé à la seconde question

Dans cette figure, seuls les termes associés à au moins deux occurrences sont représentés.