

8 mentions : Droit, LEA, Gestion, Histoire, Génie-civil, Lettres, Informatique, Physique-Chimie
968 entretiens réalisés : **710** étudiant-es ont été répertorié-es pour la rubrique « Etudes - pédagogie » **en catégorie 1 (73.5%)**, c'est-à-dire sans difficultés particulières ; **140 en catégorie 2 (14.46%)**, c'est-à-dire urgence modérée, besoin d'un contact ; **23 en catégorie 3 (2.38%)**, c'est-à-dire, urgence avérée, doit être recontacté-e au plus vite.

Sur cet ensemble, **472 étudiant-es ont fait des commentaires pédagogiques relevés dans un commentaire écrit par le personnel appelant**. C'est sur ces commentaires écrits que repose cette analyse.

Ces commentaires ont été répartis en 7 catégories :

-  les étudiant-es qui n'ont **pas exprimé de difficultés** (132 étudiant-es),
-  les difficultés liées à la **communication** Enseignant-es - Etudiant-es (74 étudiant-es)
-  les difficultés liées à la **forme d'apprentissage et au contenu** proposés (100 étudiant-es)
-  les difficultés liées à la **charge de travail** (64 étudiant-es)
-  les difficultés liées à la **situation personnelle** (40 étudiant-es)
-  Les difficultés liées à un **sentiment d'insécurité, au stress** engendré (102 étudiant-es)
-  Une catégorie **remarques diverses**

Chaque responsable de formation a reçu le bilan global des appels aux étudiant-es de sa formation et une synthèse spécifique des commentaires pédagogiques liés à la formation. Les pages qui suivent relèvent les éléments transversaux à chacune de ces synthèses spécifiques et des éléments de discussion ou d'amélioration possible.

Les étudiants : Continuer... tout va bien

Cette catégorie, permet de vérifier que la majorité des étudiants s'est adapté. En effet, ils sont plusieurs à préciser que les deux premières semaines, « un peu intenses » n'ont pas toujours été faciles, ils ont dû s'adapter à la charge de travail, trouver une nouvelle organisation. Au moment des appels, ils pensent maintenant avoir « trouver leur rythme ». Un certain nombre d'éléments ont aussi pu les y aider :

- > des délais de travail suffisamment longs donnés par les enseignants « bienveillance des enseignants »
- > une bonne communication avec leurs enseignants « à l'écoute et disponibles »
- > une dynamique de groupe via des contacts nombreux, réguliers, solidaires entre étudiants de la mention, "entraide" via des réseaux qu'ils se sont créés (Facebook, WhatsApp, Instagram, Snapchat etc.)
- > des conditions matérielles au rendez-vous (Fibre, ordinateur personnel etc.) et des premières évaluations qui se sont bien déroulées techniquement, permettant de plutôt bien vivre la formation à distance, qui avec l'accès à un ensemble de ressources, permet à chacun de s'organiser librement
- > une motivation intacte, avec une certaine relative "rattrapage en L2 les manques », comprend que « certains enseignants soient plus à l'aise que d'autres avec la technologie ».

Éléments de synthèse



Représentatif de l'hétérogénéité des groupes

Au regard du nombre d'étudiant-es en catégorie 1 (710), les étudiants vont donc bien mais n'ont pas tous eu le besoin de s'exprimer, ces commentaires sont donc une petite représentation du ressenti de ces étudiant-es, qui représentent la majorité des appelés. L'on perçoit donc bien que ces étudiant-es sont autonomes, ont une capacité de travail suffisante, apprécient même d'avoir les cours en "bloc" car peuvent s'organiser sur la longueur, savent trouver les bons canaux de communication avec les enseignants, sont moins sujets à l'anxiété etc. Cette réalité, rassurante, ne doit pas nous éloigner des étudiant-es nous ayant fait part de leurs difficultés (cf. Fiches suivantes), nous rappelant que chaque étudiant-e fonctionne différemment, certains auront besoin de feuille de route plus régulière, d'avancer cours par cours, étape par étape, d'être en contact visuelle ou auditive avec l'enseignant, souvent pour être rassurer. Cela est représentatif de l'hétérogénéité habituelle des groupes.

Éléments de discussion





Les étudiant·es : Continuer... tout va bien

Cette catégorie permet de vérifier que la majorité des étudiant·es s'est adaptée. En effet, plusieurs précisent que les deux premières semaines, « *un peu intenses* », n'ont pas toujours été faciles, qu'elles et ils ont dû s'adapter à la charge de travail, trouver une nouvelle organisation. Au moment des appels, ces étudiant·es pensent maintenant avoir « *trouvé leur rythme* ». Un certain nombre d'éléments ont aussi pu les y aider :

- > des délais de travail suffisamment longs donnés par les enseignant·es, « *bienveillance des enseignants* »
- > une bonne communication avec leurs enseignant·es « *à l'écoute et disponibles* »
- > une dynamique de groupe via des contacts nombreux, réguliers, solidaires entre étudiant·es de la mention, "*entraide*" via des réseaux qu'elles et ils se sont créés (Facebook, WhatsApp, Instagram, Snapchat etc.). Cette dynamique ne se retrouve pas dans toutes les mentions.
- > des conditions matérielles au rendez-vous (Fibre, ordinateur personnel etc.) et des premières évaluations qui se sont bien déroulées techniquement, leur permettant de plutôt bien vivre la formation à distance,
- > l'accès à l'ensemble des ressources en même temps est appréciable car cela leur permet de « *s'organiser librement* »
- > une motivation intacte, avec une certaine relativité : "*ratrapper en L2 les manques* », compréhension que « *certaines enseignantes soient plus à l'aise que d'autres avec la technologie* ».



Représentatif de l'hétérogénéité des groupes

Au regard du nombre d'étudiant·es en catégorie 1 (710), elles et ils vont donc bien mais n'ont pas toutes et tous eu le besoin de s'exprimer ou les appelants n'ont pas jugé nécessaire de relever leur propos. Ces commentaires sont donc une petite représentation du ressenti de ces étudiant·es, qui représentent la majorité des appelé·es. Nous percevons que ces étudiant·es sont autonomes, ont une capacité de travail suffisante, apprécient même d'avoir les cours en "bloc" car peuvent s'organiser sur la longueur, savent trouver les bons canaux de communication avec les enseignant·es, sont moins sujets à l'anxiété etc. Cette réalité, rassurante, ne doit pas nous éloigner des étudiant·es nous ayant fait part de leurs difficultés (cf. Fiches suivantes), nous rappelant que chaque étudiant·e fonctionne différemment, certain·es auront besoin d'une feuille de route plus régulière, d'avancer cours par cours, étape par étape, d'être en contact visuel ou auditif avec l'enseignant·e, souvent pour être rassuré·e. Cela est représentatif de l'hétérogénéité habituelle des groupes, que l'on retrouve également en présentiel.



Cette catégorie permet de faire un point sur ce qui peut mettre certain·es étudiant·es en difficultés dans un mode de communication et de formation à distance. D'abord, il peut y avoir une impression de ne pas pouvoir être en contact avec l'ensemble des enseignant·es : « *difficultés à joindre quelques enseignant·es* », « *à obtenir une réponse aux mails envoyés* », sans savoir si l'absence d'informations ou de contact avec un enseignant·e est « normale » ou si ce sont elles et eux qui passent à côté d'informations importantes, qui n'utilisent pas les bons canaux etc.

Les étudiant·es précisent souhaiter être informé·es lorsqu'un·e enseignant·e dépose un devoir ou des documents sur Moodle. Certain·es le font mais pas systématiquement et, au-delà de devoir s'adapter au fonctionnement différent de chaque enseignant·e, cette situation complexifie leur organisation et les insécurise quant au fait, là aussi, de ne pas avoir eu toutes les informations.

La multiplicité des outils et des pratiques enseignantes pour communiquer avec les étudiant·es peuvent parfois les « *dispenser* », « *les perdre* ». En effet, les un·es utilisent Moodle, d'autres directement les mails, et d'autres encore des plateformes via l'ENT ou qui peuvent nécessiter des installations notamment pour des échanges oraux, susceptibles d'engendrer du stress (besoin d'installation, connexion instable : Hangout et Skype sont cités plusieurs fois comme insécurisants).

Cette multiplicité des outils de communication leur donne parfois l'impression de devoir chercher des informations un peu tous azimut.

Les étudiant·es ont clairement fait part de leur besoin d'échanges plus directs et plus spontanés : « *plus de forum* », « *pouvoir parler aux enseignants* », « *de vive voix* » pour les aider à maintenir leur motivation, à mieux comprendre les attendus, et « *maintenir le lien social* ».

Cette communication est aussi souhaitée plus régulière, organisée et coordonnée autour d'un calendrier commun par exemple : « *[les profs] synthétisant toutes les dates de rendu d'évaluations et les consignes et sur lequel les modifications de dates ou consignes seraient répercutées* ».

Quelques étudiant·es ont exprimé avoir des difficultés à prendre l'initiative de contacter directement les enseignant·es par « *peur de déranger* ».



Définir un plan de communication, si possible à l'échelle d'une équipe

Certain·es étudiant·es, selon leur degré de maîtrise des outils numériques, sont déstabilisé·es par un trop large panel d'outils de communication. Pour rappel, cette étude fait référence aux étudiant·es de 1^{ère} année, pas toujours très habitué·es aux outils institutionnels ou de travail à distance. Il est intéressant pour l'établissement d'avoir plusieurs outils à sa disposition, pour répondre à des besoins différents selon les formations, pour « tenir la charge » etc. Les remarques des étudiant·es nous amènent toutefois à réfléchir à une organisation, une communication plus structurée au sein de chaque équipe et surtout pouvoir communiquer ce **plan de communication** aux étudiant·es. Ainsi, il est possible que les enseignant·es dans leur ensemble ne puissent pas répondre et échanger au même rythme et avec autant de réactivité, selon les responsabilités des un·es et des autres. Peut-être s'agirait-il dans ce plan de communication, en plus du choix des **outils et des canaux d'échanges à adopter**, de pouvoir préciser aussi **les interlocuteurs à privilégier** (responsable de formation, directeur d'études etc.) et d'identifier les personnes ressources et les personnes non directement joignables.

La communication dans un mode de formation à distance, au-delà des aspects purement techniques et informationnels, est un **outil au service de l'apprentissage**. **Pouvoir discuter, débattre et confronter ses points de vue fait partie des processus engageants** pour des apprentissages en profondeur. Il s'agit alors de pouvoir **proposer des espaces où ces activités communicationnelles peuvent se dérouler**.



Certains enseignements reposent sur une quantité de ressources (notamment PDF) très importante. Les étudiant·es relèvent leurs difficultés à faire le tri dans toutes ces informations, se sentant parfois noyé·es, surtout lorsque c'est envoyé « *en bloc* ». Certaines ressources consistent en des liens vers d'autres sites et, parfois, ne sont pas accompagnées d'explications particulières. Les étudiant·es disent alors ne pas savoir, ne pas comprendre ce qu'il faut chercher, ne pas avoir d'activités précises qui accompagnent ces ressources.

Pour accompagner justement ces ressources fournies, elles et ils expriment avoir besoin « *d'entendre* » l'enseignant·e expliquer son cours via une vidéo (synchrone ou asynchrone), compléter les textes envoyés en PDF pour obtenir des explications, des feedbacks au-delà d'un corrigé papier et varier ainsi de la lecture de documents écrits. Cette possibilité d'accéder à ces vidéos, de manière asynchrone, c'est aussi leur permettre de pouvoir accéder librement et à plusieurs reprises au contenu qu'elles et ils n'auraient pas tout de suite compris.

L'utilisation d'un *chat* ou d'un forum pour poser des questions en direct sur ce qui n'est pas compris est appréciée.

Cette masse de ressources peut aussi entraîner des difficultés d'organisation, soit par le manque de visibilité sur les devoirs et travaux à venir, soit par des difficultés à s'y retrouver à l'intérieur de Moodle : « *documents déposés sous différentes sections* », « *éparpillés* », ou là encore, par la multiplicité des méthodes des rendus de devoirs, selon les enseignant·es (par mail, par Moodle etc.).

Certains étudiant·es demandent « *des scénarios* », « *des plans cibles* » pour les aider à étudier. C'est-à-dire, des consignes plus précises, un plan de travail de cours « *quoi apprendre* », un suivi des travaux rendus, des conseils pour savoir « *quoi ou comment réviser* » etc.

Enfin, lorsque les consignes sont fournies, certain·es peuvent être destabilisé·es par un manque de clarté, « *pas toujours très claires* », manquant de précisions, des consignes compliquées ou « *trop floues* » et la difficulté aussi « *à différencier les types d'activités, notées ou pas, à rendre ou pas* » etc.



Plan de cours, plan de travail, pour accompagner vers l'autonomie

L'hétérogénéité à l'intérieur d'un groupe nous montre que les étudiant·es n'ont pas toutes et tous les mêmes capacités en termes d'autonomie, de synthèse, d'organisation. Le passage « brutal » à un enseignement à distance peut accentuer leurs difficultés à comprendre une consigne que d'autres comprennent très bien. Il ne faudrait donc pas hésiter à borner davantage le travail à faire, dépasser le plan de cours habituel et aller jusqu'à fournir pour certain·es **un plan de travail**, qu'il serait possible de « désétayer » au fur et à mesure des enseignements. La formation à distance peut être synonyme de formation de proximité, au sens où cela nécessite peut-être davantage d'interactions, d'échanges, de communication entre enseignant·es et étudiant·es mais aussi entre étudiant·es. La plus-value de la présence de l'enseignant·e prend ici tout son sens. La mise à disposition des ressources est suffisante pour certain·es tandis que les autres peuvent avoir **besoin d'activités** (exercice, recherche, analyse etc.) et **de retours (feedbacks)** sur ces activités, ainsi que d'**explications, de mises en mots** de l'enseignant·e, **en direct ou sous forme de vidéo asynchrone**, des notions écrites dans le cours.

Le thème précédent a indiqué que les interactions entre les individus (enseignant·es, étudiant·es) sont, en pédagogie universitaire, un principe favorisant l'appropriation des contenus et les apprentissages profonds. Ainsi, ici il s'agit, en second principe, de permettre aux étudiant·es « **d'entrer en relation** » **avec ces contenus**, au sens des activités qui leur seront données : résumer, rechercher, recopier, synthétiser, analyser, schématiser, représenter etc.

Ces activités peuvent nécessiter **un guidage précis et structuré**. Par exemple, lorsque l'activité est la lecture d'un article, la consigne de lire l'article ne sera peut-être pas suffisamment engageante et motivante pour l'étudiant·e, tandis qu'une consigne plus précise, associée à une **production concrète** pourra permettre à l'étudiant·e de manipuler le contenu de sa lecture et de donner à voir son travail : « Lire l'article puis représenter les liens entre les différentes notions à l'aide d'une carte mentale ».

Chaque production n'est pas nécessairement évaluée par l'enseignant·e mais peut être partagée entre étudiant·es, l'enseignant·e proposant ensuite sa correction. Ceci amenant au 3ème principe pour un engagement efficace et facilitant les apprentissages : le **feedback**, appelé aussi **rétroaction ou retour aux étudiant·es**. Selon les moments, ce feedback peut avoir des configurations variables : **collectif ou individuel, écrit ou oral**, à partir de quelques productions tirées au sort, **automatisé mais explicatif** lors de tests type QCM, en auto ou co-évaluation à partir d'éléments correctifs fournis dans une **grille critériée**, par exemple.



Les étudiant·es : Equilibrer la charge de travail

Certains étudiant·es ont relevé une charge de travail plus importante, pour certain·es de manière égale entre le début du confinement et le moment de l'appel ; pour d'autres surtout les premières semaines, le travail ayant tendance à diminuer par la suite, tandis qu'une formation fait valoir que cela s'est intensifié avec le temps. Cette charge de travail est expliquée par :

- > le renvoi vers des ressources en abondance « *parfois document de 100 pages* » et surtout vers des sites Internet (UNT) qui représentent « *beaucoup de documents à lire* », davantage que lors des cours en présentiel. L'absence de plan de travail peut exacerber donc, pour ces étudiant·es, l'impression de surcharge et leur poser des problèmes d'organisation.
- > une sensation d'avoir des travaux supplémentaires par rapport au présentiel ou « *en dehors des heures habituelles* », c'est-à-dire qui ne suit pas l'emploi du temps présentiel ou qu'auparavant seuls « *2 enseignements [donnaient] des devoirs. Maintenant, il y en a dans beaucoup plus de matières* »
- > une sensation de charge de travail inégalement répartie sur les semaines, expliquée par certain·es par le suivi de l'emploi du temps, certaines semaines avec plusieurs CM, et d'autres sans CM par exemple.
- > Afin de modérer cette charge, certain·es étudiant·es auraient souhaité une plus grande coordination, « *un lissage* » entre les enseignant·es, « *beaucoup de travaux à rendre en même temps* » pour mieux équilibrer.



Planifier l'ensemble des activités demandées aux étudiant·es

Les éléments de réponses apportées par les étudiant·es tendent à nous montrer que pour certain·es, assister ou écouter la dispense d'un enseignement, sans autres activités annexes, est suffisante pour comprendre un cours, développer des apprentissages. Ceci peut expliquer la sensation d'avoir des travaux supplémentaires à faire, dans la mesure où il n'y a pas eu d'enseignement par visio et qu'il a été remplacé par des ressources à lire, à trier par exemple. Par souci de maintenir un certain nombre de repères pour les étudiant·es et en pensant aussi que cela pourrait équilibrer la charge de travail, le suivi de l'emploi du temps habituel, a contrario, a pu générer une charge supplémentaire. Ainsi, **l'élaboration d'un plan stratégique de formation, regroupant a minima les temps d'enseignements, les travaux demandés et les délais** pour chacun·e, permettrait une **plus grande visibilité**, à la fois pour l'équipe pédagogique et a fortiori pour les étudiant·es.



Les étudiant·es : Inquiétude pour les examens, peur de mal faire

Les sujets qui amènent le plus de doute, d'inquiétude et de stress sont les examens, la connaissance des nouvelles modalités d'évaluation, du calendrier, du déroulement précis, des rattrapages etc. Au-delà du besoin d'informations en termes de cadrage, d'autres éléments autour de l'évaluation peuvent être sources d'inquiétude :

- > les étudiant·es auront eu peu d'entraînement pour les nouveaux modes d'évaluation (passage d'un écrit à un oral par exemple) ;
- > inquiétude de perdre son semestre, n'a pas eu d'informations sur les résultats du rattrapage session 1 ou de la note de contrôle continu pour savoir se situer ;
- > décalage entre ce qui était pratiqué en présentiel (travail réflexif) et ce qui a été proposé pour l'évaluation en ligne (QCM) ;
- > ne pas connaître les règles (pénalités) en cas de retards dans le rendu des travaux (qui peuvent être dûs à des difficultés techniques ou une maîtrise toute relative des outils numériques) ;
- > sentir les enseignant·es « [des] *professionnels tout aussi perdu·es* » n'a pas toujours été très rassurant ;
- > inquiétude face à des changements de calendrier, dès le mois de juin, qui empêcheraient d'avoir une activité professionnelle rémunérée à partir de cette date (juin / juillet).

D'autres éléments peuvent être anxiogènes pour les étudiant·es. En effet certain·es, sans doute en manque d'assurance, ont fait part de leurs doutes sur leur façon de travailler, l'efficacité de leurs méthodes de travail, de révision et d'organisation. Elles et ils semblent avoir besoin d'être rassuré·es et aimeraient se sentir davantage « *suivi·es par les enseignant·es* ».



Un contact privilégié

Certains étudiant·es peuvent être orienté·es vers les services de la médecine préventive pour les aider à gérer un stress qui deviendrait trop intense. Pour d'autres, un **contact régulier avec un·e enseignant·e et un plan de travail bien défini** peuvent **suffire à maintenir leur motivation et leur engagement au travail** sans se faire déborder par l'angoisse. Dans de nombreuses formations, des tuteurs et tutrices étudiant·es, les conseillères et conseillers du POI peuvent aussi faire le relais, maintenir le lien, aider méthodologiquement et ainsi rassurer l'étudiant·e tutoré·e. **L'étudiant·e en recherche de contact acceptera d'autant mieux l'aide d'un·e autre étudiant·e si le contact est suggéré par son enseignant·e** et qu'elle ou il sait qu'à tout moment il sera possible de revenir vers l'enseignant·e.



Les étudiant·es : Des situations personnelles qui complexifient

Quelques étudiant·es ont tenu à préciser leur situation personnelle pour nous aider à mieux comprendre leur contexte et ainsi tenir compte des difficultés rencontrées. Ces situations ont été regroupées autour de 4 thématiques :

- > liées à des activités rémunérées qui prennent une partie du temps ou la majorité, selon qu'elles ou ils travaillent dans l'agroalimentaire, en grande surface, en maison de retraite etc.
- > liées au contexte familial (partage de matériel [ordinateur], concentration à cause du bruit, espace de travail insuffisant, s'occupe d'autres membres de la famille) entraînant ainsi des difficultés d'organisation et de travail au calme
- > liées à leurs difficultés dans la formation avant même le confinement : déménagement, réorientation tardive, organisation déjà difficile dans le travail
- > liées à des problèmes techniques : absence d'ordinateur, zone blanche ne leur permettant pas de rendre tous les devoirs ou de charger des fichiers trop lourds comme des vidéos (ces situations sont traitées dans la partie technique, mais à prendre en compte sur la partie pédagogique), notamment pour les débuts du confinement. Ces difficultés tendent à se régler avec le temps (prêt de matériel, clé 3G), bien qu'il reste une part pour qui ces difficultés persistent.



Des appels à tous les L1 pour mieux identifier et orienter

Le travail mené auprès des L1 avait pour objectif d'identifier les étudiant·es en situation difficile, afin qu'ils soient pris en charge par les interlocuteurs et interlocutrices concerné·es :

- Service santé
- Service social
- Relais Handicap
- Pôle Orientation - Insertion
- Service de Pédagogie

Toutes les situations ne sont donc pas répertoriées ici puisque prises en charge par ces services mais cela confirme l'hétérogénéité des situations des étudiant·es.



La rubrique « remarques diverses »

La rubrique « remarques diverses » nous permet de relever quelques suggestions intéressantes :

- > les étudiant·es de 1^{ère} année « *ne maîtrisent pas suffisamment bien* » l'outil Moodle, une formation est réalisée en début d'année ainsi que sur le pack Office 365, mais sans réelle pratique, un·e étudiant·e l'estime insuffisante : faut-il accentuer la formation ?
- > certain·es demandent quelques cours de remise à niveau à la fin du confinement
- > en cas d'inscription à une mineure en dehors de sa majeure, les étudiant·es reçoivent les mails pour l'ensemble des deux formations : il peut y avoir de quoi se perdre dans le flux trop important d'informations.



Se projeter pour préparer une rentrée adaptée à la situation

La rentrée universitaire 2020-2021 pourra s'adapter pour répondre aux demandes de formation sur les outils numériques institutionnels : Moodle, Teams, BBB etc. par exemple. Les étudiant·es auront sans doute besoin d'être rassuré·es, soit sur un état actuel de leur niveau (ont-ils les pré-requis nécessaires et attendus dans l'année supérieure ?), soit sur le fait que seront mis en place des dispositifs qui leur permettront de se remettre au niveau attendu, le cas échéant. Pour cela un **diagnostic** doit être posé, qui permettra aux équipes pédagogiques d'évaluer la situation et de mettre en place les **dispositifs adéquats** : **ressources supplémentaires à disposition, module de remédiation, adaptation des enseignements** pour pallier les manques etc. Ainsi, par exemple, proposer **des tests de positionnement** à réaliser en autonomie pour les L2, L3, permettant la mise en place d'un parcours de remédiation ou si une majorité d'étudiant·es est concernée, le réaménagement de l'enseignement, enfin développer le **tutorat à destination des L2 et L3** par des étudiant·es de Master, a minima pour le 1^{er} semestre pour aider les étudiants à réinvestir la formation.