

Orientations pour les modérateurs

Comment apprenons-nous ?

Pour comprendre l'apprentissage, il faut l'imaginer en train de changer la façon dont nous comprenons le monde et interagissons avec lui. Cela peut être un détail - par exemple si j'apprends le nom de quelqu'un, cela changera un peu la façon dont j'interagis avec cette personne. Mais il existe une grande différence entre savoir le nom d'une personne et réellement connaître cette personne. Cet exemple simple souligne une des clés de la facilitation de l'apprentissage : dire quelque chose à quelqu'un, ce n'est pas forcément suffisant pour l'aider à apprendre de manière assez approfondie pour réellement évoluer.

Un modérateur devrait être capable d'aider les personnes à apprendre de manière assez approfondie pour devenir indépendantes et capable d'agir et d'apprendre plus. Cela n'arrive en général que lorsque les apprenants ont besoin d'utiliser une information ou d'appliquer des compétences présentées ou démontrées. Cela peut prendre la forme d'activités d'apprentissage, de questions et de tâches collaboratives. Cela se produit surtout quand les instructeurs et les autres participants fournissent des retours à l'apprenant sur ce qu'il a fait.

Quelques éléments clés de facilitation

Que la formation se déroule en classe ou en ligne, les formateurs peuvent utiliser avec bénéfice les techniques de facilitation suivantes :

- aider le groupe à développer une atmosphère positive et coopérative d'apprentissage ;
- faciliter les interactions au sein de l'environnement du cours, y compris entre participants, instructeurs et favoriser l'utilisation des ressources pédagogiques.
- en cas d'auxiliaires technologiques, être sûr qu'ils sont utilisés par le groupe pour atteindre les objectifs pédagogiques.

Développer une bonne atmosphère d'apprentissage

Vous espérez construire un réseau ou équipe de collègues grâce à la formation ? Cela va demander une atmosphère de travail d'équipe. Vous voulez que chacun réfléchisse de manière plus critique sur son travail ? Cela demandera une atmosphère qui encourage la réflexion critique. Les apprenants vont-ils travailler sur des projets individuels ? Cela va demander des retours d'informations fréquentes et plus personnalisées.

Alors que la plus grande partie de ce qui précède est liée à la conception générale de la formation (votre choix de solutions et d'activités d'apprentissage), il existe un élément supplémentaire qui sera nécessaire dans chaque situation de formation : une atmosphère amicale qui encourage les attitudes positives envers l'apprentissage.

Une atmosphère amicale peut être créée de nombreuses manières. La fourniture d'une bonne orientation au début du cours est un exemple. Cela aide les apprenants à savoir le type d'assistance qu'ils peuvent recevoir des formateurs. Cela permet également aux formateurs de transmettre leurs attentes concernant le niveau d'implication des apprenants. Une introduction au cours est également une bonne occasion pour débiter le dialogue entre les apprenants et les formateurs. Ce dialogue permanent est très important pour conserver cette atmosphère positive tout au long de la formation.

Alors que le cours progresse et que les apprenants entrent dans la phase la plus active, les retours d'informations commencent à jouer un rôle plus important dans le cadre du maintien d'une atmosphère coopérative. Ces retours peuvent venir des formateurs au début, mais les apprenants doivent également être encouragés à réagir avec leurs pairs. Les retours d'informations doivent être constructifs. Ils doivent souligner les aspects positifs et indiquer les pistes d'amélioration plutôt que d'être négatifs ou pénalisants. Rappelez-vous que les retours d'un formateur doivent être un modèle d'écoute respectueuse et de considération attentive des commentaires sur le travail des autres. Les apprenants sont de très bons observateurs et suivront votre exemple !

Vers la fin du cours, le dialogue entre les participants va certainement évoluer, car les apprenants commencent à se renseigner sur la façon de continuer leur aventure de formation. À ce moment, un cours bien modéré va dépendre autant des conseils donnés par les instructeurs que des suggestions des autres participants.

Pour finir, n'oublions pas que certaines personnes auront du mal à transférer leur bon comportement et leurs attitudes adaptées de l'environnement présentiel à l'environnement en ligne. Lors de la modération d'une formation en ligne, il est toujours conseillé de rappeler aux participants que l'on exigera d'eux une éthique en ligne, souvent appelée nétiquette.

Nétiquette – jeu de règles, comportements et attitudes qui aident à créer une atmosphère amicale, saine et coopérative dans un espace virtuel. L'une des règles consiste à garder un ton positif dans tous les messages. L'aspect social du cours est souvent important, mais il est utile de garder à l'esprit que certains participants peuvent ne pas apprécier que la partie sociale occupe trop d'espace dans le cours. C'est une autre règle importante. La nétiquette s'applique aussi bien aux modérateurs qu'aux apprenants, mais les modérateurs doivent veiller à la maintenir et à intervenir si elle a été violée.

La liste qui suit synthétise certains rôles utiles de modérateur pour un formateur qui dirige une discussion en classe ou en ligne, en examinant les fonctions nécessaires pour garder sur les rails cette conversation.

Discussion d'ouverture

- Annoncer le thème et clarifier contenus et objectifs

Établissement des normes

- Présenter les attentes sur les règles de comportement pour les forums de discussion

Établissement de l'agenda

- Contrôler subtilement ou ouvertement l'ordre et le flux des sujets

Reconnaissance :

- Accueillir les participants, et mettre ouvertement en valeur leurs contributions

Incitation

- Solliciter des commentaires des participants lorsqu'ils ne le font pas spontanément

Remèdes

- Répondre aux problèmes dans un contexte d'incompréhension, de violation des normes, de manque de clarté, absence de pertinence ou autres difficultés

Élaboration

- Synthétiser et unifier la discussion pour garantir qu'elle avance vers une fin constructive

Favoriser les interactions

Nous savons que des occasions répétées d'immersion dans les contenus et d'activité aide les étudiants à développer leurs connaissances et compétences (voir l'unité Activités d'apprentissage du cours OMM pour les formateurs). Ainsi, comment les formateurs aident-ils les apprenants à interagir avec les contenus de la meilleure manière ? Une fois encore, la clé, ce sont les retours d'informations. Des retours constructifs peuvent aider les apprenants à voir si quelque chose a plus ou moins bien fonctionné, les amènent à réfléchir sur la manière de procéder différemment, et les encouragent à recommencer pour aller plus loin. Avec une pratique interactive et des retours d'informations couplés, les apprenants peuvent s'approprier les connaissances d'une façon bien plus efficace que comme des destinataires passifs d'informations. Les retours d'informations formatifs sont l'une des techniques les plus importantes pour faciliter l'apprentissage.

De la même manière, on souligne souvent qu'un apprentissage efficace est collaboratif et social de nature, et qu'offrir des occasions fréquentes de collaborer avec des pairs est une excellente façon d'encourager un apprentissage actif. La décision sur le type d'occasions qui seront fournies pour la collaboration avec les pairs s'effectue au stade de la conception du cours, mais les formateurs peuvent faciliter la collaboration pendant le cours en apportant leur assistance.

Cette assistance comprend une observation et un suivi attentifs, surtout au début du cours, lorsque le groupe est en phase de faire connaissance, et que certaines personnes peuvent avoir besoin de plus de confiance pour participer. L'efficacité des interactions entre les pairs est également liée à l'atmosphère, car si elle est amicale, respectueuse et positive, elle va encourager une meilleure confiance réciproque et confiance en soi.

Modération et technologies

L'utilisation de la technologie pour la formation s'est développée rapidement ces dernières années. Dans une salle de classe, nous utilisons souvent des tableaux blancs, des projecteurs et des dispositifs variés, tels que des boîtiers « clickers » pouvant promouvoir l'interaction des apprenants avec des contenus projetés sur un écran par exemple. Dans un environnement en ligne, la présence de la technologie est inévitable - elle est déjà intégrée dans le format du cours lui-même.

Les formateurs doivent impérativement maîtriser la technologie pour pouvoir aider les participants à l'utiliser correctement quand elle intervient dans le cours. Ici, la modération consiste à guider et assister les apprenants. L'assistance technologique intervient à différents niveaux, des conseils d'utilisation d'un outil déterminé – par exemple expliquer comment accéder à un système de conférence pour la participation à un webinaire, ou montrer comment utiliser un clicker pour fournir une interaction avec les contenus en classe – jusqu'à l'assistance plus complexe nécessaire pour modérer une discussion sur un forum ou une simulation...

Gestion du temps

La gestion du temps est une compétence importante pour les modérateurs. Non seulement les participants attendent qu'ils répondent rapidement à leurs demandes pour garder un bon rythme dans le cours, mais aussi qu'ils les assistent dans la gestion de leur propre temps.

Quand un modérateur ou formateur doit-il interagir avec les participants, et avec quelle fréquence ? Pour la formation en ligne, il est conseillé de répondre à une question dans les 24 ou 48 heures. En enseignement présentiel, le rythme est en général plus soutenu, et des réponses rapides sont plus importantes. Toutefois, vous devez appliquer votre bon sens dans votre situation et avec vos contraintes. Il est juste important que les apprenants connaissent les règles et que vous les respectiez.

Combien de modérateurs sont nécessaires pour un cours ? C'est une question courante et importante, et le succès de la formation peut dépendre de cette décision. La réponse varie bien entendu suivant le type de formation et les contraintes pratiques. Voici une liste partielle des critères pouvant être utilisés.

- nombre d'activités de formation
- nombre de demandes des étudiants
- quantité de lectures et de retours nécessaires pour les devoirs

- niveau d'implication des modérateurs (temps partiel ou plein-temps)
- rythme du cours
- utilisation des interactions entre les pairs (une bonne promotion des interactions entre les pairs peut réduire le nombre de modérateurs nécessaires, comme c'est le cas dans de nombreux MOOC).
- temps attendu pour répondre à différentes questions / types de message, par exemple approximativement
 - 2 questions/messages à l'heure s'il faut faire des *recherches* ou trouver des *ressources supplémentaires*
 - 4 questions/message à l'heure si la réponse est *spécifique* et liée au sujet pour lequel vous êtes expert
 - 8 questions/messages à l'heure si on vous demande de clarifier des questions *générales* ou de *procédure*
- langue du cours, et langue maternelle des apprenants et modérateurs
- expérience avec le cours et contenu du cours
- bien d'autres points que vous découvrirez

Une des manières d'aborder une modération adaptée est de réfléchir aux besoins attendus d'un étudiant, puis de considérer le nombre total d'étudiants et le temps disponible pour chaque modérateur. Si chaque étudiant a besoin d'une heure d'interaction par jour/semaine pour les réponses, les commentaires, la notation et les retours, et qu'un modérateur n'a que 5 heures à dédier chaque jour/semaine, alors 5 modérateurs seront nécessaires pour un cours de 20 étudiants.

En général, il faut plus de modérateurs pour un cours actif de durée limitée en classe que pour un cours en ligne sur une durée plus longue, en raison du rythme plus élevé. Mais dans un cours en ligne très actif, avec de nombreux devoirs et des activités sur les forums de discussion, 5 étudiants peuvent être la limite pour des modérateurs à temps partiel. Pour des cours moins actifs, basés sur des présentations ou de nombreuses lectures, ou lorsque les modérateurs sont disponibles pour plus d'heures, le nombre peut être de 10 étudiants par modérateur, voire plus.

Quelques réflexions finales sur le temps de modération :

- S'il existe un groupe de modérateurs, il est judicieux de répartir les responsabilités pour des activités spécifiques. Il permet de gérer la charge de travail grâce à la familiarité avec le sujet.
- Les apprenants préfèrent recevoir des informations bien élaborées, et sont prêts à attendre un peu pour les obtenir (jusqu'à 48 heures éventuellement).
- Développer des compétences de modérateur peut demander du temps, surtout en ligne. Les compétences de gestion du temps des modérateurs vont également progresser.
- Dans les discussions, les personnes apprécient d'avoir des nouvelles des autres. Un commentaire peut avoir un impact positif sur de nombreuses personnes, même s'il n'y a pas de réponse. Dans un environnement en ligne notamment, on peut être inquiet de ne pas recevoir de réponse, mais cela ne veut pas dire que personne n'en profite.
- Favorisez les interactions entre les apprenants. Il est parfois préférable de laisser de

l'espace aux apprenants pour se répondre les uns les autres, ou de demander ce qu'ils pensent, plutôt que de donner directement la réponse à chaque fois. N'intervenez que si quelque chose doit être corrigé ou complété.

- Il est intéressant, si quelqu'un pose une question lors d'un devoir ou dans un courrier électronique, d'en informer toute la classe, sauf si des aspects sensibles interviennent. On peut conseiller alors de ne pas citer le nom de la personne. Par exemple : *Un participant a posé la question _____ ; je me demande quelle réponse nous pourrions lui apporter.*