

Webinaire Coronavirus et FLE

Réponse des centres du réseau AF et IF à la crise sanitaire

Face aux fermetures croissantes de centres de cours du fait de la crise sanitaire sans précédent qui nous touche actuellement, Martin Lafitte et Jérôme Carujo (pôle langue française de l'Institut français) ont monté un webinaire pour mutualiser les réponses apportées par certains établissements du réseau.

Celui-ci s'est tenu le jeudi 12 mars à 13 heures, heure de Paris.

David Cordina (Alliance française de Hong Kong), Stéphanie Sauvignon et Jérôme Rambert (Institut français de Milan), Richard Franco (Alliance française d'Arabie Saoudite) et Margueritte Bickel (Alliances françaises aux États-Unis) ont pu présenter un point de situation et détailler les solutions pédagogiques mises en place, tant sur le plan humain que technologique.

Ce webinaire est à revoir sur https://youtu.be/YnqnwZ6E_CE

En quelques chiffres

Le webinaire, monté dans l'urgence qu'exigeait la situation, a été annoncé le mardi matin pour une diffusion en direct le jeudi midi. Néanmoins, il a accueilli :

- **303 participants, nouveau record** (le précédent était pour l'outil de création de bandes dessinées BDnF, en partenariat avec la BnF avec 274 participants ; habituellement entre 50 et 120)
 - 70 de France
 - 20 d'Espagne
 - 17 d'Italie
 - 16 du Brésil
 - 12 d'Inde
 - 11 d'Arabie saoudite
 - ...
- Ou, en zones géographiques :
 - Europe (hors France) — 34 %
 - France — 23 %
 - ANMO — 14 %
 - Asie — 14 %
 - Amérique latine — 10 %
 - Afrique — 2 %
 - Caraïbes — 1 %
 - 2 points de pourcentage en trop du fait des arrondis.
- On notera une participante australienne (il était tout de même 23 heures chez elle) et au moins un grand absent : la Russie avec un seul inscrit... qui ne s'est pas connecté.
- **678 messages publiés sur le chat, nouveau record** (record précédent 539 pour BDnF ; habituellement entre 50 et 150)
- **56 questions posées, nouveau record** (précédemment 37, oui, pour BDnF ; habituellement moins de 5)
- Le replay a déjà été visionné **197 fois** sur la plateforme de webinaire, **884 fois** sur YouTube

Nous avons proposé des questions de type sondage :

- **96 % ont trouvé le webinaire utile.**
- **84 %** assistaient pour la première fois à un webinaire de l'Institut français
- 132 personnes ont répondu à la question relative à leur fonction :

- **61 %** se sont identifié comme **directeur des cours ou responsable d'une structure**
- **4 %** comme **COCAC ou attaché de coopération**
- 102 ont répondu à la question « quel est l'impact du coronavirus sur l'activité de votre centre de langues ? ». **Les deux tiers étaient toujours ouverts**, un tiers fermé.
 - 15 % ont répondu « Aucun, nous continuons notre activité normalement »
 - 51 % « Nous sommes toujours ouverts, mais nous travaillons activement à un plan de contingence »
 - 17 % « Nous sommes fermés au public et nous préparons notre réponse »
 - 13 % « Nous sommes fermés au public ; nous avons annulé certains cours et maintenu d'autres en distanciel »
 - 5 % « Nous sommes fermés au public ; nous avons maintenu quasiment tous les cours en distanciel »

Des situations diverses :

HK

Déjà 6 semaines de confinement.

3000 étudiants à migrer, dont près de la moitié sont des enfants-ados.

3 jours de formations des équipes en présentiel, puis des sessions en visioconférence pour poursuivre la formation à distance.

- 1 semaine pour transférer les 200 cours adultes en cours à distance (plateforme LMS NING, réseau social pour les apprenants + capsules YouTube + séances de visio via Zoom).
- Pour les enfants et les adolescents, un autre réseau NING davantage sécurisé, production de capsules vidéos
- Énorme défi pour les 200 élèves qui ont moins de 7 ans, car problème de littératie numérique et d'écriture ; sessions de 30 minutes de programmes éducatifs audiovisuels ; chaîne YouTube et accès aux ressources via le site de l'AF
- grand défi à relever pour la prochaine session d'inscription.

Cependant, création d'opportunités : les enseignants sont montés en compétences numériques et il sera désormais possible de proposer des cours entièrement en ligne

Milan

Suspension des cours depuis le 24 février, de manière très inattendue, prévenus le dimanche pour le lundi.

800 inscrits, la fermeture est intervenue en tout début de session, encore en période d'inscription.

Transformation des cours en présentiel en cours en ligne avec Google Meet. Des cours entre 8-12 participants, basculés en visio en conservant les mêmes horaires.

Outils Google : Google Doc, Google Meet, mais avec limites techniques (des équipes, des étudiants)

Défis dans l'organisation avec des équipes qui ont été très vite confinées chez elles.

Un contexte très contraint avec nécessité de s'adapter immédiatement, dans une certaine improvisation et avec des limites techniques et des limites d'usages (chez les équipes enseignantes comme chez les utilisateurs). Tout le monde doit rester à domicile (#ChacunChezSoi), les ordinateurs du domicile sont surutilisés (pour le travail, pour les cours des enfants), parfois besoin d'en acheter d'autre...

Tâtonnements au début, des succès basés sur la motivation et l'investissement des équipes pédagogiques.

Besoin de créer du lien avec les élèves, ne pas interrompre la continuité pédagogique, contact via WhatsApp pour montrer que l'Institution ne vous abandonne pas, on est là. Quelques demandes de remboursement, mais très limitées (15 reports sur 750 inscriptions), souvent avant de voir comment l'Institut a su se mobiliser.

Arabie saoudite

Alors que les 3 et 4 mars, 2 Alliances avaient été inaugurées en présence du président de la Fondation AF, ils ont été prévenus le dimanche 8 mars à 23 heures que les 4 Alliances ne pourraient ouvrir le lundi, et ce en pleine ouverture de la session de printemps.

USA

Au moment du séminaire, pas encore d'obligation de fermeture, mais face à un trop fort absentéisme au sein des centres, 2 Alliances avaient décidé de le faire à titre préventif (Seattle et Washington DC).

La réponse est passée par l'accélération du déploiement d'Apolearn, plateforme avec qui le réseau américain travaillait depuis longtemps. À travers Apolearn, des négociations ont été menées avec les éditeurs ou avec des fournisseurs de contenus (comme Frello).

L'accompagnement des équipes sur les aspects techniques et administratifs ainsi que la formation des enseignants s'effectue à travers un SPOC créé par l'AF de Rouen, mise à dispo de tutoriels vidéos qui ont été déjà tournées (sur l'enseignement d'un cours en ligne), organisation de webinaires hebdomadaires sur les outils de visioconférence.

Offre d'Apolearn de rendre gratuit leur service auprès des AF non encore équipées aux USA pour 3 mois.

Démarche proactive : réaction des enseignants est positive, car alternative à un chômage technique forcé, donc beaucoup de volontarisme d'autant plus que les solutions ne sont pas techniquement compliquées. Pédagogiquement, pas encore une vraie réflexion de cours en ligne, car on conserve la méthodologie des cours en présentiel pour parer à l'urgence.

Actions prioritaires

Pour les équipes de direction

- Choix rapide des outils et mise en place (voir outils, supra)
- Communication de crise (auprès des équipes et des publics)
- Formation express des profs
- Aspects juridiques (est-ce que les contrats prévoient une situation de crise sanitaire ?)

Pour les équipes pédagogiques

- S'autoformer
- Découvrir les outils dans leur version gratuite
- Accéder, scanner et stocker les ressources sur plateforme dédiée
- Tournage éventuel de capsules vidéos
- Récouter les contacts de ses étudiants (emails ou groupes whatsapp)

Solidarité entre enseignants

Faire confiance aux équipes

Envers les apprenants

- Adopter une communication claire
- Gérer les conflits avec les clients
 - Particulièrement sur la durée des cours en visio par rapport aux cours en présentiel

- Les demandes de remboursement sont restées très faibles, car une alternative a toujours été proposée rapidement
- Au contraire, réaction souvent très positive des clients qui accueillent les solutions apportées avec beaucoup de sympathie et de bienveillance (« On est confiné, mais heureusement que vous êtes là, car grâce à vous on continue à avoir une vie sociale »)
- Pour des établissements de dimension plus modeste, prise de contact en direct par téléphone, plus humain
- Transition plus difficile pour les cours en entreprise : au début pas une priorité, puis acceptation de ces modalités en ligne (vues comme positives dans une période d'activité plus réduite)
- Veiller à leur donner une charge de travail mesurée (il est facile de donner trop de choses à faire)
- Sur les cours de français professionnel, quelle est la ligne de la CCIP sur son offre de formation à distance en réponse à la crise ?

Outils indispensables :

Privilégier des outils déjà utilisés par l'équipe plutôt que des outils ou applications complètement nouvelles, qui nécessiteraient par nature une phase de découverte, d'appropriation et de formation.

Regarder comment ces outils peuvent faire l'objet d'une possible montée en puissance (passage temporaire à une version premium ?)

- Email — communication (courriels et messagerie instantanée en fonction des pays : WhatsApp, Viber, WeChat, Line, Kakao...)
 - Indispensables pour mener la situation de crise puis maintenir les contacts pédagogiques
- Plateforme, LMS, réseau (Ning, Moodle, Apolearn, Webex...)
 - A minima : dépôt de ressources, de vidéos, de liens
 - Penser aussi aux outils d'interactions écrites asynchrones
- Visioconférence (Zoom, Skype, Microsoft Teams, Livestorm, Google Hangouts...)
 - Live
 - enregistrement

Points de vigilance

- Faire attention aux engagements (financiers, contractuels) induits : sera-t-il possible de les tenir ou d'en maintenir la rentabilité une fois la période de crise finie ?
- Existe-t-il des accompagnements pour s'appropriier ces outils ?

RH

L'ensemble des établissements reste en mesure de payer leur personnel, mais la question risque de se poser en fonction des réinscriptions aux sessions de cours suivants (qui arrivent dès le mois d'avril pour beaucoup de centres)

Il est important d'anticiper sur les fermetures et de pouvoir proposer des offres 100 % en ligne (qui peuvent créer de nouveaux marchés).

Le succès des réponses des établissements s'est fondé sur l'implication des équipes.

Des ressources adaptées au e-learning ?

Problématique de devoir négocier avec les maisons d'édition pour obtenir des manuels numériques pour les élèves qui n'auraient pas pu le retirer avant la fermeture du centre de cours concerné.

Au-delà des négociations avec les éditeurs (par l'intermédiaire d'une plateforme ou non) et de l'utilisation de manuels numériques (utiles pour les visio pour n'avoir qu'un document à manipuler), il faut ne pas oublier d'aller vers des compétences de production écrite.

Il est possible de faire des choses qui ne nécessitent pas nécessairement de se lancer dans de la création de contenus (ressources clé en main TV5, RFI, via la plateforme IFprofs).

- Possibilité d'une négociation globale avec les éditeurs

Organisation des prochaines sessions de cours

Comme évoqué dans le point RH, la session d'inscription à venir sera cruciale. Quelques pistes ont été données :

- Importance de faire des gestes commerciaux (réductions) pour les réinscriptions.
- Une image de l'établissement qui peut en ressortir renforcée si on a réussi à montrer qu'on a su s'adapter, à répondre aux besoins des publics, à communiquer positivement.
- De nouvelles opportunités si on a pu monter des offres 100 % en ligne qui ont donné satisfaction.
- Des compétences numériques renforcées au sein de ses équipes pédagogiques peuvent constituer une opportunité de « team building » et une implication accrue de ses équipes dans le projet d'établissement.
- Selon les consignes sanitaires locales, il peut être possible de proposer des cours en face à face à ceux qui le souhaitent, sur la base du volontariat (par exemple à HK).

Certifications

Le printemps correspond généralement à d'importantes sessions DELF-DALF qui ne pourront sans doute pas être tenues (et si elles le peuvent, il y aura moins de temps pour préparer les candidats)

Points de vigilance :

- Quelle est la ligne de FEI et de la CCIP sur les sessions d'examens/tests ?
- Campus France/études en France (pas de niveau B2 attesté, pas de départ en France)
- Bourses du gouvernement français
- Perte de chiffre d'affaires, les sessions DELF/DALF pouvant représenter une partie importante du CA d'un établissement