

**- RAPPORT -**

# **PROBLÉMATIQUE ET PISTES DE SOLUTIONS**

**SOUS-COMITÉ DES USAGERS DE MOODLE**

22 mai 2014

## **Produit par**

Sous-comité des usagers de Moodle de la commission des études :

Madame Annick CARON, enseignante au secteur préuniversitaire

Madame Glenda DAVIS, enseignante en formation générale

Madame Aude LACASSE, enseignante au préuniversitaire

Madame Ghislaine LAURIN, conseillère pédagogique et répondante locale TIC

Madame Lucia LEPAGE, directrice adjointe Soutien aux programmes et développement pédagogique

Monsieur Serge NADEAU, enseignant au secteur technique

Madame Chantal PILON, enseignante au secteur technique

Monsieur Hassène SIBY, enseignant de mathématiques au secteur préuniversitaire

Collège Lionel-Groulx

Mai 2014

Dans ce document, le générique masculin est utilisé sans discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte et d'en faciliter la lecture. Les mots relatifs aux personnes désignent aussi bien les femmes que les hommes.

## INTRODUCTION

Le présent document décrit les problèmes liés à l'environnement numérique d'apprentissage (ENA) Moodle, ainsi que des pistes de solutions relatives aux actions à entreprendre pour améliorer les conditions d'utilisation de ce système.

## RAPPEL DU MANDAT DU SOUS-COMITÉ<sup>1</sup>

- Faire un état de la situation relativement à l'utilisation de Moodle.
- Relever les problématiques à traiter.
- Identifier des pistes de solutions.
- Faire rapport à la commission des études.

## DÉFINITIONS

Dans le présent document, on entend par :

### « Moodle »

Moodle (pour Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment ou, en français, environnement d'apprentissage dynamique, modulaire et orienté objet) est une plateforme d'apprentissage en ligne aussi appelé environnement numérique d'apprentissage (ENA).

Moodle permet de créer facilement une page en ligne pour un cours, y inscrire les étudiants, d'y déposer à leur intention des ressources comme des fichiers, vidéos ou images ainsi que d'y créer diverses activités telles que test à correction automatique, forum, wiki ou glossaire.

### « DECclic »

La Corporation DECclic est le fournisseur de Moodle dans le réseau collégial. Ses services incluent le soutien et la formation des administrateurs locaux, la création de ressources d'aide ainsi que l'offre de formation aux utilisateurs.

### « Libéo »

Libéo est l'entreprise à qui DECclic a confié l'hébergement, la mise à jour et la maintenance de Moodle.

---

<sup>1</sup> Extrait du document *Mandats\_Sous-comités CE\_2013-2014* adopté à la réunion de la commission des études du 19 septembre 2013 (# CÉ 156.04.03).

## ÉTAT DE SITUATION, PROBLÈMES ET PISTES DE SOLUTIONS

D'entrée de jeu, les membres du sous-comité des usagers de Moodle désirent préciser que les problématiques soulevées ne sont pas liées à la plateforme Moodle elle-même, mais bien la gestion qui en est faite par notre fournisseur, DECclic.

Le tableau des pages suivantes présente la situation au moment du dépôt du rapport, de même que les problèmes relevés et les pistes de solutions proposées pour les résoudre.

Priorité	Problèmes	Pistes de solutions	État de la situation
1	<b>Pas de soutien technique en présence les vendredis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revoir la répartition des tâches de soutien technique entre l'administrateur Moodle local, les techniciens de la Direction de l'informatique et des technologies de l'information et des communications (DITIC) et les personnes ressources de la Corporation DECclic.</li> <li>Prévoir un mode de fonctionnement pour le soutien technique les vendredis en attendant de revoir la répartition des tâches mentionnée plus haut.</li> </ul>	<p>La Direction des études travaille avec la DITIC, à clarifier le soutien qui relève de DECclic, ce qui relèverait des techniciens de la DITIC et ce qui relèverait de l'administrateur Moodle local. Un état de situation au sujet du soutien offert actuellement a été fait. Au terme de ces travaux, il a été convenu qu'en cas de problèmes techniques tels qu'une panne de Moodle ou de la passerelle entre Moodle et Colnet ou la lenteur extrême de Moodle, le personnel enseignant devra procéder de la même façon que lors de toute difficulté liée à l'utilisation de technologies et téléphoner au poste 3550 ou se présenter au local L223. Le technicien, selon la situation, contactera la personne ressource appropriée au Collège ou chez DECclic. Pour toute question liée à l'utilisation de Moodle qu'il s'agisse d'information, de formation ou d'aide aux utilisateurs, le personnel enseignant contactera la répondante locale TIC.</p> <p>Notre personne ressource de la Corporation DECclic assure le soutien les vendredis. Les utilisateurs de Moodle peuvent la contacter par courriel.</p> <p>Lorsque cette personne n'est pas en mesure d'offrir ce soutien, les utilisateurs en sont avisés par l'administrateur Moodle local. En cas de problème majeur, les utilisateurs doivent alors communiquer avec la direction adjointe des études responsable des TIC.</p>

Priorité	Problèmes	Pistes de solutions	État de la situation
2	<p><b>Achalandage</b> : lenteur extrême de Moodle et plantages occasionnels du début de la session d'automne jusqu'au 25 octobre 2013.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faire connaître nos besoins et problèmes à la Corporation DECclic.</li> <li>Comme pour l'utilisation de toute technologie, mettre en garde les utilisateurs au sujet : <ul style="list-style-type: none"> <li>de l'utilisation de cet outil pour la passation des examens;</li> <li>des risques qui peuvent y être associés et de la nécessité d'avoir une solution de rechange.</li> </ul> Ces mises en garde devront être réitérées lors de toute initiation, formation ou information donnée au Collège, au sujet de Moodle.</li> <li>S'informer sur les modalités de gestion de Moodle au sein d'autres institutions d'enseignement où Moodle n'est pas fourni par DECclic.</li> </ul>	<p>La mise en production de nouveaux serveurs a été effectuée entre le vendredi 18 octobre 2013 à 22 h et le lundi 21 octobre 2013 à 7 h. La Corporation DECclic a fait appel à Laroche Groupe Conseil pour s'assurer que l'infrastructure actuelle peut répondre aux besoins et aider la Corporation dans son prochain appel d'offres et dans l'élaboration d'un plan technologique structurant pour la continuité et l'évolution des opérations. Un communiqué daté du 29 janvier 2014 a fait état d'un suivi opérationnel serré du consultant relativement à la « performance » du système, aux « incidents » pouvant survenir et au « calendrier de maintenance » auprès de Libéo.</p>
	<p><b>Ralentissements occasionnels</b> : lenteur du système en mars causé par des opérations de maintenance faites à un mauvais moment.</p>		<p>17 mars 2014 : Un problème de « swap » à la suite d'une modification de serveur est la source du ralentissement du matin. Une synchronisation des serveurs MySQL entre Montréal et Québec est la source du ralentissement en début d'après-midi.</p> <p>18 mars 2014 : Un ralentissement entre 13 h 30 et 14 h 30 environ, correspondant à un ajout d'espace disque qui aurait dû se faire de nuit.</p> <p>DECclic nous informe que Libéo s'assurera dorénavant que son calendrier des opérations est respecté.</p> <p>La pression exercée sur DECclic provient maintenant de « tout le réseau collégial ».</p> <p>Reste à suggérer à DECclic de s'informer sur les modalités de gestion de Moodle auprès des institutions d'enseignement qui ont leur propre Moodle institutionnel.</p>

Priorité	Problèmes	Pistes de solutions	État de la situation
3	<p><b>Désinscription de groupes-cours :</b> ce bogue survient lors des mises à jour de la base de données et ne touche que les collègues qui utilisent le système de gestion pédagogique COBA.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Étudier le procédé informatique de synchronisation de la base de données chez les collègues COBA versus chez les autres collègues.</li> <li>• Documenter les cas de désinscriptions.</li> <li>• Aviser le personnel enseignant qui utilise Moodle lors des synchronisations de la base de données (solution temporaire).</li> <li>• Vérifier si les groupes-cours sont toujours inscrits à la suite d'une synchronisation de la base de données (solution temporaire).</li> <li>• Éviter les mises à jour les jeudis.</li> </ul>	<p>Le problème ne survient, semble-t-il, pour une raison inconnue, que lorsque la synchronisation est faite par la Corporation DECclic.</p> <p>Tant que l'administrateur Moodle local fait la synchronisation de la base de données le matin à son arrivée au collège, il ne semble pas que cette situation se produise. Par contre, ceci n'est plus possible dès que le nombre d'utilisateurs en ligne à compter de 8 heures le matin atteint un certain niveau.</p> <p>L'administrateur local a fait les synchronisations de la base de données de Moodle à partir de son poste de travail du collège, comme prévu ci-contre, et en date du 29 avril 2014 aucune désinscription de groupe-cours n'a été signalée pour de la session d'hiver 2014.</p>
	<p><b>Impossibilité de faire les mises à jour quand le nombre d'utilisateurs en ligne est trop élevé :</b> pour cette raison, DECclic demande que les administrateurs Moodle locaux fassent les synchronisations de la base de données de leur instance Moodle le plus tard possible le soir, ce qui n'est pas possible ici (ça ne fonctionne pas de la résidence de notre administrateur Moodle local).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire les synchronisations tous les matins la semaine précédant le début de la session.</li> <li>• Faire la synchronisation tous les deux jours lors des 2 semaines suivantes, en tentant de cibler les périodes creuses de la journée (solution temporaire).</li> <li>• Faire des synchronisations au besoin, par la suite, en tentant de cibler les périodes creuses de la journée (solution temporaire).</li> <li>• Demander à la Corporation DECclic de faire automatiser le processus de synchronisation de la base de données des diverses instances. Ce processus pourrait se dérouler la nuit.</li> </ul>	<p>Il y a lieu de faire une analyse afin de préciser par qui devrait être réalisée cette opération.</p>

Priorité	Problèmes	Pistes de solutions	État de la situation
	<p><b>Passerelle Colnet-Moodle inactive</b> : soit lors d'une panne de cette passerelle lorsque Moodle fonctionne et que seul l'accès via Colnet fait défaut, ou encore, lors des arrêts temporaires de Colnet pour entretien.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Étudier les cas de pannes qui surviennent (tenir un registre) et améliorer les procédures qui ont causé celles-ci.</li> <li>• Aviser les utilisatrices et utilisateurs Moodle, dans les messages Colnet qui sont envoyés lors des périodes d'entretien où Colnet n'est pas fonctionnel, qu'ils peuvent accéder à Moodle via l'adresse URL.</li> <li>• Accéder à Moodle directement par Internet.</li> <li>• Diffuser l'adresse URL de Moodle. (<a href="http://clg.moodle.declic.qc.ca/">http://clg.moodle.declic.qc.ca/</a>)</li> </ul>	<p>Lors des périodes d'entretien où Colnet n'est pas fonctionnel, les messages Colnet qui sont envoyés ne permettent pas d'aviser les utilisatrices et utilisateurs Moodle qu'ils peuvent accéder à Moodle via l'adresse URL. Ce message est généré par un formulaire très limitatif. L'adresse URL de Moodle est maintenant diffusée sous la forme d'un lien dans la page donnant accès à Colnet.</p> <p>En date du 29 avril 2014, aucune panne de ce type n'a été signalée pour de la session d'hiver 2014. De plus, le lien à Moodle affiché dorénavant sur la page Web menant à Colnet permet un meilleur accès lors des entretiens de Coba-Colnet.</p>
4	<p><b>Questions qui ne s'enregistrent pas</b> : dans les tests en ligne (ce bogue survient habituellement avec des navigateurs Internet tels que Google Chrome ou Microsoft Explorer).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser Mozilla Firefox avec Moodle, car c'est le plus compatible.</li> <li>• Diffuser ce conseil.</li> <li>• S'assurer que Firefox est installé dans tous les laboratoires informatiques et que la version est à jour.</li> <li>• Pour limiter les dégâts, ne placer qu'une question par page dans les tests, car les réponses ne s'enregistrent que lors des changements de pages (en cliquant sur « Suivant »). Cette pratique est toujours recommandée, car des pannes non reliées à Moodle peuvent aussi être en cause.</li> <li>• Diffuser l'information à ce sujet également.</li> <li>• Ces conseils devront être réitérés lors de toute initiation, formation ou information donnée au Collège, au sujet de Moodle.</li> </ul>	<p>La demande a été faite afin que Firefox soit installé dans tous les laboratoires informatiques et que la version soit à jour.</p> <p>Au début de la session d'hiver 2014, Firefox était installé au POC (pavillon d'ordinaire du collège) et au pavillon principal du collège, sauf aux L-226 et N-013 à cause d'une incompatibilité logicielle.</p> <p>En date du 25 février, Firefox a été installé dans le local L-226 également. Il n'est pas requis de l'installer dans le N-013 où Moodle n'est jamais utilisé.</p> <p>En date du 29 avril 2014, aucun problème de cette nature n'a été signalé pour de la session d'hiver 2014.</p>

## CONCLUSION

Les membres du sous-comité désirent préciser que tous les problèmes de l'automne 2013 ne sont pas réglés. Le réseau doit continuer à être vigilant sur la gestion qui est fait par DECclic de l'environnement Moodle. Les solutions de remplacement avec les mêmes fonctionnalités, mis à part la possibilité pour les enseignants d'avoir un Moodle à eux, par exemple sur leur espace personnel dans Profweb, sont peu ou pas accessibles à tous. De plus, les diverses utilisations faites par les enseignants font en sorte que l'impact des défaillances et des ralentissements de service diffère beaucoup en nature et en gravité d'un enseignant à l'autre.

Pour l'avenir, le comité recommande de créer un comité TIC ayant un mandat plus étendu en lien avec l'utilisation des TIC en pédagogie.

Pour votre information