

MODULE 4	2
1. Brève description	2
2. Objectifs du module	2
3. Résultats d'apprentissage	2
4. Prérequis (le cas échéant)	2
5. Durée	2
4. Organisation de la formation numérique	3
4.1 Être capable de soutenir l'engagement des participants pendant la formation en ligne	3
4.1.1 Être capable de soutenir l'engagement des apprenants pendant la formation en ligne	3
4.1.2 Identifier les difficultés : signaux à surveiller et stratégies pour les prévenir	4
4.1.3 Résolution de conflits possibles	6
4.1.4 L'importance des pauses et de la gestion de l'attention dans les cours en ligne	8
4.1.5 Motivation et encouragement : comment maintenir la motivation des apprenants	9
4.2 Évaluation des apprentissages	10
4.2.1 Pourquoi évaluer? L'importance de l'évaluation pour mesurer les progrès et améliorer l'efficacité du cours	10
4.2.2 Outils d'évaluation : tests, questionnaires, portfolios, observation des performances	12
4.2.3 Auto-évaluation, co-évaluation et évaluation continue : impliquer les étudiants dans le processus d'évaluation	14
4.3 Assistance continue et gestion des problèmes critiques	16
4.3.1 Identifier les difficultés : signes à surveiller et stratégies de prévention	18
4.3.2. Résolution des conflits	20
4.3.3 Comment maintenir un haut niveau d'attention chez les participants	21

MODULE 4

1. Brève description

Le module « Organiser l'apprentissage numérique à distance » a pour objectif de fournir aux mentors les outils et stratégies nécessaires pour relever les défis de l'enseignement à distance. Il examine les techniques et approches que les mentors peuvent utiliser pour maintenir un haut niveau de participation et de motivation parmi les apprenants, surmonter la barrière de la distance et créer un environnement interactif et dynamique. Il analyse également les méthodologies et outils numériques permettant d'évaluer de manière optimale les progrès et réalisations des apprenants, tout en assurant un retour d'information continu. Enfin, il propose des stratégies pour accompagner les apprenants de façon continue, identifier les signes de difficultés et résoudre immédiatement tout problème, qu'il soit technique, relationnel ou psychologique.

2. Objectifs du module

- Identifier des stratégies pour favoriser la participation active et la motivation dans les environnements d'apprentissage numériques en concevant des séances interactives à l'aide d'outils numériques appropriés (quiz, sondages, sous-groupes).
- Reconnaître les signes de désengagement et savoir intervenir rapidement.
- Choisir des méthodes d'évaluation formative adaptées à l'apprentissage en ligne.
- Identifier les défis fréquents de l'apprentissage en ligne (problèmes techniques, isolement, contraintes de temps) et savoir y remédier.
- Pratiquer l'auto-réflexion et chercher à s'améliorer grâce aux retours et à l'auto-évaluation.

3. Résultats d'apprentissage

À l'issue du module, les participants seront capables de :

- Concevoir des séances de formation numérique favorisant la participation active et la motivation des apprenants, en utilisant des quiz, des sondages et des sous-groupes.
- Identifier les signes de désengagement et intervenir pour raviver l'intérêt.
- Appliquer des méthodes d'évaluation formative efficaces et adaptées à l'apprentissage en ligne, y compris l'utilisation d'outils numériques pour un suivi continu.
- Gérer les défis de l'apprentissage à distance : problèmes techniques, isolement, gestion du temps, en assurant des canaux de communication clairs et un accompagnement permanent.
- Mettre en œuvre un processus d'auto-évaluation et d'amélioration continue, basé sur les retours reçus et la réflexion critique sur ses propres expériences.

4. Prérequis (le cas échéant)

Non applicable

5. Durée

150 minutes (100 minutes en présentiel en ligne, 50 minutes en e-learning)

4. Organisation de la formation numérique

4.1 Être capable de soutenir l'engagement des participants pendant la formation en ligne

4.1.1 Être capable de soutenir l'engagement des apprenants pendant la formation en ligne

Mobiliser les participants dans des environnements numériques nécessite des stratégies planifiées qui prennent en compte les trois dimensions de l'apprentissage : cognitive, émotionnelle et comportementale. Ce chapitre fournit aux mentors des pratiques pour favoriser l'engagement, maintenir la motivation, surveiller le bien-être des participants et gérer les défis typiques des contextes d'apprentissage numériques. Des techniques pratiques, inspirées de la psychologie de l'éducation, des recherches sur l'apprentissage numérique et de scénarios concrets, seront explorées.

Les mentors ne se contentent pas de dispenser la formation, en transmettant compétences et savoirs aux participants ; ils doivent également identifier les problèmes potentiels et intervenir de manière appropriée pour encourager la participation active de tous, garantissant ainsi une expérience d'apprentissage de qualité.

L'engagement des participants est un concept multidimensionnel comprenant :

Engagement cognitif : investissement mental dans les tâches d'apprentissage, incluant la pensée critique, la résolution de problèmes, le traitement de l'information et la mise en relation des connaissances nouvelles avec les connaissances antérieures. Il se manifeste lorsque les apprenants cherchent activement à comprendre, analyser et synthétiser l'information.

Engagement émotionnel : réactions affectives à l'expérience d'apprentissage, telles que l'intérêt, la curiosité, le plaisir, le sentiment d'appartenance, mais aussi l'ennui, la frustration ou l'anxiété. Un engagement émotionnel positif est crucial pour soutenir l'effort et ressentir un sentiment d'accomplissement.

Engagement comportemental : participation observable aux activités et interactions d'apprentissage. Cela inclut la participation active aux discussions, la réalisation des travaux, l'assiduité aux sessions virtuelles, la formulation de questions et la collaboration avec les pairs.

Ces dimensions sont bien documentées dans la littérature, notamment dans les travaux de Kahu (2013), qui catégorise l'engagement en domaines comportemental, psychologique (cognitif et émotionnel) et socioculturel.

Dans les contextes en ligne, l'engagement est fortement influencé par plusieurs facteurs :

- **Compétences numériques** : niveau de familiarité et maîtrise des participants dans l'utilisation des outils et plateformes numériques.
- **Conception pédagogique** : clarté, pertinence et interactivité des supports et activités d'apprentissage.

→ Présence sociale des formateurs et pairs : sentiment de connexion et d'interaction au sein de la communauté en ligne, contribuant à atténuer l'isolement (par exemple : ERIC, 2009).

→ Une distinction clé : comparé à la formation en présentiel, les environnements en ligne demandent un effort plus conscient de la part des mentors pour observer et maintenir l'engagement. Les indices non verbaux (langage corporel, expressions faciales) étant souvent absents ou atténués, il est plus difficile d'évaluer la compréhension ou l'état émotionnel des participants, nécessitant une approche proactive et adaptable pour le suivi et l'accompagnement.

Ainsi, les mentors doivent non seulement transmettre leurs compétences et connaissances aux participants, mais également identifier toute problématique critique et intervenir de manière appropriée pour encourager la participation active de tous, garantissant une expérience d'apprentissage de qualité.

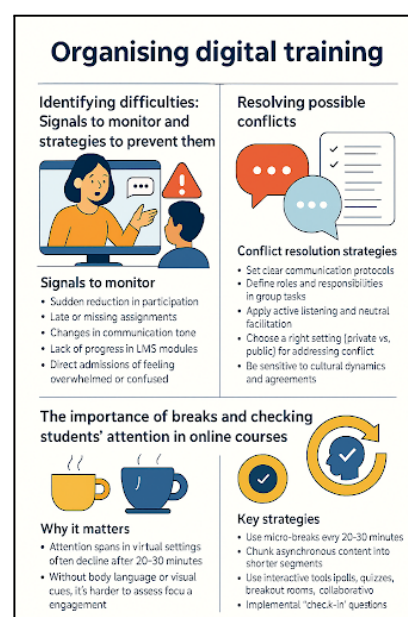
4.1.2 Identifier les difficultés : signaux à surveiller et stratégies pour les prévenir

Comme nous l'avons déjà mentionné, le mentorat à distance facilite la formation des travailleurs confrontés à des contraintes de temps et des difficultés logistiques. Mais la distance, qui rend le mentorat si accessible et flexible, peut également introduire une complexité significative. Reconnaître et traiter rapidement les difficultés émergentes dans ces parcours de formation est crucial pour en assurer le succès.

La capacité à identifier les premiers signes de malaise ou d'inefficacité dans une relation de mentorat à distance constitue la première étape vers la résolution des problèmes. Ces signes peuvent être subtils ou évidents, mais ils indiquent tous que quelque chose ne fonctionne pas comme prévu.

Signes à surveiller :

- Réduction soudaine de la participation, notamment silences lors des discussions ou caméras éteintes.
- Retards ou absences dans la remise des travaux, surtout s'ils représentent un changement par rapport aux comportements précédents.
- Modifications du ton de communication, comme des messages vagues, brefs ou chargés émotionnellement.
- Absence de progression dans les modules déposés sur le système de gestion de l'apprentissage (LMS), visible par des tâches suspendues ou un manque d'interaction.
- Manifestations directes de sentiment de surcharge ou de confusion.



Une fois les signes identifiés, il est crucial d'agir. Mieux encore, il est possible d'adopter des stratégies proactives pour prévenir l'apparition de ces difficultés.

Stratégies préventives : mentorat et bonnes pratiques

→ **Évaluation pré-module** : réaliser de courts sondages ou activités brise-glace pour comprendre les expériences antérieures des participants avec l'apprentissage en ligne, leur niveau de maîtrise numérique et leurs attentes.

→ **Définir des attentes claires** : communiquer explicitement ce que signifie la participation active dans un contexte en ligne (ex. : « Présence au moins deux fois par semaine et toujours avec la caméra allumée »).

→ **Favoriser la sécurité psychologique** : créer un environnement où les participants se sentent libres de poser des questions, de faire des erreurs et d'exprimer leurs préoccupations sans crainte de jugement.

→ **Utiliser une variété de stratégies d'engagement** : proposer un mélange d'activités individuelles, en petits groupes et en plénière pour répondre aux différents styles d'apprentissage et maintenir l'intérêt.

→ **Collecter régulièrement des retours** : utiliser des sondages rapides, questionnaires anonymes ou questions directes pour suivre l'état cognitif et émotionnel des participants.

Autres stratégies d'intervention pour les mentors

Points de contact réguliers et variés :

→ *Entretiens individuels « café »* : proposer des réunions optionnelles de 10 à 15 minutes pour discuter des progrès, des difficultés et du bien-être général des participants.

→ *Discussions en petits groupes* : faciliter des discussions en petits groupes pour encourager la participation de ceux qui sont plus réservés et qui pourraient hésiter à intervenir en présence de toute la classe.

→ *Rappels automatiques* : utiliser les fonctionnalités de la plateforme d'apprentissage pour envoyer des rappels automatiques sur les échéances ou des messages d'encouragement.

Outils de feedback anonymes :

→ *Boîte à propositions* : créer une boîte en ligne ou un sondage anonyme permettant aux participants d'exprimer leurs préoccupations sans être identifiés.

→ *Feedback Plus/Delta* : demander périodiquement aux participants ce qui fonctionne (Plus) et ce qui pourrait être amélioré ou changé (Delta) dans le cadre du cours à distance.

Adapter le rythme et la flexibilité :

→ *Échéances flexibles (raisonnables)* : proposer, dans la mesure du possible, une flexibilité dans la réalisation des travaux, notamment pour les projets, afin de s'adapter aux imprévus.

→ *Découper les contenus* : fragmenter les sujets complexes en unités plus petites et gérables pour réduire la surcharge cognitive.

→ *Proposer des options* : permettre aux participants de choisir différentes manières de démontrer leurs acquis (ex. : devoir écrit, présentation vidéo, enregistrement audio).

Créer un environnement psychologiquement sûr :

- *Promouvoir un état d'esprit de croissance* : renforcer l'idée que les difficultés sont des opportunités d'apprentissage et que l'erreur fait partie du processus.
- *Normaliser la demande d'aide* : rappeler explicitement qu'il est normal de rencontrer des difficultés et encourager à demander du soutien dès que nécessaire.
- *Écoute active* : lorsque les participants expriment des difficultés, écouter avec empathie, sans jugement, et valider leurs émotions.
- *Partager les ressources* : fournir activement des informations sur les services de soutien disponibles (ex. : tutorat académique, soutien psychologique, assistance technique).

4.1.3 Résolution de conflits possibles

Les conflits dans les environnements numériques peuvent survenir en raison des spécificités de la communication en ligne et de la diversité des parcours des participants. Une gestion efficace des conflits est essentielle pour maintenir une atmosphère positive dans le cours.

Sources courantes de conflit dans les contextes en ligne :

Problèmes techniques : difficultés de connexion, de plateforme ou d'utilisation des outils pouvant impacter négativement les relations interpersonnelles et générer de la frustration.

Malentendus interpersonnels :

- **Ton dans la communication écrite** : la communication textuelle manque d'indices non verbaux, ce qui peut entraîner des malentendus sur le ton (ex. sarcasme, phrases abruptes).
- **Manque de contexte** : les messages peuvent être interprétés hors contexte, entraînant des incompréhensions des intentions.
- **Styles de communication différents** : certains participants préfèrent une communication directe, d'autres indirecte.
- **Différences culturelles** : attentes et normes variées concernant la communication, la collaboration, le feedback et l'autorité pouvant générer des malentendus et des conflits.
- **Dynamique de groupe** : participation inégale, attitudes passives ou conflits de personnalité au sein des groupes de travail.
- **Attentes ou rôles peu clairs** : ambiguïté dans les instructions, les rôles attribués dans les projets collaboratifs ou les critères d'évaluation.

Stratégies efficaces de résolution de conflits pour les mentors

Actions préventives :

- **Établir des protocoles de communication clairs** : avant que les conflits n'apparaissent, définir des règles explicites pour des interactions respectueuses en ligne (ex. : « Toujours partir du principe de bonnes intentions », « Critiquer les idées, pas les personnes », « Utiliser un langage clair et concis »).

→ **Directives de netiquette** : fournir un document décrivant les comportements attendus lors des discussions et collaborations en ligne.

→ **Définir les rôles et responsabilités des groupes** : dans les projets collaboratifs, clarifier les rôles et les tâches afin de réduire l'ambiguïté et les conflits potentiels.

- **Techniques de médiation (en cas de conflit) :**
- **Écoute active** : écouter attentivement toutes les parties pour comprendre leurs perspectives et préoccupations sous-jacentes, en utilisant une écoute empathique pour valider les émotions.
- **Reformulation** : aider les participants à exprimer leurs positions de manière plus neutre et objective, en se concentrant sur les intérêts communs plutôt que sur des positions rigides.
- **Facilitation neutre** : rester impartial et encourager un dialogue constructif.
- **Résolution privée ou publique** : évaluer si le conflit doit être traité en privé ou en petits groupes, afin d'éviter une exposition publique inutile.
- **Focalisation sur les solutions** : guider les parties vers des solutions partagées et réalistes, favorisant le compromis et la compréhension mutuelle.
- **Communication claire et documentation :**
- **Résumé des accords** : résumer clairement les solutions ou actions convenues.
- **Documentation des interactions** : garder une trace des interventions de médiation, surtout en cas de problèmes récurrents.
- **Sensibilité et conscience culturelle :**
- **Promouvoir la compréhension interculturelle** : encourager les participants à réfléchir et à apprécier les différences de styles de communication et de normes culturelles.
- **Traitement des stéréotypes** : être prêt à aborder toute situation d'insensibilité culturelle ou de stéréotype survenant lors des discussions.
- **Formation à la communication interculturelle (optionnelle)** : proposer des informations ou conseils concis pour une communication efficace entre cultures différentes dans un contexte en ligne.
- **Voies d'escalade :**

Même dans un processus d'apprentissage en ligne, il est crucial de savoir quand escalader un conflit à un niveau supérieur (ex. conseiller académique, coordinateur de programme), surtout si le conflit devient ingérable ou implique un comportement grave.

Ces pratiques s'appuient sur la théorie de la résolution de conflits (Fisher, R., Ury, W., & Patton, B. (2011) *Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In*, Penguin Books) et sont soutenues par la recherche sur la collaboration en ligne et la dynamique de groupe ([ERIC, 2017](#)), qui souligne l'importance de structures claires, d'une communication efficace et d'une facilitation compétente pour gérer des équipes diversifiées.

4.1.4 L'importance des pauses et de la gestion de l'attention dans les cours en ligne

Maintenir l'attention dans l'apprentissage en ligne représente un défi majeur en raison de facteurs tels que la fatigue visuelle liée aux écrans, la surcharge cognitive et les distractions constantes de l'environnement. Les recherches montrent que la capacité d'attention peut fortement diminuer après 20 à 30 minutes dans un contexte virtuel (par exemple, dans les études sur la fatigue liée aux visioconférences, comme celles citées dans les sources de pédagogie de l'apprentissage en ligne, notamment sur ERIC :

<https://eric.ed.gov/?q=online+attention+span+fatigue&id=EJ1172600>).

Les mentors peuvent appliquer les techniques suivantes pour contrer la fatigue et maintenir un haut niveau d'énergie :

Utiliser stratégiquement les micro-pauses

-« **Brain breaks** » (**pauses cérébrales**) : intégrer des pauses structurées de 2 à 5 minutes toutes les 20 à 30 minutes lors des sessions synchrones. Ces pauses peuvent inclure des étirements, boire un verre d'eau ou simplement s'éloigner de l'écran.

Segmentation du contenu asynchrone : diviser les lectures ou vidéos longues en unités plus courtes et digestes (par exemple, des vidéos de 5 à 10 minutes plutôt que de 30 minutes).

Activités dynamiques et interactives

Sondages et quiz rapides : utiliser les outils intégrés à la plateforme (par ex. sondages Zoom) pour vérifier rapidement la compréhension et réengager les apprenants.

Think-Pair-Share en sous-groupes : poser une question, laisser un temps de réflexion, diviser les participants en petits groupes pour la discussion, puis partager en séance plénière.

Tableaux blancs interactifs / documents collaboratifs : utiliser des outils comme Jamboard, Miro ou Google Docs pour le remue-méninge, la cartographie conceptuelle ou la résolution collective de problèmes.

Débats ou jeux de rôle courts : concevoir des activités brèves et stimulantes qui nécessitent la participation active et la réflexion critique.

Utilisation efficace des outils interactifs

Chat : encourager l'usage du chat pour poser des questions, commenter ou réagir immédiatement. Il est utile de confier la gestion du chat à un co-animateur ou à un participant.

Fonction Q&R : utiliser des outils dédiés pour gérer les questions de manière structurée et permettre le vote sur les plus pertinentes.

Main virtuelle levée : promouvoir l'utilisation de cette fonction pour demander la parole ou intervenir de façon ordonnée.

Vérification de l'attention et incitations métacognitives

Questions de suivi : poser des questions telles que « Quel est le concept clé apparu jusqu'à présent ? » ou « Comment pourriez-vous appliquer cette idée ? »

Signaux visuels : demander aux participants d'utiliser des émojis de réaction (pouce levé,

applaudissements) ou des réponses « oui/non » pour vérifier l'attention et la compréhension.

Quiz improvisés (à faible enjeu) : de courts quiz non notés peuvent être d'excellents outils pour vérifier l'attention et fournir un retour immédiat.

Activités de synthèse : demander aux participants de résumer les 5 à 10 dernières minutes de contenu avec leurs propres mots.

Les stratégies ci-dessus sont cohérentes avec la **théorie de la charge cognitive** (Sweller, J., 1988), qui souligne l'importance de gérer l'effort mental exigé des apprenants afin d'optimiser le traitement et la mémorisation de l'information.

4.1.5 Motivation et encouragement : comment maintenir la motivation des apprenants

La motivation est un facteur clé de persévérance et de réussite dans l'apprentissage en général, mais elle l'est encore plus dans l'apprentissage en ligne.

On distingue :

Motivation intrinsèque : déterminée par des facteurs internes tels que la curiosité, l'intérêt réel pour la matière, le désir de développement personnel ou la satisfaction d'acquérir une nouvelle compétence. C'est la forme de motivation la plus durable.

Motivation extrinsèque : influencée par des facteurs externes tels que les notes, les certificats, la reconnaissance, la compétition ou la volonté d'éviter des conséquences négatives. Bien que moins durable seule, elle peut renforcer la motivation intrinsèque lorsque l'apprenant se sent compétent et autonome.

Dans l'apprentissage en ligne, il est particulièrement important de maintenir un haut niveau de motivation en raison du risque accru d'isolement, de la baisse de stimulation, des difficultés à s'autoréguler et des multiples distractions.

Stratégies efficaces pour les mentors : gamification et apprentissage par le jeu :

Badges et points : attribuer des badges ou points virtuels pour la complétion de modules ou de chapitres, la participation active aux discussions, ou l'atteinte d'objectifs d'apprentissage convenus.

Classements (avec prudence) : les mentors peuvent les utiliser de manière optionnelle, en mettant l'accent sur la progression individuelle plutôt que sur la compétition, ou en permettant aux apprenants de suivre leur propre progression sans se comparer aux autres.

Narration et storytelling : intégrer un récit captivant au contenu pédagogique pour le rendre plus engageant et significatif.

Défis et missions : transformer les activités d'apprentissage en « missions » avec des objectifs clairs et des récompenses à la clé.

4.2 Évaluation des apprentissages

Un programme de formation comprend également une évaluation finale. Les mentors doivent donc connaître les techniques les plus courantes d'évaluation des apprentissages. Une évaluation efficace constitue un pilier fondamental de la réussite d'un cours, car elle permet de mesurer les progrès des apprenants, d'adapter l'enseignement et de responsabiliser les participants vis-à-vis de leur propre apprentissage.

4.2.1 Pourquoi évaluer? L'importance de l'évaluation pour mesurer les progrès et améliorer l'efficacité du cours

Objectif et valeur de l'évaluation :

- Evaluation formative vs. évaluation sommative
- Outils et techniques d'évaluation
- Outils numériques d'évaluation (par ex. Google Forms, Kahoot, Padlet, outils intégrés aux LMS)
- Impliquer les participants dans le processus d'évaluation
- Feedback entre pairs, journaux d'analyse, grilles d'autoévaluation

La signification de l'évaluation : au-delà de la note

L'évaluation dans les contextes en ligne remplit plusieurs fonctions essentielles qui vont bien au-delà de l'attribution d'une note. Elle englobe le **feedback**, la **motivation** et l'**amélioration pédagogique**. Il est donc crucial que les mentors comprennent ces distinctions.

Évaluation formative

Objectif :

Suivre les progrès des apprenants tout au long du processus d'apprentissage.

L'évaluation formative fournit un retour d'information continu, aidant les mentors à améliorer leur enseignement et les étudiants à améliorer leur apprentissage.

On la désigne souvent comme une « **évaluation pour l'apprentissage** ».

Valeur :

Elle permet d'identifier précocement les lacunes, de mettre en place des interventions ciblées, d'orienter les séquences suivantes et de maintenir l'engagement en montrant aux étudiants où ils en sont et comment progresser.

Elle réduit la pression liée à la performance et favorise l'acquisition de compétences réelles.

Exemples dans l'apprentissage en ligne :

- **Sondages de compréhension rapides** : lors d'une session virtuelle en direct, après l'explication d'un concept complexe, le mentor peut lancer un sondage (ex. : « Sur une échelle de 1 à 5, à quel point vous sentez-vous à l'aise avec ce concept ? ») pour évaluer la compréhension globale et repérer d'éventuelles difficultés.
- « **One-Minute Papers** » / « **Exit Tickets** » : à la fin d'un module asynchrone, les étudiants rédigent une courte réponse à des questions telles que « Quelle est la chose

la plus importante que vous avez apprise aujourd'hui ? » ou « Quelle question vous reste-t-il ? ». Des documents partagés ou des forums du LMS peuvent être utilisés.

- **Discussions sur les forums** : poser des questions ouvertes pour stimuler l'application des concepts ou la réflexion personnelle. Cela permet au mentor d'observer les processus cognitifs des apprenants.
- **Quiz d'entraînement non notés avec feedback immédiat** : courts quiz à faible enjeu intégrés dans le LMS, fournissant des explications automatiques sur les réponses correctes et incorrectes.
- **Cartes conceptuelles ou heuristiques** : les étudiants créent des représentations visuelles des liens entre les concepts afin de démontrer leur compréhension des relations entre les contenus, à l'aide d'outils tels que Miro ou Jamboard.

Une étude de **1998** a mis en évidence l'impact significatif de l'évaluation formative sur les résultats finaux d'apprentissage, soulignant son rôle fondamental dans la promotion de l'assimilation conceptuelle, de l'autorégulation et de l'autoévaluation. Ce travail est considéré comme une référence majeure dans la recherche en éducation.

Évaluation sommative

Objectif :

Évaluer les apprentissages des étudiants à la fin d'une unité, d'un module ou d'un cours, en les comparant à une norme ou à un objectif fixé.

On parle souvent d'« **évaluation de l'apprentissage** ».

Valeur :

Elle fournit une évaluation globale de ce que les étudiants ont appris, permet la **certification** ou la **validation des acquis**, et instaure un **sentiment de responsabilité** chez les apprenants, souvent invités à **s'autoévaluer** pour tester leurs connaissances de manière équitable.

Exemples dans l'apprentissage en ligne :

- **Examen final en ligne** : un test chronométré, généralement encadré par le mentor, administré via le LMS et couvrant l'ensemble du contenu du cours.
- **Projet ou étude de cas complète** : les étudiants appliquent les concepts appris pour résoudre un problème pratique réel ou créer un produit conchylicole, à présenter sous forme de document, de présentation ou de démonstration interactive.
- **Portfolio numérique** : une collection des meilleurs travaux réalisés par l'étudiant au cours de la formation, montrant sa progression et sa maîtrise dans le temps. Il peut être hébergé sur Google Sites ou sur des plateformes d'e-portfolio dédiées.
- **Présentation ou soutenance finale en visioconférence** : les étudiants présentent et discutent leur projet final en ligne, en répondant aux questions des mentors et de leurs pairs.

4.2.2 Outils d'évaluation : tests, questionnaires, portfolios, observation des performances

Outils intégrés aux plateformes de gestion de l'apprentissage (LMS)

Les plateformes LMS modernes (par exemple **Moodle**, **Canvas**, **Blackboard**, **Google Classroom**, etc.) offrent une gamme d'outils qui simplifient et rendent l'évaluation plus efficace:

Quiz / Tests : Les mentors peuvent créer des questions à choix multiple, vrai/faux, à réponse courte ou à développement. Ils peuvent définir une durée limitée, constituer des banques de questions, fournir un retour automatique et suivre les résultats dans le carnet de notes.

Exemple : Un module sur les « Fondamentaux du marketing numérique » inclut des quiz hebdomadaires dans Canvas pour tester le vocabulaire et les concepts de base, avec un feedback immédiat.

Soumission de devoirs et de projets : Cette fonctionnalité permet le dépôt et l'évaluation de documents, fichiers multimédias ou autres productions. Elle comprend souvent des grilles d'évaluation intégrées (rubrics) et des outils d'annotation directe sur le devoir.

Exemple : Les étudiants déposent une ébauche de plan marketing sur Moodle, et le mentor utilise les outils d'annotation pour souligner les points à améliorer et attribuer une note selon la grille.

Forums de discussion : Ils permettent d'évaluer la participation, la pensée critique et les compétences en communication. Les mentors peuvent utiliser des grilles d'évaluation pour juger la qualité des contributions.

Exemple : Un mentor demande aux étudiants d'analyser de manière critique une étude de cas sur un forum Blackboard, en évaluant l'application des théories et les interactions entre pairs.

Carnet de notes (Gradebook) : Un système centralisé pour suivre les notes, calculer les moyennes finales et offrir une vue d'ensemble transparente des progrès.

Exemple : Les étudiants peuvent consulter leur carnet de notes dans Canvas pour suivre leurs résultats et leur progression dans le cours.

Tableaux de bord analytiques : De nombreux LMS proposent des analyses détaillées de l'activité des apprenants (temps passé dans les modules, fréquence des publications, etc.), utiles pour repérer les difficultés et réagir rapidement.

Exemple : Un mentor remarque grâce aux analyses qu'un étudiant n'a pas accédé au cours depuis plusieurs jours et le contacte. Cette approche relève du domaine des **analyses d'apprentissage (learning analytics)** (Siemens & Gašević, 2012).



Outils numériques pour l'évaluation et l'interaction

→ Google Forms:

Utile pour créer des sondages, des quiz d'autoévaluation et des formulaires de feedback personnalisés. Outil collaboratif, polyvalent et facilement partageable.

Exemple : un mentor envoie un formulaire après une session complexe afin de recueillir des retours anonymes sur les points restés flous.

→ Kahoot!

Quiz et sondages interactifs sous forme de jeux, idéaux pour les évaluations formatives et le maintien de l'attention.

Exemple : au début d'un cours en direct, un mentor utilise Kahoot! pour réviser le contenu de la semaine précédente.

→ Padlet

Tableau d'affichage virtuel pour le remue-méninges, les idées, les questions ou les *exit tickets*. Il favorise des réponses rapides et visibles, y compris anonymes.

Exemple : les étudiants publient leurs premières idées de projet, et les mentors y répondent visuellement sur le tableau.

→ Mentimeter / Slido

Outils de présentations interactives, de sondages en direct, de nuages de mots et de sessions de questions-réponses. Excellents pour recueillir du feedback immédiat et stimuler la discussion.

Exemple : un mentor crée un nuage de mots en temps réel autour de la question « Quel est votre principal défi dans ce module ? »

→ Perusall / Hypothesis

Outils d'annotation collaborative de documents (PDF, articles). Ils favorisent la lecture active et les discussions asynchrones.

Exemple : les étudiants lisent un article sur Perusall et laissent des commentaires ou questions directement dans le texte. Le mentor repère immédiatement les points critiques ou les discussions intéressantes.

→ Flip (anciennement Flipgrid)

Plateforme de discussion vidéo, utile pour évaluer les compétences orales, les présentations, la créativité et renforcer le sentiment d'appartenance au groupe.

Exemple : au lieu d'un texte écrit, les étudiants enregistrent une courte vidéo d'une minute pour se présenter et partager un objectif d'apprentissage.

→ **Tableaux blancs en ligne (Miro, Jamboard)**

Idéaux pour le remue-méninges collaboratif, la résolution de problèmes, les cartes conceptuelles et les projets visuels, évalués selon la compréhension et le travail d'équipe.

Exemple : un groupe conçoit un schéma de travail dans Miro, et le mentor évalue leur compréhension et leur collaboration.

Actions et bonnes pratiques pour les mentors

Adapter l'outil à l'objectif d'apprentissage

Choisir l'outil le plus approprié au type d'évaluation visé. Éviter les outils simplement « innovants » : ils doivent apporter une valeur ajoutée concrète.

Fournir des consignes et un accompagnement clairs

Expliquer aux utilisateurs comment utiliser les outils et ce qui est attendu d'eux (format, contenu, participation). De courtes vidéos explicatives peuvent être très utiles.

Méthodes d'évaluation

Combiner des évaluations individuelles et collectives, écrites et orales, pratiques et théoriques. Cela soutient la diversité des styles d'apprentissage et maintient la motivation.

Automatiser lorsque c'est possible

Utiliser les fonctions d'autoévaluation pour les quiz ou sondages simples, afin de consacrer plus de temps au feedback qualitatif sur les tâches complexes.

4.2.3 Auto-évaluation, co-évaluation et évaluation continue : impliquer les étudiants dans le processus d'évaluation

Feedback entre pairs

Mecanisme : les étudiants peuvent fournir un retour constructif à leurs camarades sur les devoirs, projets ou publications sur les forums. Cette activité peut se faire via les outils d'évaluation par les pairs du LMS, des documents partagés ou des plateformes dédiées.

Valeur : développe la pensée critique, les compétences d'analyse et l'empathie. Offre des perspectives diverses sur le contenu et enseigne à donner un feedback efficace. Parfois, le feedback entre pairs est plus immédiat et compréhensible que celui d'un mentor.

Méthodes de mise en œuvre :

Grilles structurées / Questions-guides : fournir des grilles claires ou des questions orientatives pour rendre le feedback ciblé et cohérent avec les objectifs d'apprentissage.

Exemples : « L'introduction présente-t-elle clairement l'idée principale ? », « Quelle est la force de ce paragraphe ? », « Quelle partie pourrait être clarifiée davantage ? »

Formation et modélisation : proposer de courtes activités pour apprendre à donner et recevoir un feedback efficace, en insistant sur un ton constructif, précis et bienveillant. Les mentors peuvent montrer des exemples de bons feedbacks.

Anonymat (optionnel) : les mentors doivent décider si le feedback sera anonyme ou attribué, selon le sujet et le niveau de sécurité psychologique du groupe.

Références scientifiques : des recherches ont confirmé les bénéfices du feedback entre pairs pour améliorer l'apprentissage et l'autorégulation.

Journaux réflexifs / Carnets d'apprentissage

Mécanisme : les apprenants rédigent ou enregistrent régulièrement des réflexions (texte, audio, vidéo) sur leur expérience d'apprentissage, leurs défis, leurs découvertes et les liens entre les concepts. Ces journaux peuvent être privés (entre le mentor et l'étudiant) ou partagés avec un petit groupe.

Valeur : favorise la métacognition, la prise de conscience et la réflexion critique sur son propre parcours d'apprentissage en ligne. Permet d'identifier les forces et les faiblesses, de suivre la progression et de planifier les étapes suivantes. Offre aussi aux mentors une fenêtre sur les difficultés des étudiants.

Méthode de mise en œuvre :

Consignes claires : fournir des prompts de réflexion spécifiques.

Exemples : « Quel a été le concept le plus difficile cette semaine et pourquoi ? », « Comment ce module se relie-t-il à votre expérience personnelle ? », « Quelles nouvelles questions ont émergé après la lecture ? », « Décrivez un moment d'éclaircissement que vous avez eu cette semaine. »

Impact faible sur l'évaluation : préciser que le journal est un outil de développement personnel et non une évaluation formelle. Le feedback peut être qualitatif, centré sur la profondeur de la réflexion.

Fréquence et format : encourager des contributions courtes et régulières (par ex. hebdomadaires) et laisser une flexibilité dans le format (texte, audio, vidéo).

Critères d'auto-évaluation

Mécanisme : les étudiants utilisent les mêmes critères d'évaluation que leurs mentors pour relire leur travail avant soumission ou guider la révision.

Valeur : clarifie les règles d'évaluation, favorise la compréhension des standards de qualité et permet aux étudiants d'identifier eux-mêmes les points à améliorer. Encourage l'auto-correction et le développement de la pensée critique.

Méthodes de mise en œuvre :

Grilles partagées : s'assurer que les étudiants ont accès à la grille dès le début du devoir ou du module.

Co-crédation (optionnelle mais puissante) : lorsque possible, impliquer les étudiants dans la définition des critères d'évaluation pour accroître leur compréhension et leur sens des responsabilités. Par exemple, leur demander ce qui rend un travail « bon ».

Questions-guides pour l'auto-évaluation : fournir un cadre pour guider les étudiants dans le processus.

Exemples : « Selon cette grille, quelle note vous attribueriez pour chaque critère et pourquoi ? Donnez des exemples concrets. », « Quels changements ferez-vous suite à votre auto-évaluation ? »

Checklist avant soumission : simplifier les critères de la grille en une liste que les étudiants peuvent utiliser avant de soumettre.

Points d'action et bonnes pratiques pour les mentors

Modéliser la réflexion : partager ses propres réflexions sur l'apprentissage, les difficultés rencontrées ou la manière de corriger ses erreurs. Standardiser la réflexion comme partie intégrante du processus éducatif.

Fournir un feedback sur le feedback : lorsque les étudiants pratiquent l'auto- ou la co-évaluation, donner un retour sur la qualité de ces processus.

Exemples : « Votre feedback à votre camarade était très précis et utile », « Essayez d'ajouter des exemples concrets à votre auto-évaluation ».

Intégrer la réflexion de manière stratégique : veiller à ce que les activités réflexives fassent partie intégrante du processus d'apprentissage et contribuent aux objectifs, plutôt que d'être de simples « compléments ».

Valoriser la progression, pas seulement les résultats : reconnaître l'engagement des étudiants dans l'auto-évaluation, la réception de feedback et l'amélioration continue, et pas seulement la note finale.

4.3 Assistance continue et gestion des problèmes critiques

Dans les environnements d'apprentissage en ligne, un mentorat efficace ne se limite pas à la transmission de contenus : il inclut un **soutien continu** et la **gestion attentive des situations critiques**.

Le chapitre 3.3 vise à fournir aux mentors des stratégies pour assurer un **soutien académique, émotionnel et technique**, créer un environnement sûr et inclusif, identifier et traiter activement les difficultés et gérer les conflits avant qu'ils ne deviennent ingérables. C'est seulement ainsi qu'une expérience d'apprentissage positive et productive peut être assurée pour tous les apprenants.

Le succès d'un programme de formation en ligne dépend largement du **soutien continu à plusieurs niveaux** fourni par les mentors/instructeurs, qui doivent donc être des **référénts clés**, capables de soutenir non seulement les aspects académiques de l'apprentissage, mais aussi le bien-être émotionnel des étudiants et la résolution de problèmes techniques.

1. Soutien académique

Objectif: aider les participants à comprendre les contenus, acquérir des compétences et atteindre les objectifs d'apprentissage.

Valeur: prévient le décrochage, améliore les résultats et renforce la confiance en soi.

Exemples :

Clarification du contenu : organiser des sessions de questions-réponses en visioconférence ou sur les forums pour traiter des sujets complexes ou clarifier des doutes.

Feedback sur les devoirs : fournir un retour rapide, précis et constructif, expliquant ce qui fonctionne, ce qui ne fonctionne pas et comment s'améliorer.

Orientation vers des ressources : guider les étudiants vers des lectures complémentaires, tutoriels vidéo ou services de soutien académique.

Stratégies d'étude : suggérer des techniques d'étude en ligne, gestion du temps, prise de notes numérique et recherches efficaces.

Cas pratique : un mentor remarque des difficultés fréquentes dans la résolution d'une tâche analytique et organise une session optionnelle approfondie, partageant des exemples avec la classe pour mieux comprendre le problème.

2. Support Émotionnel

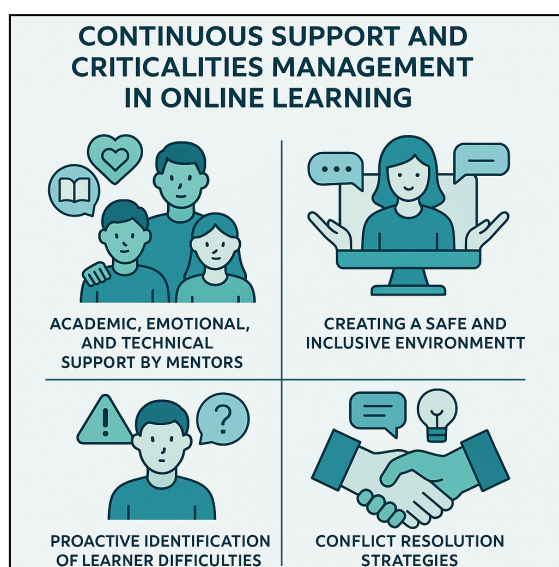
Objectif : soutenir l'état émotionnel, renforcer la confiance, réduire l'anxiété et favoriser le sentiment d'appartenance.

Valeur : essentiel pour maintenir la motivation et prévenir l'épuisement.

Exemples :

- **Vérifications régulières** : contact informel par message ou e-mail pour prendre des nouvelles.
- **Écoute active** : accueillir et valider les émotions des participants avec empathie.
- **Encouragement** : reconnaître l'engagement, les progrès et la résilience, même dans les moments difficiles.
- **Promotion de la mentalité de croissance** : renforcer l'idée que les difficultés sont des opportunités de développement (*Dweck, Mindset, 2006*).

Cas pratique : une personne exprime sa frustration face à la charge de travail. Le mentor répond avec empathie, pose des questions pour mieux comprendre les difficultés et suggère de petites étapes ou l'accès à des services de soutien.



3. Support Technique

Objectif : assister dans l'utilisation des outils et plateformes numériques.

Valeur : réduire la frustration et garantir un accès égal aux supports et activités.

Exemples :

- **Assistance de base** : guider pour résoudre les problèmes courants (ex. : cache du navigateur).
- **Orientation vers les canaux de support** : fournir les contacts appropriés pour le support informatique.
- **Informations proactives** : fournir des instructions et tutoriels vidéo avant l'utilisation de nouveaux outils.
- **Support entre pairs** : encourager l'entraide pour les problèmes techniques dans les forums.

Cas pratique : si un participant ne peut pas ouvrir une vidéo ou télécharger des supports, le mentor fournit des conseils de dépannage et, si nécessaire, fait intervenir le support technique.

4. Créer un environnement d'apprentissage sûr et inclusif

Objectif : veiller à ce que chacun se sente respecté et libre de s'exprimer sans crainte de jugement ou de discrimination.

Valeur : augmente l'engagement, améliore l'apprentissage et enrichit l'échange de perspectives diverses, conformément au modèle Universal Design for Learning (UDL).

Stratégies :

- **Définir des règles de coexistence** : co-crée ou présenter des directives pour une communication respectueuse.
- **Utiliser un langage inclusif** : choisir des exemples et cas reflétant la diversité.
- **Promouvoir l'empathie** : stimuler la réflexion sur différents points de vue.
- **Traiter les microagressions** : intervenir rapidement et avec sensibilité.
- **Favoriser le sentiment d'appartenance** : utiliser des activités brise-glace ou de partage personnel.
- **Accessibilité** : s'assurer que les supports et outils sont accessibles à tous et orienter vers des services dédiés.

Cas pratique : au début du cours, le mentor propose une activité où chacun partage un aspect culturel important, favorisant l'ouverture et le respect mutuel.

4.3.1 Identifier les difficultés : signes à surveiller et stratégies de prévention

Les situations critiques dans les cours en ligne peuvent aller du désengagement progressif à l'apparition de signes clairs de détresse. Les mentors doivent disposer de stratégies proactives pour identifier les difficultés et de protocoles clairs pour intervenir, afin d'éviter toute escalade.

Signes à surveiller :

- **Réduction de l'activité en ligne** : baisse soudaine ou prolongée des connexions, de la participation aux forums ou des dépôts de devoirs. Les LMS fournissent souvent des analyses du comportement des étudiants.
- **Retards ou devoirs manquants** : tendance récurrente à manquer les délais ou à soumettre des travaux incomplets, surtout si cela représente un changement par rapport au comportement précédent.
- **Changements dans le ton de communication** : mails ou posts sur les forums devenant très courts, vagues ou exprimant frustration, anxiété ou apathie.
- **Faible participation aux sessions en direct** : caméra toujours éteinte, absence de réponse aux questions directes ou participation minimale aux activités interactives.
- **Expressions directes de difficulté** : déclarations explicites de sentiment de surcharge, de confusion ou de difficultés.
- **Performance faible** : baisse significative et inexpliquée des notes aux quiz ou devoirs.
- **Isolement social** : participants timides évitant systématiquement le travail de groupe et les interactions avec les pairs.

Stratégies préventives (actions proactives) :

- **Feedback précoce et fréquent** : fournir des retours réguliers, précis et à faible enjeu sur la performance et l'engagement pour maintenir la motivation.
- **Attentes claires** : instructions de tâches, grilles d'évaluation et délais explicites et accessibles. L'ambiguïté est une cause fréquente de stress.
- **Suivi régulier** : surveiller en continu (ex. : sondages anonymes hebdomadaires sur l'état émotionnel ou entretiens courts pour les participants signalés par les analytics).
- **Création de relations** : établir une relation positive et accueillante dès le début pour encourager la demande d'aide.
- **Flexibilité** : offrir si possible des aménagements sur les horaires, les délais ou des parcours d'apprentissage alternatifs, en tenant compte des besoins individuels ou des imprévus.

Cas pratique : le mentor propose un sondage anonyme demandant « Comment vous sentez-vous par rapport au contenu de cette semaine ? » (« Sécurisé », « Confus », « Difficulté »). Si plusieurs participants rencontrent des difficultés, le mentor peut organiser des cours de rattrapage ou des sessions supplémentaires.

Protocoles d'escalade et réseaux de soutien

Objectif : s'assurer que tous les participants reçoivent un soutien adéquat et rapide lorsque la situation dépasse les compétences ou responsabilités du mentor.

Valeur : protéger le bien-être des participants, garantir le respect des politiques de l'organisme de formation et fournir aux mentors des directives claires et précises.

Protocoles :

- **Difficultés académiques persistantes** : si, malgré le soutien du mentor, un participant rencontre des difficultés, implique l'instructeur, le conseiller académique ou le service de soutien du cours.
- **Détresse émotionnelle et problèmes de santé mentale** : si quelqu'un exprime de la détresse, des idées d'automutilation ou des problèmes graves, contacter immédiatement les services de conseil, le bureau étudiant ou d'autres contacts d'urgence.
- **Problèmes techniques complexes** : orienter le participant vers le help desk ou les équipes techniques et suivre la résolution du problème.
- **Conduite inappropriée ou plagiat** : signaler à l'instructeur, au coordinateur du cours ou au représentant disciplinaire selon les politiques de l'institution.
- **Documentation** : enregistrer les interactions, les signaux observés et les actions entreprises de manière claire, objective et ponctuelle (y compris contacts et dates).

Réseaux de soutien pour mentors :

Les mentors doivent connaître et pouvoir activer leur réseau de soutien interne :

- **Instructeur / Coordinateur du cours** : pour les questions pédagogiques ou réglementaires spécifiques au cours.
- **Directeur de programme ou chef de département** : pour les questions générales ou les situations critiques.
- **Services étudiants** : pour le soutien psychologique, le handicap, l'inclusion ou les besoins spécifiques.
- **Service informatique** : pour les problèmes techniques.
- **Autres mentors** : pour discussion, soutien entre pairs et gestion des situations complexes.

Cas pratique : un mentor reçoit un e-mail d'un utilisateur exprimant anxiété et difficultés liées à sa charge de travail. Le mentor consulte le protocole de gestion de la détresse, contacter le centre de soutien psychologique et envoie un e-mail à l'utilisateur pour confirmer l'assistance

4.3.2. Résolution des conflits

Les conflits sont inévitables dans tout environnement d'apprentissage, y compris en ligne. Les mentors doivent donc posséder les compétences nécessaires pour prévenir, médiatiser et résoudre les désaccords de manière constructive, tout en maintenant une atmosphère positive et respectueuse. Cet aspect est lié au Module 1, notamment au sujet de la sécurité psychologique.

Types de conflits en ligne

Neutralité : aborder les conflits de manière impartiale, en se concentrant sur le problème et non sur les personnes impliquées.

Écoute : permettre à toutes les parties d'exprimer leur point de vue.

Trouver un terrain d'entente : aider les parties à identifier des intérêts communs.

Reformulation et paraphrase : traduire les propos émotionnels ou accusateurs en termes neutres et objectifs pour faciliter la compréhension mutuelle et réduire les tensions.

Focus sur les solutions : guider les participants vers des solutions pratiques et partagées.

Établissement de limites claires : rappeler les règles de communication respectueuse et intervenir si les interactions deviennent personnelles ou offensantes.

Discussions privées : il est souvent utile de commencer la médiation par des discussions individuelles avant de réunir toutes les parties pour une discussion directe.

Jeux de rôle et études de cas pour la pratique

Ils offrent un environnement sûr et sans risque où les mentors peuvent s'entraîner à gérer les conflits, améliorer leurs compétences en communication et gagner en confiance dans la gestion de situations interpersonnelles complexes.

Méthodes de mise en œuvre :

Études de cas : présenter des scénarios réalistes de conflits en ligne, par exemple « Un étudiant accuse un autre de plagiat », « Un membre du groupe ne répond jamais », « Un étudiant publie un commentaire très critique ». Analyser les causes possibles et proposer des réponses appropriées.

Jeux de rôle : attribuer des rôles aux étudiants (étudiant frustré ou en colère) et mettre en scène les scénarios, avec possibilité de feedback immédiat et de répétition. Utile pour s'exercer à l'écoute, à la gestion des émotions et à la communication constructive.

Débriefing : à la fin de chaque simulation ou étude de cas, mener une discussion approfondie pour examiner ce qui a fonctionné, ce qui pourrait être amélioré et les approches alternatives.

Cas pratique : les étudiants participent à un jeu de rôle dans lequel un étudiant joue un participant frustré par le manque d'implication d'un membre du groupe. Le mentor doit utiliser l'écoute active et les techniques de résolution de problèmes pour guider l'étudiant vers une solution.

4.3.3 Comment maintenir un haut niveau d'attention chez les participants

Maintenir la motivation dans le temps

Objectif : contrer la baisse naturelle de motivation qui peut survenir lors d'un cours en ligne en raison de l'isolement, de la fatigue ou de la perception d'une difficulté croissante.

Valeur : essentiel pour favoriser la régularité de l'apprentissage, la rétention dans le processus pédagogique et l'achèvement du module ou du cours complet.

Stratégies :

Célébrer les étapes : reconnaître et célébrer les progrès, pas seulement l'achèvement final. Même de petites réussites méritent d'être valorisées (par exemple, 50 % du cours terminé, bravo !).

Varier les activités : maintenir l'expérience d'apprentissage stimulante en alternant les méthodes pédagogiques, les types d'évaluation et les occasions d'interaction.

Relier le contenu à la réalité : rappeler constamment aux participants la pertinence pratique et l'application concrète de ce qu'ils apprennent.

Offrir choix et autonomie : dans la mesure du possible, donner aux participants la liberté de choisir les sujets, les méthodes de travail ou les types de devoirs. Cela renforce la motivation intrinsèque et le sentiment de contrôle.

Favoriser les liens entre pairs : encourager et faciliter les opportunités d'interaction entre participants : le sentiment d'appartenance et de connexion sociale motive les apprenants.

Communication régulière et motivante : maintenir une présence constante via les annonces, messages personnalisés et réponses rapides. Se montrer présent et impliqué a un impact direct sur l'engagement des participants.

Boucles de feedback : s'assurer que les participants se sentent écoutés en faisant un suivi, dans la mesure du possible, des suggestions recueillies via des sondages anonymes ou d'autres canaux. Le fait que leur avis compte renforce la motivation.