

Les Rendez-vous du réseau

CONNECTONS-NOUS



FRANCE
UNIVERSITÉ
NUMÉRIQUE

Se former en liberté



28 nov
2024

11h



**Sandrine
DELACROIX-
MORVAN**

*Responsable
communication FUN*



**Cédric
BASSETTE**

*Chef de projets FUN
Réfèrent technique &
réfèrent accessibilité
numérique*

COMMENT GÉRER UNE CRISE AU SEIN DE VOTRE MOOC ?

Introduction

- I. Définir ce qu'est une crise, ses étapes et ses critères dans un écosystème MOOC
- II. Retour d'expérience avec des exemples concrets de crises
- III. Atelier : analyse de cas pratiques en petits groupes

**Qu'est-ce qu'une crise
dans un contexte de
plateforme de MOOC ?**

Quels sont les étapes d'une crise ?

La crise est **l'aboutissement d'épisodes qui ont créé les conditions d'une défaillance.**

Évènement qui **peut déclencher un effet domino.**

Évènement qui a **un impact fort** sur le **fonctionnement** et/ou la **réputation** de l'établissement.

Moment hors norme qui se caractérise par une **gestion douloureuse, complexe, urgente** et abouti à un processus de **changement dans une organisation et/ou un processus.**

Les étapes :

- Le prélude
- Le déclenchement
- L'escalade
- La résolution
- Le bilan

Quels sont les critères qui définissent une crise sur un MOOC ?

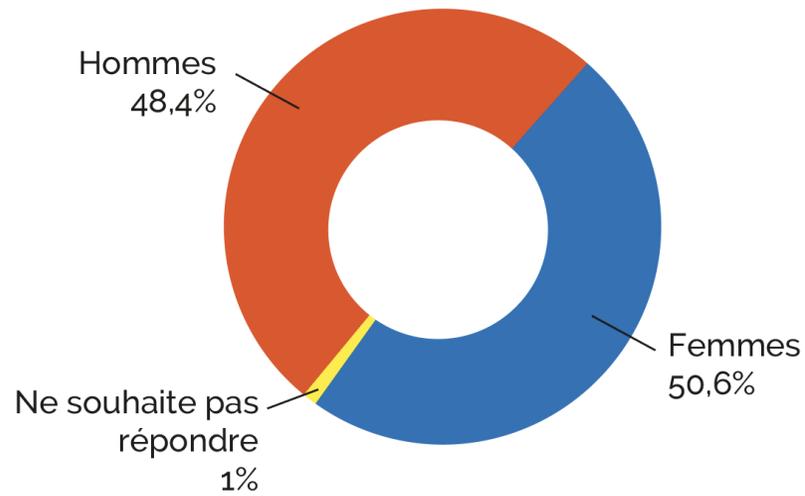
- Un **mécontentement massif**
- Une **inadéquation de la réponse** de l'équipe pédagogique
- Une **escalade rapide** de la problématique pouvant **déborder du cadre du MOOC**

Un mécontentement massif

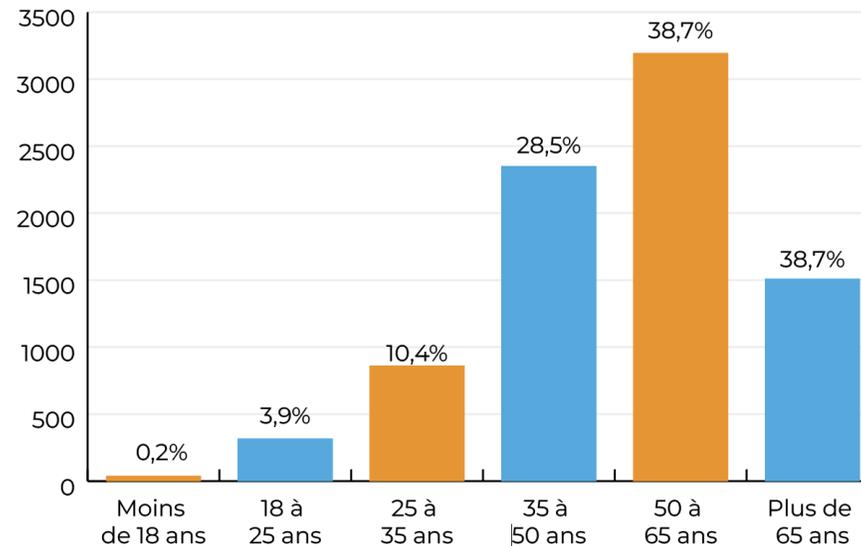
Quel **public** sur FUN ?

Résultats de l'enquête
de janvier 2024.
8125 répondant-es

Répartition par genre



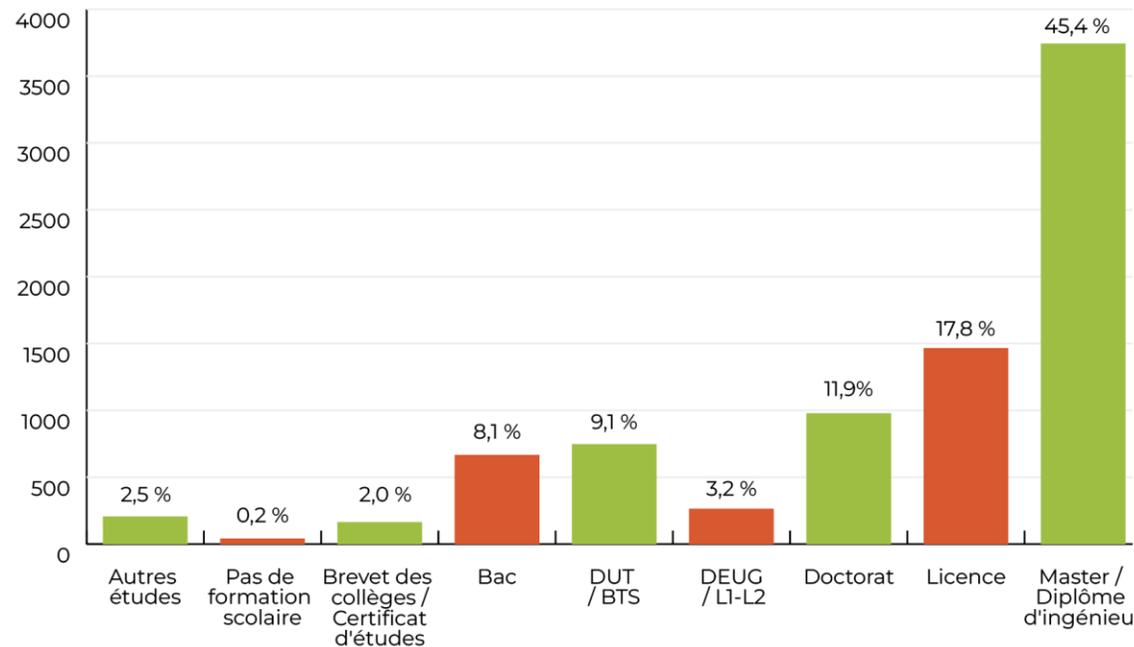
Répartition par tranche d'âge



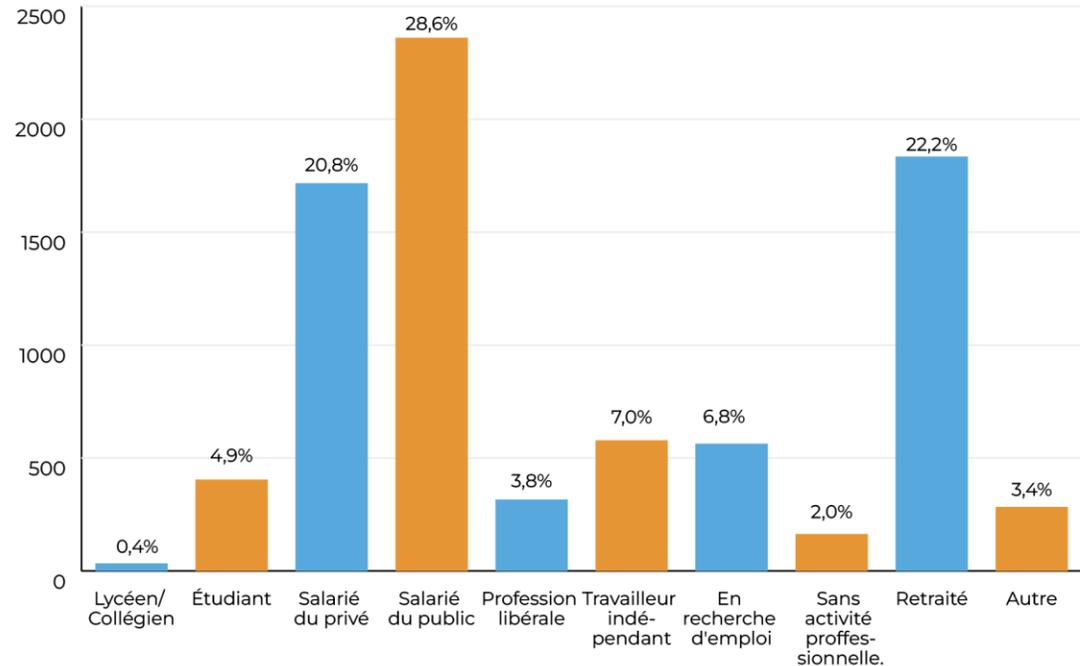
Un mécontentement massif

Quel **public** sur FUN ?

Niveau de formation initiale



Situation professionnelle



Un mécontentement massif

Quel **public** sur FUN ?

- Répartition équilibrée par genre – Des personnes majoritairement sur le marché de l'emploi (67,2%)
- Des personnes majoritairement diplômées du supérieur (87,4%)
- L'acte d'apprentissage volontaire nécessite un effort. Les publics qui sont sur FUN sont là pour apprendre et ne sont pas dans une posture de contestation destructrice

Un **mécontentement isolé peut-elle générer une crise ?**

- Un troll* ne provoque pas une crise massive sauf à être en capacité d'avoir suffisamment d'influence sur toute une communauté.

**Un-e utilisateur/trice qui publie des messages provocateurs ou perturbateurs pour semer le chaos ou susciter des réactions émotionnelles.*

Une inadéquation de la réponse de l'équipe pédagogique

Une posture dominante de l'équipe pédagogique qui est challengée

- Interactions potentiellement importantes entre la communauté des apprenant-es et l'équipe pédagogique
- Un effet de masse de la communauté des inscrit-es
- La nature structurellement plus mature du public que dans des formations initiales et plus habitué au dialogue et à l'interaction (cadres)

Une inadéquation de la réponse de l'équipe pédagogique

Une hésitation des équipes pédagogique sur la conduite à tenir

- Un retard dans la prise en compte des questionnements sur le forum
- Un retrait par rapport à une montée massive du mécontentement
- Suppression de posts sur les forums (suppression des preuves, négation de la contestation)
- Pas de monitoring de la dégradation de la situation
- Pas d'alerte envoyée à FUN

Une inadéquation de la réponse de l'équipe pédagogique

Une escalade rapide qui déborde de la plateforme FUN

- Un mécontentement massif ne reste pas contingenté aux forums FUN : il se retrouve sur les réseaux sociaux extérieurs qui sont généralement beaucoup moins raisonnables et bienveillants. La situation devient beaucoup moins facilement maîtrisable
- Dégradation de la réputation des établissements

Retour d'expérience sur deux crises Exemple 1

Contexte : Appel à l'aide auprès de FUN d'une équipe pédagogique alors que la crise s'est installée et qu'elle se fait déborder

- **Le prélude** : prérequis non annoncés et sous-estimés par l'équipe pédagogique (EP). Déroulé pédagogique trop rapide. Population apprenante sur le MOOC : une majorité d'alumni ayant des postes d'encadrement
- **Le déclenchement** : Le mécontentement s'accroît sur les forums et la communauté demande des précisions en masse. L'EP ne répond pas
- **L'escalade** : Les apprenant-es deviennent plus véhéments

L'EP se braque, supprime des posts sur les forums et prend les apprenant-es de haut. Tollé général. Débordement sur les réseaux sociaux extérieurs. L'EP appelle à l'aide : elle prend FUN à témoin et demande le bannissement des meneurs.

Retour d'expérience sur deux crises Exemple 1

- **La résolution :**
 - Constitution d'un groupe de gestion de crise chez FUN
 - Analyse des événements par nos soins
 - Réponse à l'équipe pédagogique pour les aider à prendre en compte de manière positive les demandes légitimes des apprenantes et apprenants
 - Identification et traitement des 3 meneurs qui ont contrevenu aux CGU en postant des propos injurieux. Réponse graduée de FUN
 - Extinction des feux sur les réseaux sociaux extérieurs
- **Bilan :**
 - Dans les sessions ultérieures, modification du déroulé pédagogique par l'EP

Retour d'expérience sur deux crises Exemple 2

Contexte : déploiement d'un MOOC bilingue (anglais et français), mais avec un enjeu fort de diffusion à l'international. Les vidéos sont donc tournés en anglais et sous-titrés en français

- **Le prélude** : Un public français présent dans le MOOC, constitué de professionnels métier pas habitués aux principes du MOOC et avec un niveau d'anglais très faible et une posture d'acquisition de connaissance très scolaire (prise des notes manuelle). Or difficulté de prendre des notes en regardant simultanément les sous-titres
- **Le déclenchement** : Les apprenant-es se sont sentis floué-es, car le cours était annoncé bilingue. Levée de boucliers dès le début du MOOC car les vidéos n'étaient pas en français. Protestations importantes sur les forums

Retour d'expérience sur deux crises Exemple 2

- **L'escalade** : Les critiques se sont emballés sur les forums du MOOC. La community manager (CM) du MOOC a procédé à une première analyse de la situation et a échangé avec le reste de l'EP puis a contacté FUN rapidement
- **La résolution** :
 - Constitution d'un groupe de gestion de crise chez FUN en incluant le CM. Travail collectif autour des argumentaires à avancer et des étapes de résolution
 - La CM a repris la main. Elle s'est excusée pour la mésentente et a promis une évolution ultérieure
 - Elle s'est appuyée sur les apprenants qui ont contribué à faire baisser la tension. Elle a passé beaucoup de temps pour éteindre la crise et apaiser la situation. Points réguliers entre elle et FUN
- **Bilan**
 - Dans les sessions ultérieures, doublure des vidéos en français

Partie 1

Des questions ?



Ateliers en groupe

Déroulement de l'atelier : 10mn

- Répartition des participants en 3 ou 4 groupes dans des salles privatives pour analyser un des différents cas pratique
- Chaque groupe reçoit **un cas** et un quiz de questions à choix multiples pour déterminer les réponses les plus appropriées à la situation. Les réponses ne sont pas limitées à celles proposées
La transmission des cas se fera directement dans le tchat principal de chaque salle privative. Chaque groupe pense à désigner la personne qui transmettra le choix lors de la restitution
- Phase d'échange

Objectif : Encourager l'analyse collective et la prise de décision rapide.

Présentation des cas

Cas pratique 1	Situation : Un étudiant publie un commentaire agressif sur le forum, accusant le cours de véhiculer des informations biaisées. Certains utilisateurs commencent à soutenir ses propos, amplifiant la tension.
Cas pratique 2	Situation : Un bug technique empêche les participants de soumettre leurs devoirs. Les premières plaintes apparaissent sur le forum, suivies d'un flot croissant de messages d'insatisfaction.
Cas pratique 3	Situation : Un utilisateur partage une ressource extérieure sur le forum qui contient des informations erronées, suscitant des débats houleux et désorientant d'autres participants. Aucun modérateur ne remarque l'échange avant plusieurs jours voire semaines.
Cas pratique 4	Situation : Certains exercices proposés dans le MOOC abordent des sujets qui n'ont pas été traités dans la vidéo ni dans les documents joints dans le MOOC. Ces exercices sous forme de quiz comptent pour l'attribution du badge. Une vague de mécontentement gonfle sur les forums du MOOC et les apprenants postent des commentaires pour protester.

Restitution des ateliers en groupe

- **Durée** : 15 min
- **Objectif** : Présenter les réponses de chaque groupe, permettant ainsi un retour d'expérience partagé et une discussion
- **Contenu** :
 - Chaque groupe présente ses réponses en mettant en avant les décisions prises et les raisons de ces choix. Les réponses ne sont pas limitées à celles proposées

Conclusion

Forum : modération, non-respect des CGU

- Présentation de ressources complémentaires et rappel de contacts pour des questions post-webinaire
 - Voici le lien vers le formulaire de contact réseau : [cliquez ici](#)