

Guide pédagogique pour la webconférence

(avec WebEx Training Center)

Service de soutien à la formation

Université de Sherbrooke

Rédaction première version 2009 : Éric Chamberland

Révision linguistique : Rachel Hébert

Remerciements spéciaux à Armand Paré, chargé de cours à la Faculté d'administration, pour ses suggestions et pour nous avoir donné l'occasion d'observer le déroulement de certaines séances de cours qu'il a données avec Via.

Mise à jour, version 2014 : Francheska Gaulin, Benoît Hallée

© Copyright 2014, Service de soutien à la formation de l'Université de Sherbrooke

Tous droits réservés

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	5
LA PRÉPARATION	5
QUELQUES CONSIDÉRATIONS SUR LE MATÉRIEL	5
AVANT LA PREMIÈRE SÉANCE	5
LA PREMIÈRE SÉANCE	5
LA COMMUNICATION	6
WEBCAM	7
MICRO (COMMUNICATION VERBALE).....	8
CLAVARDAGE (COMMUNICATION ÉCRITE)	8
<i>Clavardage public</i>	9
<i>Gérer le clavardage public</i>	9
<i>Clavardage privé vers l'animateur</i>	9
<i>Clavardage privé entre participants</i>	10
TABLEAU BLANC VIRTUEL ET ANNOTATION SUR DOCUMENTS	10
LES SONDAGES.....	10
LES MOYENS DE COMMUNICATION EN-DEHORS DE WEBEX	11
CONCLUSION SUR LA COMMUNICATION DANS WEBEX	11
QUELQUES CONSEILS GÉNÉRAUX POUR UNE SÉANCE RÉUSSIE	11
DEMANDEZ L'UTILISATION DES INDICATEURS D'ÉTAT.....	11
RENDEZ LES DOCUMENTS DISPONIBLES À L'AVANCE	11
MAINTENEZ L'ATTENTION DES ÉTUDIANTS	12
TENEZ COMPTE DES DIFFÉRENTS STYLES D'APPRENTISSAGE	12
FAVORISEZ L'INTERACTION	12
ENREGISTREZ LA SÉANCE POUR PERMETTRE LE REVISIONNEMENT ULTÉRIEUR	13
DEMANDEZ L'OPINION DES PARTICIPANTS SUR LE DÉROULEMENT ET SUR WEBEX	13
LA COMBINAISON DE VIA ET DE MOODLE POUR UNE EXPÉRIENCE D'APPRENTISSAGE EN LIGNE ENRICHIE	13
QUELQUES COMPORTEMENTS VIRTUELS À SURVEILLER CHEZ VOS ÉTUDIANTS	14
DORMIR SUR SON PUPITRE	14
SIGNER LA FEUILLE DE PRÉSENCE ET PARTIR	14
FAIRE LE CLOWN.....	14
LA VUE D'ENSEMBLE : PRENDRE UN PEU DE REcul PAR RAPPORT À L'OUTIL	14
CONSEILS PERSONNALISÉS	15
CONCLUSION	15
ANNEXE : AIDE-MÉMOIRE	16
AVANT LA PREMIÈRE SÉANCE	16
AU DÉBUT DE LA PREMIÈRE SÉANCE	16
AU DÉBUT DES AUTRES SÉANCES	16
PENDANT LA SÉANCE.....	16
À LA FIN DE LA PREMIÈRE SÉANCE	17
À LA FIN DES AUTRES SÉANCES	17

*Veillez prendre note que l'usage du masculin sert à alléger le texte et désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Introduction

Préparé par le [Service de soutien à la formation](#) (SSF) de l'Université de Sherbrooke, ce guide est destiné aux professeurs et chargés de cours qui utilisent *WebEx Training Center* dans le cadre d'activités académiques à distance avec des étudiants.

Pour bien comprendre certains des conseils donnés dans ce guide, il vaut mieux être déjà familier avec *WebEx Training Center* et donc avoir suivi [la formation](#) offerte par le fournisseur Bell et visionné les capsules d'autoformation disponibles sur le site [WebEx-UdeS](http://www.usherbrooke.ca/webex/) (<http://www.usherbrooke.ca/webex/>).

La préparation

WebEx Training Center est une plateforme technologique de communication très riche. Pour en tirer pleinement parti, une bonne préparation est de mise.

Quelques considérations sur le matériel

Bien que la plupart des microphones et webcams puissent être utilisés avec *WebEx Training Center*, il vaut la peine d'investir dans un micro-casque avec de bons écouteurs pour avoir une qualité de son optimale. Cela diminue notamment les risques de *retour de son*. Certains modèles possèdent un bouton pour couper le micro rapidement en cas de bruit ambiant inattendu.

De même, une webcam de bonne qualité, utilisée dans une pièce bien éclairée, transmet une image nette qui rehausse la qualité subjective de la communication visuelle.

Avant la première séance

Une séance réussie dépend en partie du bon fonctionnement technique des ordinateurs de tous les participants. À cet effet, il est **IMPORTANT** de demander à tous les participants de tester leur micro-casque au début de chaque séance. Fournissez les coordonnées du support technique de Bell à tous vos participants afin qu'ils puissent y référer en cas de problème.

Il est très utile pour les participants de recevoir le déroulement de la séance à l'avance. Rendez-le leur disponible par le site Web du cours ou par courriel. Le partage de documents dans *WebEx Training Center* est une autre possibilité, mais les moyens plus conventionnels sont plus simples surtout si vos étudiants n'ont pas encore utilisé *WebEx Training Center*.

La première séance

Connectez-vous 20 à 30 minutes avant l'heure annoncée de la séance. Révisez votre plan de déroulement de cours et accueillez les participants qui se connectent progressivement. Si certains éprouvent des difficultés, aidez-les en leur indiquant comment faire la vérification de leur micro-casque sous l'onglet Audio de la barre de menu principal ou dirigez-les vers le support technique de Bell avant que tout le groupe soit réuni.

Pendant les premières minutes du cours, prévoyez consulter vos courriels afin de recevoir d'éventuels messages de participants incapables de se connecter au site de cours, et à qui vous ne pourrez pas vous adresser par *WebEx Training Center*.

Même si tous vos participants suivent à la lettre les consignes de préparation technique, il faut quand même prévoir un temps de familiarisation au début des premières séances pour que chacun puisse se connecter, régler d'éventuels problèmes d'accès, s'habituer à l'interface et au fonctionnement de *WebEx Training Center*. N'hésitez pas à faire un rappel des coordonnées du support technique de Bell.

Tenez compte du fait que tous n'ont pas le même degré de confort avec les technologies. Prenez le temps d'expliquer les menus et fonctions que les participants devront utiliser pendant la séance. Énoncez clairement vos consignes quant à la façon de les utiliser pendant le cours - nous reviendrons à ces consignes dans les pages qui suivent. Si vous sentez que les consignes sont mal comprises, faites une simulation avec vos participants.

Une fois que vous avez vérifié que chacun est bien branché et qu'il comprend bien le fonctionnement du système, vous pouvez entrer dans le vif du sujet : votre cours.

Même si vous avez un ordre du jour chargé, ne sous-estimez pas cette période initiale de mise en route. Si vous ne planifiez pas ce temps d'adaptation en début de séance, vous risquez de le perdre en cours de séance à cause de difficultés qui surgiront et pour lesquelles aucune procédure n'aura été énoncée. Ces interruptions sont autant de distractions qui éloignent le groupe du contenu du cours. Mieux vaut alléger la matière ou prévoir commencer plus tôt que de courir le risque de devoir tout bousculer par manque de temps. Une autre solution est de tenir une séance préparatoire de courte durée quelques jours avant le premier cours, avec comme seul et unique objectif la familiarisation avec *WebEx Training Center*.

Une fois les considérations techniques traitées et les consignes données, prenez le temps d'expliquer le déroulement de la séance aux participants et de recevoir leurs questions ou commentaires à ce sujet.

Lors des cours suivants, répétez les consignes de communication ou adaptez-les (au besoin). Vous pouvez aussi donner l'occasion aux participants de faire un bref retour sur des éléments moins bien compris de la séance précédente.

La communication

WebEx est une plateforme de communication qui peut être employée à plusieurs fins : réunions virtuelles (*Meeting Center*), cours en ligne (*Training Center*), webconférence (*Event Center*) en sont les exemples les plus courants. Pour les formations en ligne, les fonctions de WebEx Training Center sont les plus adaptées à ce contexte d'utilisation.

Pour tirer le meilleur parti de *WebEx Training Center*, il est bon d'en connaître les caractéristiques. On peut considérer trois grandes caractéristiques de *WebEx Training Center* quant à la communication : Il s'agit (1) d'un outil de communication synchrone, (2) permettant l'interactivité, grâce à (3) ses différentes fonctions multimédia.

Il s'agit d'un outil synchrone

Tous les participants utilisent *WebEx Training Center* en même temps. Ils doivent donc être disponibles et présents en ligne en même temps. Ils ont la possibilité d'interagir de façon directe et immédiate.

Il s'agit d'un outil interactif

Tous les participants peuvent communiquer avec l'animateur, et avec les autres participants si celui-ci le permet. Ils peuvent poser des questions, commenter et débattre du sujet sur lequel porte la séance. Le potentiel d'apprentissage est plus grand que dans une communication unidirectionnelle (ex : regarder une vidéo, lire un texte).

Par leur participation directe, les étudiants s'approprient davantage les connaissances et améliorent leur compréhension des relations entre les concepts abordés, et ce par deux mécanismes :

1. Les étudiants ont l'occasion de demander des clarifications ou de poser des questions d'approfondissement à la personne qui leur enseigne et d'obtenir des réponses immédiates,

quitte à poser des questions complémentaires. Tous les participants bénéficient alors des explications supplémentaires.

2. Les étudiants peuvent commenter les explications, partager leurs réflexions avec le groupe et valider leurs conclusions personnelles. En manipulant les concepts ainsi, ils s'approprient personnellement et activement les notions du cours, ce qui favorise un apprentissage signifiant et durable.

La **participation** des étudiants est donc la clé : il serait dommage d'utiliser *WebEx Training Center* uniquement pour transmettre de l'information.

Il s'agit d'un outil multimédia

WebEx Training Center permet la communication entre les participants par plusieurs moyens (ou médias) qu'il peut être utile de combiner :

- la **webcam** sert à la transmission d'un flux vidéo;
- le **micro** sert à la transmission de la voix (ou d'autres sons utiles);
- le **clavardage ou «chat»**, permet de communiquer sous forme de texte;
- le **tableau blanc** et les outils d'**annotation** sur les documents, aident à communiquer par texte ou par dessins et pictogrammes simples (croix, crochets, surlignements, etc.);
- le **sondage** ne permet pas la communication entre participants, mais l'animateur peut l'utiliser à cette fin en transmettant les résultats au groupe.

Chacun de ces médias possède des caractéristiques qui déterminent son usage optimal. La combinaison idéale de ces outils sera différente selon le groupe, le nombre de participants, etc. Analysons-les un à un.

Webcam

L'utilisation de la webcam est entièrement facultative. Cependant, son usage peut être d'un apport significatif dans plusieurs situations.

La webcam permet de créer un contact visuel et de transmettre l'aspect non verbal de la communication : les expressions, les attitudes corporelles, etc. Le contact visuel «dévirtualise» la relation entre les participants et la rend plus personnelle. Pour beaucoup d'étudiants, le contact humain fait partie du plaisir d'apprendre, et la webcam peut améliorer leur perception de la qualité du contact humain dans une rencontre virtuelle.

Dans une séance avec un petit groupe, ce contact visuel peut aider à créer des liens plus forts entre les participants, surtout s'il s'agit de formations complètement à distance où les personnes ne se rencontrent jamais en personne. Ce lien plus personnel, bien que subjectif, peut avoir un impact réel sur la participation et sur la motivation étudiants.

Il est cependant plus difficile de suivre les réactions d'un nombre élevé de participants. Il vaut donc mieux désactiver les webcams au-delà de cinq à huit personnes. Dans les groupes plus grands, le visuel des webcams distrait plus qu'il ne soutient. De plus, les exigences sur le réseau et sur les ordinateurs augmentent au fur et à mesure que les flux de webcam s'additionnent, ce qui finit par ralentir *WebEx Training Center*.

Peu importe le nombre de participants, l'animateur peut utiliser sa propre webcam en tout temps, de façon à ce que le groupe puisse établir ce lien visuel avec la personne qui enseigne, même s'ils ne peuvent le faire entre eux.

Des formules intermédiaires peuvent aussi être considérées. Par exemple, si le contexte s’y prête bien, au début de la première séance, l’animateur peut demander à chaque participant de se présenter à tour de rôle avec la webcam activée. Les webcams peuvent ensuite être désactivées.

Bien entendu, certains contextes d’enseignement dans *WebEx Training Center* se prêtent mieux que d’autres à l’utilisation de la webcam : il revient à vous de juger de l’opportunité de l’utiliser ou non.

De plus, il faut tenir compte du fait que tous les participants n’ont pas nécessairement accès à une webcam. Vos plans à cet égard doivent donc être flexibles.

Micro (communication verbale)

De façon analogue à la webcam qui transmet le langage non verbal, l’utilisation des micros permet une communication enrichie de plusieurs indices indirects : les intonations, les pauses, les exclamations et les autres caractéristiques propres au langage parlé. On se permet aussi parfois de discuter de façon plus informelle en parlant au micro qu’en écrivant au clavier (clavardage). Ce type d’ambiance plus conviviale que favorise la communication verbale est un atout quand on veut susciter la discussion au sein du groupe.

Pour toutes ces raisons, il est enrichissant d’utiliser les micros pour communiquer dans *WebEx Training Center*. Nous encourageons d’ailleurs les animateurs à l’utiliser autant que possible. Évidemment, on doit s’attendre à ce que ce ne soit pas tous les participants munis d’un micro sur leur ordinateur qui l’utilisent, et il faudra donc en tenir compte en combinant la voix avec le clavardage public, dont il sera question plus loin.

Dans ce cas, comme dans celui de la webcam, le nombre de participants va guider l’utilisation que l’on fait des micros. En groupes, il arrive souvent que deux personnes commencent à parler en même temps si tous les micros sont autorisés. La stratégie à employer consiste alors à autoriser le micro d’un seul participant à la fois. En formation à distance sur ce type de plateforme, il est important pour le formateur d’avoir une gestion rigoureuse des interventions des étudiants afin de s’assurer du bon déroulement de la rencontre. Il doit donc demander aux gens d’utiliser leurs marqueurs d’état tel que «lever la main virtuellement» pour demander la parole. Il annonce ensuite à qui il donne la parole et il autorise le micro de cette personne, le temps de son intervention, puis il passe au suivant.

Il est important de remettre le marqueur d’état d’un participant au neutre une fois que sa demande a été traitée. On peut aussi demander à la personne de remettre elle-même son indicateur d’état au neutre.

Comme alternative, le présentateur peut décider de donner la parole à tous les participants à tour de rôle sans même qu’ils aient à le demander. Il s’agit en quelque sorte d’un tour de table virtuel.

L’activation d’un micro à la fois n’est pas une obligation, mais bien une recommandation pour aider à éviter la cacophonie. D’autres moyens permettent d’atteindre le même objectif. Dans un groupe bien discipliné ou de plus petite taille, une telle mesure peut être omise. Si l’on souhaite permettre des échanges entre plus d’un participant, il est toujours possible de s’entendre pour activer les micros de plus d’une personne simultanément.

Clavardage ou «Chat» (communication écrite)

Le clavardage est la forme de communication la plus simple de *WebEx Training Center*. Il permet d’envoyer des messages en texte brut. Selon les options qui ont été choisies par l’animateur, le clavardage peut être ou non permis, public ou privé. Avant d’activer ces options, il est important de prendre connaissance des comportements susceptibles de se produire dans le clavardage.

Notez cependant que l’envoi de messages privés à l’animateur est toujours disponible aux participants.

Clavardage public

Le clavardage public est utile pour deux raisons :

- Il permet à tous les participants de prendre directement connaissance des interventions (questions, commentaires) envoyées à l'animateur par les autres participants.
- Il permet aux participants de discuter entre eux à la vue de tous les autres.

Le formateur doit rester vigilant à ce qui se passe sur le clavardage tout en maintenant le déroulement de la rencontre... Cela peut parfois être complexe à gérer car le clavardage comporte les inconvénients potentiels suivants :

- En l'absence d'une certaine discipline de la part des participants, des fils de conversation peuvent se chevaucher, menant à une certaine confusion.
- Il se prête mal aux messages plutôt longs, à cause des délais de rédaction et des limites sur le nombre de caractères.
- Des participants peu disciplinés peuvent utiliser le clavardage public pour avoir des conversations qui ne sont pas pertinentes au thème du cours, ce qui dérange le déroulement de la séance. Cet inconvénient potentiel concerne surtout les grands groupes.

Ces inconvénients peuvent être gérés efficacement et même évités avec de bonnes pratiques d'animation.

Gérer le clavardage public

Tout comme les discussions verbales au micro, le clavardage public peut vite tourner à la cacophonie si les messages se succèdent en plusieurs conversations distinctes juxtaposées, plutôt qu'en une conversation unique à laquelle tout le groupe participe. Les messages des diverses conversations seront entremêlés et il sera difficile de suivre leur fil. La méthode du tour de table est une stratégie appropriée, soit en donnant la parole à chacun à tour de rôle, soit par l'utilisation de la main levée (marqueur d'état des participants) pour demander la parole et attendre ensuite son tour.

Une autre caractéristique dont il faut tenir compte avec le clavardage est le délai entre chaque message. Pendant qu'un participant saisit son message au clavier, il n'y a pas d'activité visible à l'écran pour les autres personnes. Cela produit une pause qui peut briser le rythme de la séance si le message est long à venir. Ces délais sont propices à l'intercalement du message d'une autre personne : un «chevauchement» des messages. Pour diminuer ces délais, on peut réserver le clavardage aux messages courts et utiliser le micro pour les messages plus longs.

Dans les cas où les participants n'ont pas de micro, le clavardage est *de facto* le moyen principal d'envoyer des messages. On doit alors s'en accommoder. On peut néanmoins diminuer l'impact du délai de rédaction en gérant la communication par les moyens déjà mentionnés : tour de table virtuel ou lever la main pour demander la parole et attendre son tour et en encourageant la concision. Pour les longs messages, il est peut-être plus simple de les faire écrire sur le tableau blanc virtuel avec l'outil de texte.

Enfin, si les participants utilisent le clavardage public à des fins autres que celles pertinentes au déroulement du cours, il n'en tient qu'à vous de les ramener à l'ordre, quitte à le désactiver ou à expulser d'éventuels participants récalcitrants.

Clavardage privé vers l'animateur

Le clavardage privé depuis les participants vers l'animateur peut être vu comme un autre moyen de demander la parole, plus riche que les indicateurs d'état.

Par ce biais, un participant peut envoyer une question ou un commentaire directement à l'animateur sans le partager avec toute la classe. L'animateur peut alors en tenir compte sans avoir à accorder la parole au participant qui lui a écrit.

L'animateur peut ensuite décider de partager au groupe les remarques ou questions reçues en privé qui sont d'intérêt public, tout en ayant la courtoisie d'obtenir la permission de l'envoyeur original par un message privé et de lui accorder le crédit qui lui revient.

Clavardage privé entre participants

Le clavardage privé entre participants permet à ces derniers de s'envoyer des messages privés, sans que personne d'autre ne puisse en avoir connaissance.

Il s'agit toutefois d'une arme à double tranchant : d'une part, il permet aux participants de converser de la matière entre eux sans déranger tout le groupe; d'autre part, il peut mener à du «chuchotement virtuel» sans lien avec la matière, ce qui diminue l'attention portée à la séance. Il faut donc savoir l'utiliser avec discernement. La taille et la constitution du groupe peuvent donner des indications sur la pertinence d'activer le clavardage privé.

Tableau blanc virtuel et annotation sur documents

Le tableau blanc et les outils d'annotation de documents possèdent les mêmes avantages et inconvénients que le clavardage. Ils ont cependant l'avantage de permettre de dessiner avec des formes ou de façon libre, avec la souris. Cette caractéristique permet de les exploiter pour exprimer des idées qui sont plus faciles à partager avec un support visuel illustré ou enrichi de pictogrammes (crochets, croix, surlignement, etc.).

L'outil texte utilisé sur le tableau blanc peut aussi servir à rédiger des textes un peu trop longs pour le clavardage public, mais qui ne dépassent pas pour autant un quart à un tiers de page.

Ces outils présentent les mêmes difficultés potentielles que le clavardage, du moins dans les grands groupes. Il vaut donc mieux autoriser leur utilisation par les participants en mode tour de table ou sur demande, plutôt que de permettre leur utilisation à chacun en tout temps.

L'animateur a tout avantage à illustrer son propos avec le tableau blanc et à annoter les documents qu'il présente, dès que c'est opportun. La communication visuelle accompagne avantageusement le texte et la voix, tout en favorisant la compréhension. Un exemple simple consiste à surligner un passage important d'un document présenté dans la séance plutôt que de nommer le paragraphe et la ligne auxquels on fait référence : repérage instantané garanti!

Les sondages

Les sondages permettent à l'animateur de consulter le groupe sur une question simple et de partager ensuite les résultats. Les sondages peuvent être de plusieurs types : à choix multiples, vrai ou Faux, champ à compléter, etc.

Les réponses ne sont pas anonymes pour l'animateur : il peut voir qui a donné quelle réponse. L'animateur doit cependant utiliser cette information à bon escient et respecter l'anonymat des réponses auprès des autres participants dans ses interventions. Si l'animateur choisit d'envoyer les résultats du sondage aux participants, ceux-ci ne verront toutefois que les réponses compilées et non les réponses individuelles. Ce peut être un bon moyen de montrer au groupe comment il se situe collectivement par rapport à la question que l'animateur a lancée.

Le sondage est aussi une bonne façon de vérifier la compréhension de certaines notions pour ensuite utiliser les résultats afin d'orienter la suite d'une séance. La préparation de quelques questions de sondage à l'avance peut aider l'enseignant à cerner tôt dans la séance les notions les moins bien comprises et à s'y ajuster. Même si les étudiants indiquent qu'ils ont compris dans leur marqueur

d'état, peut-être qu'une question de sondage bien formulée pourrait permettre de découvrir qu'ils croient à tort avoir compris. Vous pourrez alors corriger le tir.

L'animateur peut aussi sonder le groupe sur le déroulement de la séance, par exemple, pour savoir s'il préfère une seule pause de dix minutes ou deux pauses de cinq minutes en cours de séance.

Les moyens de communication en dehors de *WebEx Training Center*

Pendant la durée de la séance, il est préférable que les participants éteignent tous leurs autres appareils mobiles (téléphone, ipod, ipad, etc.) ou logiciels de communication (messagerie instantanée, courriel, site web autre que Webex, etc.), afin de ne pas surcharger la bande passante du réseau, la mémoire vive de l'ordinateur et éviter toutes distractions.

En situation d'apprentissage, les étudiants doivent consacrer leur pleine attention à ce qui se passe dans le cours.

Conclusion sur la communication dans *WebEx Training Center*

Après avoir pris connaissance de toutes ces recommandations, il vous revient d'établir quelles seront les règles d'utilisation des différents médias de communication offerts par *WebEx Training Center*. Cela n'exclut pas de consulter les participants, mais il vous faudra peut-être trancher en cas de désaccord.

Il est important de transmettre vos règles de façon claire et concise à vos participants. L'idée n'est pas d'agir en policier, mais plutôt de mettre en place des conditions optimales pour les échanges. Avec des règles claires, les conversations tant verbales qu'écrites seront structurées et faciles à suivre.

Expliquez aux étudiants le but visé par l'établissement de ces règles. Par contre, si vous avez choisi de ne pas autoriser certaines fonctions, ne vous justifiez pas d'emblée. Vous pourrez expliquer vos motifs si on vous interroge spécifiquement au sujet d'une fonction inactivée.

Quelques conseils généraux pour une séance réussie

Après avoir bien préparé et bien amorcé une séance, il est temps d'entrer dans le vif du sujet de votre cours. Tout au long du déroulement du cours, vous pouvez utiliser les moyens suivants pour exploiter *WebEx Training Center* à son meilleur et pour favoriser l'apprentissage chez vos étudiants.

Demandez l'utilisation des indicateurs d'état

Demandez fréquemment aux étudiants d'utiliser les indicateurs d'état (et les émoticônes) comme moyen pour vous donner de la rétroaction. Surveillez ces marqueurs et réinitialisez-les avant de les solliciter explicitement. Donnez une rétroaction aux personnes dont l'état demande votre attention : ceux qui demandent la parole, ceux qui ne sont pas d'accord ou ont mal saisi une explication. Vous n'avez pas nécessairement besoin de tout traiter immédiatement, mais montrez-leur que vous avez vu leur état et que vous allez vous en occuper, même si ce n'est pas immédiatement.

Rendez les documents disponibles à l'avance

En rendant les documents disponibles à l'avance, vous permettez aux étudiants de prendre connaissance du contenu avant la séance et ainsi d'être mieux préparés au cours. Dans les meilleures situations, cela devrait vous dégager du temps pour avoir plus d'interactions pendant la séance.

À l'Université de Sherbrooke, l'utilisation de Moodle comme outil de partage de documents est tout à fait indiquée. Les étudiants pourront choisir d'imprimer certains des documents pour en faciliter la lecture ou pour y référer et faire des annotations manuscrites pendant la séance. L'utilisation de *WebEX Training Center* en complémentarité avec Moodle est abordée plus en détail dans les prochaines pages.

Maintenez l'attention des étudiants

L'attention des étudiants est essentielle, tant pour le bon déroulement de la séance qu'au niveau de leur apprentissage. Étant donné que *WebEx Training Center* est une application en ligne, il peut y avoir une tendance à la distraction plus grande que dans une classe réelle, surtout avec un grand groupe.

Pour conserver l'attention des étudiants, il est souhaitable de susciter leur interaction toutes les 10 à 15 minutes. Ce peut être tout simplement en leur demandant d'utiliser leur indicateur d'état pour signaler s'ils ont bien compris ou non, ou s'ils sont d'accord. Ce peut aussi être avec une question de sondage pertinente à ce moment du cours.

Varié les modes de présentation peut aussi aider à conserver l'attention. Par exemple, vous pourriez alterner entre une explication verbale et la présentation d'un schéma. En variant les stimuli, vous vous adressez à des fonctions cognitives différentes chez vos étudiants et vous favorisez aussi la compréhension.

Une autre stratégie à adopter pour conserver l'attention des étudiants est de prendre des pauses de durée et de fréquence suffisantes. Plusieurs études démontrent qu'il est difficile de demeurer concentré en classe plus de 45 minutes consécutives. Prévoyez donc des pauses de 5 à 10 minutes toutes les 45 minutes. Ces pauses permettront aux participants de se changer les idées pour revenir ensuite au cours avec l'esprit rafraîchi, prêt pour 45 nouvelles minutes de concentration.

Tenez compte des différents styles d'apprentissage

Les personnes expriment une diversité dans leurs styles d'apprentissage. Certains apprennent mieux en lisant des textes bien structurés et séquencés ou en écoutant des explications verbales. D'autres apprennent mieux dans un mode visuel : les schémas, les photos, les illustrations ou les vidéos leur sont plus faciles à saisir. Un autre type d'apprenant est plutôt sensible à l'expérience directe, telle que par des simulations ou par des exercices.

Il existe bien d'autres dimensions selon lesquelles on peut définir des différences de styles d'apprentissage et l'objet de ce guide n'est pas de toutes les recenser. Ce qui est important à retenir, c'est que plus vous diversifiez vos activités et vos modes d'explications, mieux vous répondez aux besoins variés de vos étudiants.

Sachez que même si les étudiants ont tous un style préférentiel d'apprentissage, ils bénéficient quand même de se faire présenter la connaissance dans plusieurs modes différents.

Favorisez l'interaction

Il est toujours possible pour les étudiants de consulter votre matériel de référence en dehors des séances. Il serait donc dommage d'utiliser ces séances exclusivement pour donner des explications qui leur sont déjà accessibles dans le matériel pédagogique du cours. *WebEx Training Center* apporte la possibilité d'interaction et un grand potentiel de placer les étudiants en apprentissage actif.

Afin d'éviter de centrer toute la séance autour d'un exposé magistral à distance, on peut utiliser *WebEx Training Center* comme un moyen de discussion en groupe et de réflexion collective sur la matière. La discussion aide les étudiants à construire un sens avec leurs nouvelles connaissances, à les organiser en un tout cohérent.

Une idée de séquence que vous pourriez utiliser dans vos séances *WebEx Training Center* serait de :

1. commencer par donner des explications supplémentaires sur les lectures, faire ressortir l'essentiel;
2. répondre aux questions;

3. lancer une discussion sur la matière et accompagner les étudiants dans leur appropriation des concepts à travers cette discussion, que ce soit en grand groupe ou en petites équipes de travail.

Vous pouvez répéter cette séquence plusieurs fois dans une même séance : elle n'a pas nécessairement à durer longtemps pour être efficace. Vous pouvez aussi imaginer vos propres séquences où vous alternerez entre la transmission d'information et l'interaction.

Pour amener les étudiants vers un apprentissage actif au-delà des séances, vous pouvez aussi préparer pour eux des activités hors ligne, telles que des travaux, qui les mettront en situation de réflexion et d'utilisation des connaissances.

Enregistrez la séance pour permettre le révisionnement ultérieur

Cette mesure toute simple permet aux participants qui le souhaitent de revoir la séance en tout ou en partie, ce qui est très commode pour réentendre une phrase qu'on a manquée ou une explication d'un concept sur lequel on bute.

C'est également très pratique pour les personnes qui n'ont pas pu assister à la séance.

Demandez l'opinion des participants sur le déroulement et sur *WebEx Training Center*

Même en ayant prévu des règles de communication appropriées et en ayant fait une bonne préparation, les commentaires de vos participants peuvent vous aider à améliorer l'expérience pour la prochaine séance.

Donnez-leur l'occasion de s'exprimer par un sondage, par clavardage ou avec le micro. Il est possible que leurs commentaires soient très positifs et que vous ayez trouvé une formule gagnante dès le départ, mais peut-être voudrez-vous quand même essayer de nouvelles choses pour les prochaines fois?

La combinaison de *WebEx Training Center* et de Moodle pour une expérience d'apprentissage en ligne enrichie

Depuis 2008, Moodle est la plateforme institutionnelle de l'Université de Sherbrooke pour les sites de cours en ligne. Moodle offre des nombreux outils complémentaires à *WebEx Training Center* pour appuyer la formation à distance et même pour compléter la formation en classe.

Outre les fonctions de partage de documents, un site de cours dans Moodle a l'avantage de compléter la communication synchrone de *WebEx Training Center* par un puissant moyen de communication asynchrone : le forum de discussion.

L'avantage du forum est que les participants n'ont pas à être disponibles au même moment pour interagir. Ils se rendent dans les forums selon leurs propres disponibilités et y contribuent aux discussions là où elles sont rendues au moment de leur visite, en pouvant lire tous les messages précédents qui y ont été déposés et en y répondant.

En plus des forums, Moodle offre d'autres activités de collaboration où les étudiants peuvent travailler ensemble de façon asynchrone : wikis, glossaires, bases de données, etc.

Le site Moodle d'un cours peut servir à la préparation des séances *WebEx Training Center* de plusieurs façons, notamment :

- Les documents pertinents aux séances peuvent y être rendus disponibles.
- Une discussion préparatoire peut y avoir lieu dans les forums.
- Certaines consignes et informations peuvent y être communiquées à l'avance.

- Les étudiants peuvent y inscrire à l'avance certaines questions ou certains fichiers qu'ils veulent voir discuter lors de la prochaine séance.

Moodle peut aussi être utile à la suite d'une séance, par exemple :

- Les étudiants peuvent valider leur compréhension dans des tests formatifs.
- Ils peuvent alimenter un glossaire avec les nouveaux termes discutés pendant la séance.

Il serait trop long de vouloir nommer ici toutes les possibilités. Renseignez-vous sur Moodle à l'Université de Sherbrooke en vous rendant au www.USherbrooke.ca/moodle2.

Quelques comportements virtuels à surveiller chez vos étudiants

La transposition dans le monde virtuel s'applique aussi à certains comportements indésirables. Par exemple, le chuchotement virtuel dont nous avons déjà parlé dans la section sur le clavardage privé entre participants. En voici quelques autres sur lesquels vous pourriez rester attentif.

Dormir sur son pupitre

C'est l'étudiant qui se connecte à *WebEx Training Center*, mais qui cesse de porter attention à la séance. On peut le détecter quand on constate qu'il ne change pas son indicateur d'état, qu'il ne répond pas aux sondages et qu'il ne participe d'aucune autre façon.

Peut-être est-il distrait par autre chose? En s'adressant directement à cette personne par la voix, on a de bonnes chances de la «réveiller». Cela peut être fait avec courtoisie en donnant le bénéfice du doute, comme en demandant : «Je remarque que tu n'as pas changé ton indicateur d'état quand j'ai demandé si tout le monde comprenait, est-ce que ça va pour toi?»

Signer la feuille de présence et partir

C'est un peu la même chose que dormir sur son pupitre, mais la personne n'est même plus à l'ordinateur. Dans un tel cas, peut-être la personne a-t-elle eu une urgence, et la courtoisie est de mise tant qu'on ne connaît pas la raison pour laquelle la personne a quitté. Il peut être bien d'établir comme règle de fonctionnement de demander d'afficher l'icône *d'absence* dès qu'une personne doit quitter pour quelques instants.

Faire le clown

Il arrive qu'un petit comique utilise l'une des fonctions de *Webex Training Center* pour dire, écrire ou dessiner des blagues. Utilisez votre jugement pour composer avec ces situations. Dans l'éventualité d'une personne extrêmement récalcitrante (ce qui devrait être extrêmement rare), il est toujours possible, en dernier recours, de l'expulser.

La vue d'ensemble : prendre un peu de recul par rapport à l'outil

Il est sage de prendre un peu de distance par rapport à l'outil de temps à autre et de réfléchir sur l'utilisation qu'on en fait. On peut se poser les questions suivantes :

- En quoi ces moyens techniques favorisent-ils l'apprentissage?
- Comment puis-je les utiliser plus judicieusement?
- Quels sont les obstacles techniques ou autres que j'ai rencontrés et sur lesquels j'ai du contrôle?

- Comment puis-je éliminer ou diminuer l'impact de ces obstacles?

Mais en plus de réfléchir à ces questions, il est éclairant d'élargir encore davantage notre champ de vision. En portant une attention trop sélective à la médiatisation du cours, qui est la mise en œuvre de moyens techniques de formation, on peut perdre de vue que l'objectif final de la démarche est l'apprentissage.

C'est pourquoi il faut penser qu'au-delà de la prestation de cours que vous allez offrir à l'aide de *WebEx Training Center*, il faut également considérer la séance au sens large :

- Comment cette séance s'insère-t-elle dans l'ensemble des activités pédagogiques du cours?
- Comment le cours lui-même s'insère-t-il dans le programme d'études dont il fait partie?
- Au-delà des moyens techniques, quelles sont les stratégies d'apprentissage générales et spécifiques dont bénéficieraient le plus étudiants?

Conseils personnalisés

Si vous prévoyez utiliser *WebEx Training Center* ou d'autres moyens techniques d'enseignement, que ce soit pour l'enseignement à distance ou en classe, l'équipe de conseillers pédagogiques du Service de soutien à la formation peut vous accompagner dans la conception ou dans la révision de vos activités pédagogiques médiatisées.

Renseignements : www.USherbrooke.ca/ssf .

Conclusion

Vous êtes la personne la mieux placée pour déterminer ce qui fonctionne bien et ce qui fonctionne moins bien dans votre cours. Les conseils donnés dans ce guide sont de nature générale et il se peut que certains ne s'appliquent pas directement à votre situation. Soyez à l'aise d'adapter la démarche qui vous y est proposée.

Si vous adoptez une approche différente qui est tout aussi propice à l'apprentissage, voire meilleure, n'hésitez pas à nous en faire part afin que nous la présentions dans une version future du présent document.

Annexe : aide-mémoire

Avant la première séance

- Suivez la formation *Training Center* offerte par Bell.
- Créer votre séance de formation.
- Inscrivez vos participants.
- Déposez vos documents sur le site de votre cours ou sur *WebEx Training Center*.
- Préparez votre site Moodle, le cas échéant.
- Écrivez à vos participants pour leur demander d'avoir un micro-casque de bonne qualité pour la séance et inclure les coordonnées du support technique de Bell.
- Planifiez vos consignes de communication pour votre groupe de participants en fonction de sa composition : utilisation du clavardage privé et public, annotations au tableau blanc virtuel et sur les documents, utilisation du micro et de la webcam au besoin.
- Préparez d'avance les sondages que vous prévoyez utiliser.

Au début de la première séance

Prévoyez 30 à 60 minutes pour traiter les aspects suivants :

- compléter la préparation technique (connexion, etc);
- rappeler les coordonnées du support technique Bell;
- expliquer le fonctionnement de *WebEx Training Center* aux participants dont c'est la première expérience avec cet outil;
- donner les consignes de communication pendant la séance.

Au début des autres séances

- Prévoyez un certain temps pour la mise en place de la séance, de plus en plus court à mesure que le groupe prend de l'expérience.
- Répétez les consignes de communications si vous le jugez à propos.
- Présentez le plan de déroulement de la séance.
- Faites un bref retour sur les éléments de contenu les plus importants de la séance précédente.

Pendant la séance

- Encouragez régulièrement les participants à utiliser leurs marqueurs d'état et des émoticônes pour communiquer.
- Donnez une rétroaction aux participants quand ils vous envoient un message par clavardage ou par leur marqueur d'état.
- Cherchez l'interaction au moins toutes les 15 minutes.
- Dans les grands groupes (environ huit participants ou plus), donnez la parole aux participants (voix, webcam, annotations au tableau blanc virtuel) seulement au besoin, plutôt qu'en tout temps.
- Prévoyez des pauses pour les séances de plus d'une heure.

- Utilisez les sondages pour avoir l'opinion des participants, plutôt que de demander un avis verbal ou écrit. Si le sondage n'est pas approprié, utilisez une approche de type tour de table pour éviter la confusion des réponses.

À la fin de la première séance

- Demandez les commentaires de vos participants sur ce mode de communication et sur le déroulement de la séance.
- Remerciez vos participants.
- Expliquez aux participants comment se déconnecter correctement de WebEx Training Center pour éviter qu'ils ne ferment simplement la fenêtre sans quitter la séance.

À la fin des autres séances

- Si vous le jugez à propos, demandez à nouveau les commentaires des participants sur le déroulement de la séance.
- Remerciez vos participants.