

"SPOC-Soft Skills" au service du développement des compétences douces d'un entrepreneur : retour d'expérience

Nadia CHAFIQ¹, Mohammed TALBI²

¹ Laboratoire Pluridisciplinaire en Sciences et Technologie de l'Information, de la communication et de l'Éducation (LAPSTICE) - Observatoire de Recherche en Didactique et Pédagogie Universitaire (ORDIPU)

Faculté des Sciences Ben M'Sik Université Hassan II de Casablanca

nadia_chafiq@yahoo.fr

² Observatoire de Recherche en Didactique et Pédagogie Universitaire (ORDIPU)

Faculté des Sciences Ben M'Sik Université Hassan II de Casablanca

talbi.ordipu@gmail.com

Résumé- Avec l'arrivée de l'ère numérique, la possibilité d'apprendre est sans limite. Nous apprenons hors ligne et en ligne, avec les médias. Dans ce contexte, il existe des dispositifs permettant de développer les Soft Skills des entrepreneurs en présentiel et à distance. Ce papier se propose de montrer que les environnements numériques d'apprentissage (par exemple les SPOCs), pourraient favoriser le développement des soft skills d'un entrepreneur. En effet, l'introduction du SPOC / Soft Skills est motivée d'une part, par la mise à disposition de ressources supplémentaires en ligne en complément d'un cours en présentiel (hybride), d'autre part par le dépassement des contraintes du présentiel en termes d'horaires et lieux. La présente étude a pour objectif d'évaluer la première édition du SPOC/ Soft Skills. Les résultats de l'étape « bêta test » de ce dispositif nous amènent à réfléchir à des pistes d'amélioration du SPOC / Soft Skills afin de répondre aux attentes et besoins exprimés par les entrepreneurs.

Mots-clés : SPOC, MOOC, Compétences douces, compétences techniques, dispositif hybride, entrepreneur

Abstract- With the arrival of the digital era, the possibility of learning is without limit. We learn offline and online, with the media. In this context, it exists multiple methods that allow entrepreneurs to strengthen Soft Skills, face-to-face and remote like in the case of learning in the SPOCs (short courses in small groups). This paper suggests showing that the digital environments of learning (for example SPOCs), could favor the development of soft skills of an entrepreneur. In fact, the introduction of the Soft Skills SPOC is motivated by the provision of online additional resources, as a supplement to a

face-to-face course (hybrid learning environment), and on the other side by the overtaking of the constraints of space and time in the physical environment. The present study has for objective to estimate the first edition of the Soft Skills SPOC. The results of the beta testing of the fort versions, bring us to reflect about tracks of improvement of the Soft Skills SPOC to meet the expectations and needs expressed by the entrepreneurs.

keywords: SPOC, MOOC, Soft Skills, Hard Skills, blended learning, entrepreneur

I. INTRODUCTION

Aujourd'hui, dans un environnement en perpétuelle évolution, un entrepreneur est censé s'adapter aux changements et s'imprégner rapidement de la culture de l'entreprise afin qu'il en diffuse les valeurs permettant ainsi de contribuer à son succès. Dans la phraséologie de la théorie des compétences, ces habiletés sont appelées «Compétences douces / Soft Skills». Celles-ci sont mises en contraste avec les «Hard Skills» qui sont les compétences techniques d'un individu, formellement démontrables dont la preuve est apportée par l'obtention de diplômes. Dans notre entourage, il existe des personnes qui, de par leurs réalisations, sont des personnes ayant

Volume I N° 3

Revue de l'Entrepreneuriat et de l'Innovation

un profil entrepreneurial. Les caractéristiques entrepreneuriales sont en fait les attitudes, que l'on retrouve chez un entrepreneur. En effet, les entrepreneurs chevronnés ont appris à gérer les périodes difficiles et surmonter les obstacles. Pour les jeunes entrepreneurs, il s'agit d'un énorme défi. Donc, comment accompagner ces jeunes afin de développer leurs Soft Skills ?

Depuis quelques années, la caractéristique distinctive de notre société est le rythme rapide du changement technologique. Nous parlons de la société numérique, MOOC, SPOC, ... et tant d'autres acronymes. Les progrès de ces outils technologiques sont venus pour répondre aux mutations importantes que connaît la société actuelle marquée par une évolution du savoir. Par ailleurs, lorsqu'on utilise le MOOC en petits groupes, on parle alors de SPOC (Small, Private, Online Course). Khosrow Ghadiri à l'Université de San José a observé que l'utilisation d'un cours d'Udacity avait conduit à un taux d'échec très élevé alors que dans un cours d'électronique d'edX opéré sous forme de SPOC, 91 % des étudiants avaient réussi [7]. Ainsi, les MOOC, sous forme SPOC, avec accompagnement personnalisé, sont en train de bouleverser la formation continue. Le recours à un enseignement à distance va se généraliser et des économies importantes vont être réalisées en réduisant le recours à des intervenants qui se déplacent [11]. Cet article est structuré comme suit : Dans la section I, nous examinons plus en détail les Soft Skills d'un entrepreneur. Des exemples de projets de conception de SPOC destinés aux entrepreneurs, réalisés par les universités francophones et anglophones, sont présentés dans la section II. Enfin, les sections III et IV sont consacrées à la description des étapes

de la conception du projet SPOC-Soft Skills développé dans le cadre de l'ORDIPU-LAPSTICE.

II. LES PRINCIPALES SOFT SKILLS D'UN ENTREPRENEUR

Le Québécois Serge Harvey [1] définit les Soft Skills comme des compétences plutôt orientées vers les interactions humaines et qui font appel à l'intelligence émotionnelle. Il les décline sous quatre formes : personnelles (efficacité, fiabilité...); communicationnelles (capacité à entamer une discussion, à se tisser un réseau social...); interpersonnelles (sens de la responsabilité, esprit d'équipe, conscience de la hiérarchie...), diverses (débrouillardise, passions, etc.). Bien que le terme «Hard Skills» ou «compétences techniques» soit un concept relativement simple, les compétences douces sont un peu plus difficiles à préciser, se référant à un éventail très varié d'attitudes. En effet, chaque entrepreneur devrait posséder des compétences essentielles / compétences en gestion / compétences en leadership et compétences contextuelles afin de lutter et de survivre dans un monde concurrentiel [7]:

Compétences essentielles

Les compétences essentielles utilisées au travail ne sont pas des compétences techniques, mais des compétences de base que l'entrepreneur doit posséder pour continuer à apprendre et réaliser des tâches et activités quotidiennes liées au travail, comme l'informatique et la communication. Il y a généralement cinq compétences essentielles qui sont indispensables pour être un entrepreneur performant: Capacité de raisonnement, communication orale, communication écrite, informatique et travail d'équipe.

Compétences en gestion

Elles comprennent la capacité de gérer les personnes, les capitaux ainsi que la capacité d'entreprendre des activités organisationnelles telles que la planification et le marketing.

Compétences en leadership

La capacité de motiver et d'aider les autres, à réaliser leur plein potentiel et à prendre des risques et à formuler une vision, relève de la compétence de leadership. En outre, la création d'une entreprise est en soi une prise de risques.

Compétences contextuelles

La capacité de fonctionner avec succès dans différents contextes, tels que différents pays ou un milieu de travail culturellement diversifié. L'entrepreneur devrait faire preuve de ces compétences contextuelles lors de la recherche par exemple de nouveaux clients issus d'autres pays.

Les compétences techniques sont nécessaires mais elles ne sont pas suffisantes pour surmonter « la vallée de la mort ».

III. VALORISATION DES COMPETENCES DOUCES (SOFT SKILLS) VIA LES SPOCS

La période pendant laquelle une jeune entreprise est en phase de développement de son offre et de sa clientèle, tout en étant à la recherche de financement, est une étape de grande fragilité financière. Les dépenses à engager en termes de ressources humaines ou encore de stratégie ne compensent généralement pas ou très peu le chiffre d'affaire, tout particulièrement lorsque l'entreprise aborde un nouveau marché. Cette phase de déséquilibre porte le surnom évocateur de "vallée de la mort" tant elle constitue une étape très difficile en raison de la multiplicité des obstacles à franchir [8]. Cette phase s'apparente à une longue course d'obstacle qui nécessite

endurance et agilité (Soft-Skills). Face au mur du financement, à la fosse de la mise en production, à la barrière du développement, l'entrepreneur peut parfois céder au découragement [12]. En effet, « la compétence technique ne suffit plus, car elle est relativement facile à acquérir, alors que la compétence managériale et relationnelle est beaucoup plus complexe », note Pierre Dubuc, cofondateur d'Open Classrooms[2].

Le Maroc a plus que jamais besoin d'entrepreneurs, les jeunes en général encore trop peu animés d'une forte intention entrepreneuriale doivent de toute évidence être sensibilisés et encouragés à se lancer en affaires [3]. Comment accompagner donc les jeunes entrepreneurs à développer leurs Soft skills ? Un monde encore plus flexible voilà un an que des SPOCs ciblant les soft skills utiles au manager sont apparus sur les plateformes américaines (voir tableau I) Coursera et edX. Certaines universités américaines y ont vu un excellent moyen de se faire connaître et d'enrichir leur réputation en diffusant leur savoir au plus grand nombre. Elles proposent parfois des spécialisations de plusieurs cours axés sur les soft skills par exemple: « Gérer les personnes et les équipes » de l'université du Michigan, ou « Gestion des conflits » de l'université de Californie. Autre signe révélateur de l'intérêt pour les soft skills, en France cette fois-ci, « Du manager au leader », qui, avec 90000 apprenants. « La demande en apprentissage de compétences relationnelles et professionnelles croît de plus en plus », confirme Johannes Heinlein, vice président d'edX [2].

Tableau I
Exemples de SPOCs destinés au développement des Soft Skills

| Exemples de projets SPOC - Softs Skills | | |
|---|------------------------|---|
| Nom du MOOC ou SPOC | Prestataire | Descriptif |
| CONSTRUIRE SON BUSINESS PLAN | OPEMCLASS ROOMS | Ce cours permettra aux entrepreneurs, d'avoir les outils pour mettre au point un business plan en cohérence avec le projet entrepreneurial. |
| BOOSTER SON EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE AVEC LES SOFT SKILLS | UNOW/CAPTAIN SPOC | Identifier, développer et mobiliser ses compétences naturelles autour de ses défis professionnels. |
| INNOVATION MANAGÉRIALE | LEARN ASSEMBLY | Acquérir les clés pour comprendre les démarches d'innovation managériale. |
| DIRIGER L'ENTREPRISE DU FUTUR | LONDON BUSINESS SCHOOL | Ce cours se focalise sur les nouveaux défis du manager dans l'entreprise d'aujourd'hui : flexibilité, mobilité, partage de l'information en temps réel. |

Les entrepreneurs chevronnés ont appris à gérer les périodes difficiles et surmonter les obstacles. Pour les jeunes entrepreneurs, il s'agit d'un énorme défi. C'est pourquoi les SPOCs peuvent les aider à développer leurs compétences relationnelles et managériales. Donc, comment concevoir des SPOCs /soft skills ?

IV. CONCEPTION D'UN SPOC –SOFT SKILLS

L'objet de cette partie est de définir les étapes de la conception du dispositif « SPOC-Soft Skills » dans le cadre d'une ingénierie qui s'est basée sur le modèle ADDIE (Analysis / Design Development / Implementation / Evaluation) (1980, Florida State University) [10] afin de contribuer au développement des Soft Skills des entrepreneurs.

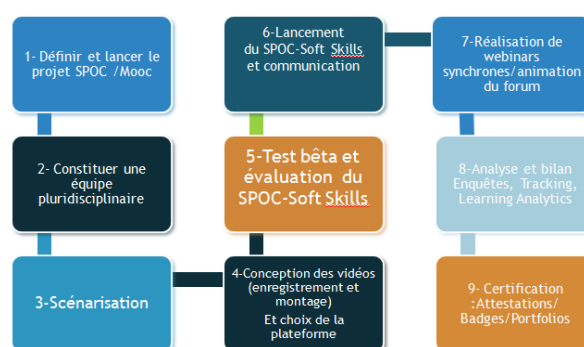


Fig1. Protocole pédagogique de la conception d'un SPOC

A partir de ce protocole pédagogique (Fig.2.), il y a neuf étapes fondamentales à prendre en compte dans la conception d'un SPOC Soft Skills :

1-Définir les objectifs pédagogiques, le public cible et formaliser tout cela dans une note de cadrage afin de la valider par toutes les parties prenantes du projet avant de démarrer la conception du projet SPOC.

2-Constituer une équipe pluridisciplinaire afin d'éviter le risque de vouloir tout faire soi même.

3- Scénarisation : élaboration des scénarios pédagogiques personnalisés.

4-Choix d'outils TICE : Dans le cas du projet SPOC-Soft Skills, nous avons opté pour la plateforme Moodle, par la suite nous avons sélectionné des outils et ressources en ligne pour tous les types d'apprentissage (enquête, discussion, pratique, collaboration, production). En effet, dans le cadre du SPOC-Soft Skills, un

Revue de l'Entrepreneuriat et de l'Innovation

enseignant peut proposer plusieurs activités d'apprentissage qui peuvent être synthétisées comme suit (d'après Laurillard, 2012) [9]:

Acquisition: lecture, observation, écoute

Enquête: utiliser les ressources pour élaborer une production fondée sur des données probantes.

Discussion: débat, questionnement, réponse et négociation d'idées.

Pratique: agir, à la lumière de la rétroaction, pour atteindre un but.

Collaboration: travailler avec d'autres pour obtenir une production commune.

Production: réaliser une production ou un projet pour que les autres puissent l'évaluer selon des critères convenus.

Les TICE améliorent et soutiennent donc toutes ces activités d'apprentissage. Pour réussir la scénarisation des six semaines du projet SPOC Soft Skills, nous avons allégé les contenus écrits et nous avons alimenté notre plateforme (voir Fig.2.) par des vidéos courtes accompagnées par des questions et activités d'apprentissage (d'acquisition d'enquête, de discussion, de pratique, de collaboration et de production).

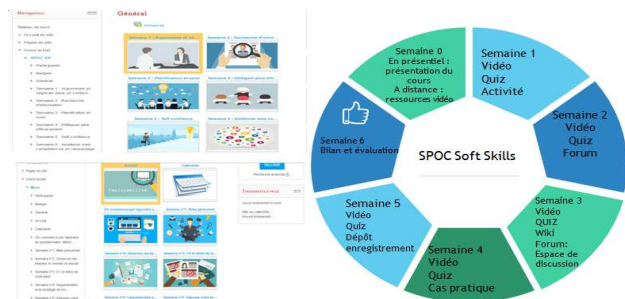


Fig.2. Capture d'écran du SPOC Soft Skills

5-Test bêta et évaluation du SPOC-Soft Skills

Réalisation d'un bêta test afin de vérifier la cohérence globale, la qualité des scénarios pédagogiques, la qualité des ressources d'accompagnement et la clarté des consignes. Pour le cas de notre projet, l'étape bêta test a

débuté le 15 décembre 2016 sur la plate-forme Moodle (voir Fig.3.), pour une durée de 6 semaines pour un public cible de 20 entrepreneurs. Le groupe ayant une taille limitée et on retrouve les mêmes personnes tout au long du parcours de formation. Le cours consiste en une série de courtes vidéos, de diapositives, des quizz et des projets créatifs.



Fig.3. Description du projet SOFT SKILLS

6-Lancement du SPOC- Soft Skills et communication

Communiquer régulièrement avec les participants via outils Forum (on connaît le formateur, mis en avant dans les vidéos, et présent aussi tout au long du SPOC) et on peut le solliciter pour un accompagnement individuel.

7-Réalisation des webinaires : Programmation des visioconférences régulières (événements en direct en rapport avec le parcours de formation). Ces webinaires prennent la forme de véritables classes virtuelles lors desquelles chacun peut intervenir pour poser une question, donner son avis ou partager son expérience.

8-Analyse et bilan : Identifier les indicateurs utiles et suivre les participants de façon régulière via Learning Analytics (nombre de participants visionnant les vidéos, nombre de participants actifs sur les réseaux sociaux ...). Par la suite on peut interpréter et analyser les données (Analytics) qui peuvent donner à l'enseignant une

Volume I N° 3

Revue de l'Entrepreneuriat et de l'Innovation

représentation plus claire sur les points à améliorer.

9-Badges : Dans le cadre du projet SPOC Soft Skills, nous avons intégré un plugin pour les badges au niveau de la plateforme Moodle. A la fin du parcours de formation, les entrepreneurs vont bénéficier d'un Badge de réussite pour les motiver.

V. RESULTATS ET DISCUSSION

Un badge est un dispositif numérique qui se présente sous forme d'icône et qui valide l'acquisition d'aptitudes, de savoir faire ou de compétences¹. Les entrepreneurs peuvent remporter trois types de badges selon les composantes des compétences requises en Soft Skills. Les badges ont différents niveaux d'acquisition. Pour les badges du SPOC Soft Skills, il y a 3 niveaux : bronze, argent et or (voir figure 2).

Tableau de bord

- Accueil du site
- Pages du site
- Cours actuel
- Moodle
- Participants
- Badges
- Badges de cours**
- Général
- Accueil
- Calendrier
- On commence par répondre au questionnaire -début-

Nombre de badges disponibles: 3

| Image | Nom * | Description | Critères | Décerné à moi * |
|---|--------------|---------------|--|-----------------|
|  | SILVER BADGE | Réussite 80% | Les participants se voient décerner ce badge lorsqu'ils satisfont les critères suivants : • Ce badge doit être décerné par un utilisateur avec le rôle suivant : o Mentor-system | |
|  | GOLD BADGE | Réussite 100% | Les participants se voient décerner ce badge lorsqu'ils satisfont les critères suivants : • Ce badge doit être décerné par un utilisateur avec le rôle suivant : o Mentor-system | |
|  | BRONZE BADGE | Réussite 60% | Les participants se voient décerner ce badge lorsqu'ils satisfont les critères suivants : • Ce badge doit être décerné par un utilisateur avec le rôle suivant : o Mentor-system | |

Figure.4. Captures d'écran des types de badges

La figure 2 montre des captures d'écran des badges du SPOC / Soft kills. Dans ce projet, les badges numériques récompensent la réalisation des activités des 6 semaines du SPOC (voir contenu du SPOC Soft Skills / tableau II).

1

<http://www.cafepedagogique.net/LEXPRESSO/Pages/2015/12/08122015Article635851547813999620.aspx>

Tableau II
Contenu du SPOC Soft Skills (6 semaines)

| Semaines du SPOC-Soft Skills | Exemples outils TICE du SPOC SOFT SKILLS | Résultats d'apprentissage souhaités |
|--|--|---|
| Semaine 1 : Pour communiquer (Communication orale) | Conférence vidéo/ chat vocal ou texte | Activités et projets : apprentissage en situation réelle, reconstituée ou simulée |
| Semaine 2 : Pour communiquer (Communication écrite) | Flashcards, quiz games /Forum, wiki | Visionner et analyser des vidéos / utiliser d'autres ressources en ligne |
| Semaine 3 : Pour planifier (Elaboration d'objectifs, planification et suivi) | outils TICE de planification | Utiliser des outils de planification |
| Semaine 4 : Pour planifier (Réseautage et Recherche d'information) | Plateformes de réseaux sociaux, listes de contacts d'entreprises, utilisation des bases de données | Offrir des occasions de réseautage social / apprentissage par les pairs au sein d'une communauté, |
| Semaine 5 : Pour gérer Travailler au sein d'une équipe multiculturelle | Plateformes de réseaux sociaux, listes de contacts d'entreprises | Apprendre à travailler avec les autres , établir des relations sociales |
| Semaine 6 : Pour évaluer | Outils d'évaluation : Quiz en ligne / outils sous forme de générateurs d'exercices, | Créer quelque chose de nouveau, encourager et soutenir l'innovation, réaliser une |

| | | |
|--|--|--|
| | outils de la plateforme Moodle (outils dépôt de fichier) | production écrite ou orale pour que les autres puissent les évaluer selon des critères convenus. |
|--|--|--|

Le tableau (2) ci-dessous montre la répartition des badges utilisés en SPOC. Environ 75% des entrepreneurs n'avaient pas réalisé toutes les activités des six semaines du SPOC.

| Badge | Total | F | M |
|----------------------|-----------|-----------|----------|
| Silver badge | 15 | 10 | 5 |
| Gold | 0 | 0 | 0 |
| Bronze | 5 | 4 | 1 |
| Totale Badges | 20 | 14 | 6 |

Tableau .III. Badges/Répartition par sexe



Figure 3: Répartition des badges : Silver/Gold/Bronze

Les bas taux d'achèvement (c-à-d les 75% des entrepreneurs ayant les badges silvers) sont souvent critiqués. Or, l'atteinte d'un objectif personnel d'apprentissage n'implique pas nécessairement de compléter tout le cours. Par exemple, le besoin d'appui à l'apprentissage pourrait être satisfait par l'achèvement d'une partie bien précise du cours offert². Les mesures

² <http://clic.ntic.org/cgi-bin/aff.pl?page=article&id=2332>

de persévérance et de réussite pour les SPOCs ne sont pas nécessairement les mêmes que pour les cours classiques. A partir de ces résultats, nous avons constaté aussi que les 75% des entrepreneurs ayant les badges silvers, préfèrent utiliser la version mobile du SPOC. Cette dernière nécessite un design responsive. En effet, les technologies mobiles sont surtout appréciées pour leur portabilité et la facilité de leur usage n'importe où et n'importe quand [13].

V. CONCLUSION ET PERSPECTIVE

Compte tenu des caractéristiques du SPOC, nous avons jugé que le recours à ce dispositif apparaît comme une solution relevant le défi de la formation continue des entrepreneurs. Le projet SPOC -Soft Skills- a toutes les chances de fonctionner, avec des entrepreneurs motivés, en petits groupes et en y consacrant les ressources nécessaires en enseignants et en tuteurs, on peut envisager que ce type d'enseignement puisse aider un nombre important d'entrepreneurs à surmonter « la vallée de la mort ». Ce travail a montré aussi que l'accessibilité mobile pour un SPOC représente un véritable défi et offre un environnement d'apprentissage qui répond aux besoins des utilisateurs de plus en plus mobiles (comme le cas des entrepreneurs). En guise de prolongement pratique, la version mobile du projet SPOC-Soft Skills sera présentée dans le cadre d'une future recherche.

Références

- [1] Serge Harvey, consultant international, pendant douze ans directeur adjoint à la bibliothèque de l'UQAC (Université du Québec à Chicoutimi), <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-05-0081-011>
- [2] Revue, le news de l'économie Challenge 30 MOOCS et 25 Formations pour booster sa carrière, 30 mars 2016 <https://www.relay.com/challenges/30-moocs-et-25-formations-pour-booster-sa-carriere-numero-470-business-management-229388-15.html>

Volume I N° 3

Revue de l'Entrepreneuriat et de l'Innovation

- [3] Mohamed Boussetta, 2013, Entrepreneuriat des Jeunes et Développement de l'Esprit d'Entreprise au Maroc : l'Expérience de Moukawalati,
- [4] Geneviève Demers et Diane-Gabrielle Tremblay, 2016, LES MOOC, SPOC ET AUTRES NOUVELLES MODALITÉS DE FORMATION : Enjeux et défis No 2016-1 , Téluc, Université du Québec, http://benhur.teluc.quebec.ca/SPIP/aruc/IMG/pdf/note_rec_h_aruc_mooc_version_3_avril_2016_dgt.pdf
- [5] Jean-Charles POMEROL, 2014, Article, Les universités à l'heure des MOOC Printemps UNT-UNF3S Juin 2014 <http://www.printempsunt2014.univ-lorraine.fr/files/2014/07/pr%C3%A9sentation-MOOC-pomereol.pdf>
- [6] Article, Référentiels de compétences entrepreneuriales, 2014 http://www.socialbusinessmodels.ch/sites/default/files/u1/tools_fr/entrepreneurship_skills/Referentiel%20de%20competences%20entrepreneuriales.pdf
- [7] Gopalaswamy Ramesh; Mahadevan Ramesh, 2010, *The ACE of Soft Skills: Attitude, Communication and Etiquette for Success* Publisher: Pearson India ISBN-13: 978-93-325-1578-9 Print ISBN-13: 978-81-317-3285-4 Pages in Print Edition: 472
- [8] David Boucard Planel, 2012, Entrepreneurs : de la difficulté de franchir la "vallée de la mort", <https://www.france-science.org/Entrepreneurs-de-la-difficulte-de.html>
- [9] Diana Laurillard et al, 2012, A constructionist learning environment for teachers to model learning designs, <http://change.mooc.ca/files/dl/Laurillard%20et%20al%202012.docx>
- [10] Mikael Degeer, 2014, ADDIE : UN MODÈLE MOOC COMPATIBLE?, <http://mooc.hypotheses.org/>
- [11] Jean Charles Pomerol et al, 2014, *Les Mooc conception, usages et modèles économiques*, édition DUNOD
- [12] Équipe dynamique entrepreneuriale , 2016, Comment lutter contre le découragement de l'entrepreneur ? <http://www.dynamique-mag.com/article/comment-lutter-decouragement-entrepreneur.8300>
- [13] Naima Belarbi et al, 2017, *An Experimental Case Study: Integrating Mobile Dimension from SMAC Technologies (Social, Mobile, Analytics and Cloud) within a SPOC*, <http://ijseas.com/volume3/v3i4/ijseas20170407.pdf>