

FICHE DE SUPPORT TECHNIQUE ET MOTIVATIONNEL

Ce document, élaboré par tous les partenaires du projet PANEL, est destiné à servir de guide pratique pour résoudre les problèmes les plus courants dans les activités d'apprentissage en ligne et d'apprentissage mixte.



Cofinancé par
l'Union européenne

© 2023. Ce travail est sous licence ouverte
via [CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)



Comment résoudre les problèmes de connexion

- Redémarrez le modem, vérifiez les mises à jour, utilisez les outils de résolution des problèmes.
- Eteignez votre appareil et votre connexion wifi, attendez 60 secondes et rallumez-les.

WI-FI

- Branchez un câble Ethernet.
- Déplacez le routeur ou rapprochez-vous de lui.
- Cherchez un endroit surélevé dans votre maison, assurez-vous qu'il n'y a pas de barrières métalliques ou en béton entre le routeur et votre appareil.

ETHERNET

- Vérifiez que vos câbles ne sont pas endommagés ou desserrés.
- Essayez d'utiliser un autre appareil, si cela fonctionne, le problème ne vient pas de la connexion mais de l'appareil précédent.

Comment résoudre les problèmes de plateforme et de ressources

- Organiser une brève réunion d'information sur l'utilisation de la plateforme avec des ressources et des conférences vidéo.
- Prévoyez une équipe d'assistance technique pour résoudre les problèmes techniques.
- Vérifiez les fautes de frappe dans les informations d'identification et assurez-vous de les saisir correctement avant d'enregistrer le nom d'utilisateur et le mot de passe.
- Essayez différents navigateurs (Chrome, Firefox, Safari, etc.).
- Videz les caches et/ou utilisez un disque dur externe pour augmenter l'espace de stockage.

TROUVER DES RESSOURCES :

- Expliquez où se trouve le dossier de téléchargement sur le PC (et/ou les principaux dossiers possibles dans lesquels se trouvent les fichiers téléchargés).
- Expliquez que les fichiers peuvent être trouvés dans des applications d'organisation nommées différemment, telles que gestionnaire de fichiers, fichiers, mes fichiers, etc. sur les tablettes/smartphones.

Comment résoudre les problèmes audio et vidéo

- Utilisez des écouteurs et connectez-vous dans une pièce privée si possible pour éviter les bruits de fond.
- Assurez-vous que le câble du haut-parleur est connecté à l'entrée du haut-parleur.
- Vérifiez que le microphone est activé et autorisez l'accès au microphone dans les paramètres de l'ordinateur et dans le navigateur si nécessaire.
- Accédez aux paramètres de l'ordinateur, cliquez sur sécurité et confidentialité, puis sur microphone pour autoriser l'utilisation du microphone.
- Utilisez un arrière-plan flou ou une photo s'il est difficile d'allumer la caméra.
- N'oubliez pas d'informer les enseignants ou les étudiants si vous êtes obligé d'éteindre la caméra en raison de problèmes de connectivité.

Comment résoudre les problèmes de logiciels et des applications

- Nommer des coachs technologiques ou des mentors pour fournir des conseils personnalisés et un soutien dans l'intégration de nouveaux outils et logiciels dans les pratiques d'enseignement.
- Utiliser des logiciels libres équivalents (Open Office par exemple), s'il n'est pas possible d'accéder aux logiciels de bureau (Word, Excel, etc.).
- Expliquer comment télécharger à partir de l'app store et/ou où trouver les applications téléchargées.

Comment éviter le sentiment d'isolement

- Reconnaître et comprendre que certains étudiants peuvent se sentir isolés ou stressés dans l'environnement d'apprentissage en ligne.
- Offrir un soutien émotionnel et orienter vers des ressources de bien-être si nécessaire.
- Offrir un système de soutien aux étudiants dans l'établissement par le biais d'un contact direct avec les conseillers et/ou le personnel académique.
- Exploiter les possibilités de mise en réseau telles que les chats et les forums, les projets d'équipe et les discussions de groupe.
- Utilisez plusieurs canaux de communication : courriels, forums de discussion ou chat.
- Reconnaître que certains étudiants peuvent avoir des raisons légitimes de ne pas allumer leur appareil photo, comme des problèmes de confidentialité ou des limitations techniques.
- Expliquez que le fait de voir ses pairs et l'enseignant crée un environnement plus interactif et plus humain.
- Donnez un retour positif et encourageant lorsque les élèves allument leur appareil photo.

Comment favoriser la participation

- Désignez dans chaque groupe une personne qui sera le Mettre en place un décalogue pour respecter une interaction correcte dans les cours en ligne.
- Reconnaître et valoriser les contributions des étudiants afin d'encourager la participation.
- Fournissez aux élèves les outils nécessaires pour qu'ils se sentent intégrés au groupe.
- Commencez par briser la glace, afin d'identifier et d'aider ceux qui se sentent timides.
- Convenez de règles pour la classe, notamment en ce qui concerne l'utilisation des caméras.
- Concevez des activités qui obligent les élèves à travailler en petits groupes. moniteur d'une leçon et qui aidera les retardataires de la classe en ligne dans les activités de groupe (par exemple, dans les salles de réunion). Cette personne serait chargée d'expliquer la tâche à accomplir et le rôle de chaque étudiant, afin que l'enseignant n'ait pas à intervenir à plusieurs reprises pour interrompre les activités.
- Veillez à impliquer à la fois les personnes présentes en personne et celles qui se connectent depuis leur domicile, afin d'éviter d'avoir l'impression d'avoir une classe divisée en deux groupes.

Comment éviter le désengagement

- Fixer des objectifs/activités/échéances réalistes et réalisables pour l'accomplissement des tâches.
- Utilisez les sessions en petits groupes pour répartir les étudiants en plus petits groupes, ce qui facilite l'interaction.
- Encouragez les participants au cours à trouver un groupe d'étude/partenaire pour rester motivés ensemble lorsqu'ils ne sont pas en ligne.
- Décomposer le matériel de cours en petits morceaux faciles à gérer.
- Mettre en place des sondages en fin de session ou d'activité pour vérifier la compréhension et réfléchir à ce qui a été appris et à ce qui va suivre.
- Récompensez et reconnaissez les élèves en les encourageant verbalement, en leur envoyant des messages joyeux lorsqu'ils corrigent leurs devoirs ou en enregistrant des messages soulignant leurs progrès.
- Utilisez des discussions de groupe, des conversations entre pairs, des quiz, des jeux interactifs, des images, des plates-formes/jeux.
- Alternez le type d'activités pendant un cours et changez assez souvent pour éviter la déconnexion.
- Définissez un horaire de travail et respectez les temps de pause, évitez les leçons trop longues.
- Consacrer du temps à des activités hors écran.

Comment gérer son temps et éviter les distractions

- Recommander aux apprenants de se connecter à partir d'un espace de travail qui n'offre pas trop de distractions (bruit, colocataires, famille, etc.).
- Encouragez les étudiants à organiser de temps en temps une réunion en ligne pour discuter des difficultés liées à l'étude isolée, qui s'est avérée difficile, et l'apprentissage auprès de pairs ne peut qu'être bénéfique.
- Fixer des limites à la famille et/ou aux colocataires pour qu'ils se taisent pendant les cours en ligne, mettre les notifications des médias sociaux en sourdine.
- Encouragez les étudiants à allumer leur appareil photo pour se sentir plus impliqués et éviter d'être distraits (par exemple par les médias sociaux, Netflix, le téléphone portable, etc.)

