

LES FONDAMENTAUX DE L'INGÉNIERIE TUTORALE

DÉFINIR, CONCEVOIR, DIFFUSER ET
ÉVALUER LES SERVICES TUTORAUX



Cmpt
#pt

QUAND LES TALENTS
GRANDISSENT,
LES COLLECTIVITÉS
PROGRESSENT

SOMMAIRE

Qu'est-ce que le tutorat dans une formation en ligne ?	4
Pourquoi l'ingénierie tutorale ?	6
Quels liens entre les ingénieries de formation, pédagogique et tutorale ?	7
À quels besoins répond l'ingénierie tutorale ?	9
Quels sont les livrables de l'ingénierie tutorale ?	10
Quels sont les livrables de l'ingénierie tutorale ?	12
Quelles sont les actions à mener pour réaliser le système tutoral ?	14
Quelles sont les actions à mener pour réaliser le scénario tutoral ?	15
Quelles sont les actions à mener pour réaliser le plan de diffusion ?	16
Quelles sont les actions à mener pour réaliser l'audit tutoral ?	17
Quelle ingénierie tutorale en fonction du contexte ?	18
<i>Testez vos connaissances</i>	20
<i>Réponse au test de connaissances</i>	21

POUR ALLER PLUS LOIN

Série de billets du Blog de t@d
concernant l'ingénierie tutorale.



<http://blogdetad.blogspot.fr/search/label/ing%C3%A9nierie%20tutorale>

AVANT-PROPOS

La formation à distance ne peut se résumer à la mise à disposition de ressources en ligne. Outre la médiatisation, les médiations restent au cœur du processus d'apprentissage. Regrouper sous le vocable de « tutorat à distance », ces dernières font l'objet de nombreuses publications et modélisations. Toutefois, le processus d'ingénierie qui préside au travail des tuteurs est plus rarement explicité.

Le CNFPT, conscient des enjeux du tutorat et de sa nécessaire conception, souhaite donner à chacun, à travers cette brochure et les vidéos dont elle est issue, une première approche de l'ingénierie tutorale. Celle-ci comprend un ensemble de méthodes et d'outils permettant de définir, concevoir, diffuser et évaluer les services d'accompagnement des apprenants d'un dispositif de formation en ligne ou hybride.

Après avoir situé le tutorat à distance, l'ingénierie tutorale est définie, les besoins auxquels elle répond identifiés, tout comme les acteurs qu'elle implique. Les livrables et les actions de l'ingénierie tutorale sont ensuite présentés et dans une démarche pragmatique, les différents types d'ingénierie tutorale qui peuvent être mis en place pour un contexte donné sont précisés.

Très bonne lecture !

QU'EST-CE QUE LE TUTORAT DANS UNE FORMATION EN LIGNE ?

Le terme tutorat est très polysémique. Il peut renvoyer à la sphère juridique, à l'intégration sur le poste de travail, à un accompagnement proche du coaching. En formation en ligne, le tutorat a pour principal objectif de **soutenir** les efforts d'apprentissage des apprenants. Il participe également à rompre l'isolement des apprenants, à lutter contre l'abandon, **facilite** leur réussite et les aide à exercer leur autonomie. Le tuteur, en fonction des places qu'il occupe, peut être un modèle, un guide, un support ou un conseiller.

Le **premier enjeu du tutorat est pédagogique** dans la mesure où il réinterroge et déplace la fonction formateur de dispensateur de savoir vers celle de facilitateur. Pour cela, le tuteur doit veiller à moins enseigner, plus former, plus accompagner, plus soutenir et plus aider les apprenants.

Le tutorat représente aussi un **enjeu de service** rendu aux apprenants. Pour être efficient, il doit être disponible, de qualité, arrivé juste à temps (quand les apprenants en ont besoin) et apporter juste ce qu'il faut, c'est-à-dire ne pas être invasif. La double question que tout tuteur devrait se poser avant de réaliser une intervention auprès des apprenants devrait être la suivante : Est-ce que j'en fais assez ? Est-ce que je n'en fais pas trop ? Les réponses à ce questionnement ne pouvant être que peu modélisées du fait de la variété de formes que revêtent les médiations humaines, elles traduisent le niveau de professionnalisme des tuteurs.

Le tutorat est également un **enjeu de retour sur investissement** des formations. Parce qu'il réduit les abandons, il permet aux apprenants de vivre une expérience de formation positive qui ne peut que leur être utile pour le futur, tant la digitalisation de la formation ne fera que s'accroître. Comme le tutorat est également un levier puissant pour la réussite des apprenants, il réduit d'autant le coût des abandons qui peut peser fortement sur la rentabilité financière d'une formation. Enfin, lorsqu'il est de qualité et énoncé, le tutorat devient un argument commercial de poids vis-à-vis de la concurrence.

Il est généralement reconnu que le tutorat s'incarne dans **huit fonctions**. Au moment du démarrage de la formation, le tuteur **accueille et oriente** les apprenants dans le dispositif. Il les aide à **organiser** leur apprentissage, notamment par la planification de leurs temps d'activités. Le tuteur a également une fonction **pédagogique** qui relève plus de la remédiation et des réponses aux questions des apprenants sur le contenu abordé, que de la transmission. Les interventions tutorales agissent sur la **motivation** et la persévérance des apprenants. Le tuteur intervient sur le plan **socio-affectif** en aidant les apprenants à se sentir en capacité de faire et en facilitant la collaboration entre eux. Il apporte aussi un soutien **technique** face aux difficultés de maîtrise des outils utilisés et en cas de dysfonctionnement. Il amène les apprenants à apprendre à apprendre en portant un regard **métacognitif** sur leurs stratégies d'apprentissage et leur vécu dans la formation. Enfin, le tuteur est souvent, mais pas obligatoirement, chargé **d'évaluer** les travaux et les progrès des apprenants.

Une autre manière de définir le périmètre du tutorat est de s'intéresser aux besoins des apprenants auxquels il répond. **Quatre plans de support à l'apprentissage** sont habituellement distingués. Le plan **cognitif** qui correspond aux besoins d'informations et de compréhension. Le plan **motivational** qui renvoie aux besoins de soutien de la motivation des apprenants à un haut niveau afin d'éviter l'abandon. Le plan **socio-affectif** où sont réunis les besoins de soutien relatifs à la représentation que l'apprenant se fait des tâches qui sont les siennes et à la facilitation de la collaboration avec ses pairs. Le plan métacognitif qui correspond aux besoins d'aide relatifs à la gestion de son apprentissage par l'apprenant et à sa montée en compétences dans son « métier » d'apprenant. Afin de donner une vision synthétique, bien que fournie, et pourtant non exhaustive, des interventions tutorales possibles, vous trouverez ci-dessous une matrice qui croisent les fonctions tutorales et les plans de support à l'apprentissage.

FONCTIONS	PLAN COGNITIF	PLAN SOCIO-AFFECTIF	PLAN MOTIVATIONNEL	PLAN MÉTACOGNITIF
Accueil et orientation	Informersur le dispositif de formation	Initier la construction d'un sentiment d'appartenance	Faire émerger les objectifs personnels de l'apprenant	Inciter l'apprenant à faire le point sur ses stratégies cognitives
Organisation	Présenter les méthodologies appropriées	Réguler la dynamique de groupe	Accompagner le processus d'autonomie	Faciliter la planification de l'apprentissage
Pédagogie	Apporter des réponses ou les susciter. Remédier	Faciliter la collaboration des apprenants	Proposer des activités significatives	Susciter l'expression critique sur le dispositif
Socio-affectif Motivation	Personnaliser le soutien à l'apprentissage	Rompre l'isolement de l'apprenant	Lutter contre l'abandon	Faire prendre conscience de ses habiletés à collaborer
Technique	Aider à maîtriser l'environnement d'apprentissage	Susciter l'entraide technique entre apprenants	Encourager l'utilisation des outils	Susciter la prise de distance réflexive sur les usages des outils
Métacognition	Faire conscientiser ses préférences cognitives	Faciliter la prise de conscience des états affectifs / tâches	Faire identifier les motivations intrinsèques	Inciter l'apprenant à apprendre à apprendre
Évaluation	Annoncer clairement les critères d'évaluation	Produire des rétroactions à portée formative	Encourager et féliciter	Aider à s'autoévaluer



VOIR L'INTERVIEW



cnfptembed.libcast.com/widget/tutorat-formation-en-ligne

POURQUOI L'INGÉNIERIE TUTORALE ?

Essayons d'y voir plus clair sur cette expression : l'ingénierie tutorale !

L'ingénierie renvoie à un processus d'actions dont le but est d'étudier, de concevoir, de réaliser et d'adapter un produit ou un service. Il est d'usage courant dans le champ de la formation de parler d'ingénierie de formation qui consiste à dimensionner les moyens nécessaires à la réalisation d'une formation et d'ingénierie pédagogique qui s'attache à la définition des objectifs visés, aux manières de les atteindre par l'identification des activités et de leur succession durant la formation. De son côté, le tutorat est défini comme un service permettant aux apprenants de persévérer et d'atteindre leurs objectifs de formation. L'ingénierie tutorale consiste donc à **définir, concevoir, diffuser et évaluer les services d'accompagnement des apprenants d'un dispositif de formation en ligne ou hybride.**

Il est remarquable que quelle que soit la génération de formation à distance, depuis les cours par correspondance qui font leur apparition au XIXe siècle, en même temps que le timbre-poste, jusqu'aux MOOC qui se développent fortement actuellement, un invariant puisse être constaté : sans service d'accompagnement des apprenants, le taux d'abandon d'une formation peut dépasser les 90 %. A contrario, quand des services tutoraux sont mis en place, les abandons peuvent être circonscrits en dessous des 10 %. Bien évidemment, des taux intermédiaires peuvent être constatés en

fonction de la nature, de l'importance et de la pertinence du tutorat déployé, au même titre que celui de la qualité des contenus, de leur adéquation avec le public concerné et de la fiabilité des technologies déployées.

Il est donc nécessaire de penser de manière stratégique le dimensionnement des services tutoraux, ce qui est la raison d'être de l'ingénierie tutorale, avec le même soin que celui apporté à la production de ressources multimédia ou à la conception d'activités engageantes pour les apprenants.

Il s'agira, tout d'abord, d'identifier les besoins de soutien à l'apprentissage des apprenants, puis de formuler des réponses tutorales permettant d'y répondre, d'identifier les personnes tutrices qui les réaliseront, de positionner les interventions tutorales au regard du scénario pédagogique, de les quantifier afin d'en déterminer le coût, d'outiller les tuteurs pour qu'ils puissent garder des traces de leurs interactions avec les apprenants, condition indispensable à la personnalisation de l'accompagnement.

Les actions de l'ingénierie tutorale, celles qui viennent d'être évoquées et d'autres qui leur sont liées, sont à mettre en œuvre tout au long du processus de la conception de la formation puis de la diffusion de celle-ci. Nous aurons l'occasion de les détailler dans la suite de ce document.

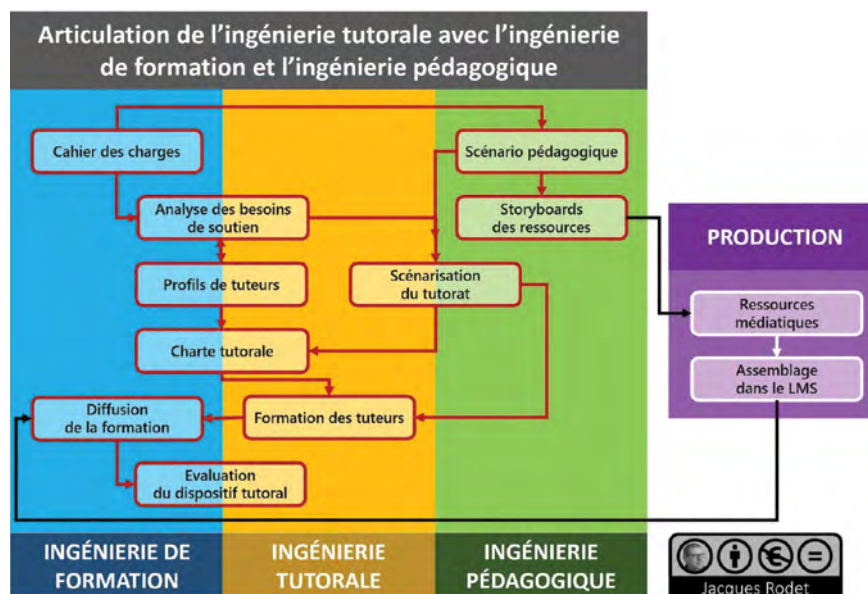
Toutefois, avant cela, il sera utile de bien situer l'articulation entre ingénierie de formation, ingénierie pédagogique et ingénierie tutorale.



cnfptembed.libcast.com/widget/pourquoi-ingenierie-tutorale

QUELS LIENS ENTRE LES INGÉNIERIES DE FORMATION, PÉDAGOGIQUE ET TUTORALE ?

Ingénierie de formation, ingénierie pédagogique et maintenant ingénierie tutorale, cela commence à faire beaucoup. Mais comment s'articulent ces différentes ingénieries ?



L'ingénierie de formation s'intéresse à l'écosystème de l'action de formation. Si elle précède habituellement l'ingénierie pédagogique, elle peut aussi être redimensionnée en fonction des résultats de cette dernière.

Dimensionner l'environnement d'une action de formation, c'est d'abord prendre en compte différents éléments stratégiques qui échappent à la pédagogie, tels que la politique de l'établissement, la stratégie financière, le modèle économique qui en découle, les contraintes administratives, le suivi du déroulement de la formation, son évaluation...

C'est également conduire un certain nombre d'études et d'analyse préalables portant sur l'identification et la qualification du public visé, les besoins de formation, la concurrence, les contraintes...

Ces éléments déterminés, il s'agit d'identifier et de quantifier les moyens humains et matériels ainsi que les ressources nécessaires à la formation dont les objectifs auront été formulés. L'ensemble doit logiquement aboutir à un livrable dénommé cahier des charges. C'est sur la base de ce cahier des charges que l'ingénieur ou ingé-

nieure pédagogique va pouvoir faire son travail.

L'ingénierie pédagogique a pour but la construction d'un parcours de formation répondant aux objectifs de formation. L'étude du contenu traité et sa modularisation permettent de définir le scénario général. Sur cette base, les objectifs pédagogiques sont rédigés, les activités d'apports, d'apprentissage et d'évaluation sont positionnées afin de produire le scénario détaillé. Dans un digital learning, il appartient également au concepteur pédagogique de choisir les modalités présentiellles et distancielles qui sont adaptées en veillant que chaque choix effectué se révèle porteur d'une plus-value pédagogique.

Toutefois, les périmètres de l'ingénierie de formation et de l'ingénierie pédagogique ne sont pas étanches. Il peut arriver que certains choix stratégiques influent directement sur la pédagogie. Par exemple, la détermination d'un pourcentage d'activités distancielles à respecter peut relever d'une décision politique. A contrario, le choix d'une activité pédagogique peut amener à redimensionner les moyens. C'est fréquemment le cas des activités de support à l'apprentissage qui peuvent se révéler indispensables d'un point de

vue pédagogique mais qui ne sont pas toujours aisées à quantifier lors de l'ingénierie de formation et qui peuvent nécessiter un ajustement des moyens budgétaires ou technologiques.

L'ingénierie tutorale dont les objectifs sont de définir, concevoir, diffuser et évaluer les services d'accompagnement des apprenants d'un dispositif de formation en ligne ou hybride participe à la fois de l'ingénierie de formation et de l'ingénierie pédagogique.

En effet, la conception de services d'accompagnement adaptés aux besoins de soutien des apprenants nécessite des analyses qui relèvent de l'étude des publics visés, ce qui est une des actions de l'ingénierie de formation. De même, le dimensionnement d'un dispositif tutoral n'échappe pas aux choix stratégiques et à leurs contraintes. Les moyens budgétaires accordés au tutorat ne relèvent pas uniquement de préoccupations pédagogiques mais d'une politique de formation qui s'incarne dans le cahier des charges de la formation.

D'autres actions de l'ingénierie tutorale relèvent à la fois de l'ingénierie de formation et de l'ingénierie pédagogique. Parmi elles, la rédaction d'une charte tutorale qui définit les droits et de-

voirs des tuteurs et des apprenants les uns envers les autres. Certaines mentions, comme le délai de réponse du tuteur suite à une sollicitation de l'apprenant, possèdent une dimension politique évidente. Là où le pédagogue pourrait plaider pour un délai le plus court possible, le politique tient compte de ce qui est socialement supportable dans l'organisation. En même temps, cette charte a bien pour but de dresser le cadre et les modalités pédagogiques de la relation tutorale. Une autre action de l'ingénierie tutorale qui consiste à construire les outils dont les tuteurs ont besoin pour suivre les relations qu'ils entretiennent avec les apprenants, renvoie à une politique d'investissement qui n'est pas pédagogique mais dont la finalité, elle, est pédagogique.

Enfin, certaines actions de l'ingénierie tutorale relèvent exclusivement de l'ingénierie pédagogique. C'est le cas de la conception du scénario tutoral qui permet de positionner les interventions tutorales sur le scénario pédagogique, de les décrire afin de faciliter le travail des tuteurs et enfin de les quantifier de manière réaliste.

Ingénierie de formation, pédagogique et tutorale sont donc indissociables et nécessaires à la mise en œuvre de formations de qualité.



cnfptembed.libcast.com/widget/ingenieries-formation-pedagogique-tutorale

À QUELS BESOINS RÉPOND L'INGÉNIERIE TUTORALE ?

Engager une ingénierie tutorale permet d'atteindre différents objectifs poursuivis par une pluralité d'acteurs, à savoir : l'institution, les concepteurs pédagogiques, les intervenants et les apprenants.

Pour l'institution, il s'agit dans un premier temps de définir une politique en matière de tutorat. Si celle-ci dépend des valeurs qui sont les siennes et des moyens dont elle dispose, elle gagne toujours à être explicite plutôt qu'implicite puis à être communiquée.

Une politique tutorale est fondée sur la représentation que l'institution a du tutorat, sur les valeurs qu'elle lui reconnaît et sur les objectifs stratégiques qu'elle lui assigne. S'il est rare que le tutorat soit jugé inutile, il est plus souvent peu énoncé. L'ingénierie tutorale permet une expression précise de ce que l'institution considère comme essentiel en matière de tutorat. Par un ensemble d'actions telles que des entretiens et la convocation de données existantes, elle permet de faire un état des lieux des représentations de l'institution mais, plus important, se révèle être un levier pour les enrichir et les affiner.

Un autre objectif de l'ingénierie tutorale pour l'institution est la quantification en temps et en coûts des interventions tutorales. Ceci permet à l'institution de procéder à des choix et de penser l'équilibre financier d'une action de formation en y intégrant le tutorat. Si celui-ci est fréquemment vu comme un coût variable supplémentaire, il est aussi patent qu'il permet de diminuer le coût des abandons et que le solde se révèle fréquemment positif.

Enfin, une politique tutorale définie peut être énoncée et se révéler être tant un argument commercial que marketing par le renforcement de l'image de marque de l'institution. Dans un contexte où le tutorat reste encore peu généralisé, il devient un facteur de différenciation majeur pour l'institution.

La mise en place de services tutoraux doit ré-

pondre aux besoins de soutien des apprenants. Il est donc nécessaire de les inventorier, de les prioriser afin de déterminer ceux qui sont en cohérence avec la politique tutorale et qui peuvent de manière opérationnelle faire l'objet de réponses tutorales.

Pour le concepteur ou la conceptrice pédagogique, l'ingénierie tutorale propose un ensemble de méthodes et d'outils qu'il peut utiliser tout au long du processus de conception d'une formation. Au début de son travail, il peut s'appuyer sur le premier livrable de l'ingénierie tutorale qui précise les conditions et contraintes pesant sur la mise en œuvre du tutorat. Durant la phase de scénarisation, il bâtit le scénario tutoral en s'appuyant sur le scénario pédagogique. Il peut évaluer la cohérence et l'articulation des deux scénarios. Il peut procéder aux ajustements rendus nécessaires par ses choix pédagogiques et tutoraux.

Pour les intervenants et intervenantes, l'ingénierie tutorale permet de leur fournir des guides précis des interventions tutorales qui sont attendues de leur part. Comme elles sont quantifiées, la contractualisation s'en révèle facilitée. Les fiches d'interventions tutorales sont également très utiles pour les préparer à les réaliser via des formations ou la mise en place de communautés de pratiques.

L'ingénierie tutorale, dont un des produits est la charte tutorale, permet aux apprenants de connaître précisément les modalités de l'accompagnement dont ils vont bénéficier durant leur formation, d'identifier leurs droits et devoirs qui président aux relations qu'ils vont avoir avec leurs tuteurs.

Parce qu'elle répond aux préoccupations et besoins en matière de tutorat de l'institution, des concepteurs, des intervenants et des apprenants, l'ingénierie tutorale s'inscrit dans une démarche gagnant-gagnant qui mérite l'attention et l'engagement de tous.

LES BESOINS AUXQUELS RÉPOND L'INGÉNIERIE TUTORALE

Institution	Concepteur pédagogique	Formateur tuteur	Apprenants
Politique tutorale Budgétisation	Méthodes de conception du tutorat	Techniques du tutorat	Support à l'apprentissage

VOIR
L'INTERVIEW



cnfptembed.libcast.com/widget/besoins-ingenierie-tutorale

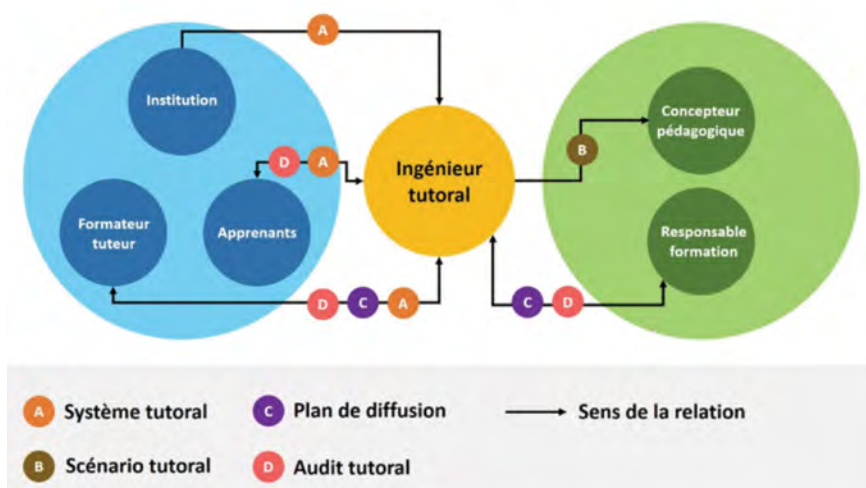
QUELS SONT LES LIVRABLES DE L'INGÉNIERIE TUTORALE ?

Il est possible de distinguer plusieurs catégories d'acteurs de l'ingénierie tutorale. D'une part, ceux qui mettent en œuvre les actions permettant d'atteindre les objectifs visés par l'ingénierie tutorale et d'autre part, les personnes qui sont pourvoyeuses d'informations permettant de produire

les livrables souhaités.

La première catégorie rassemble l'ingénieur tutoral, les concepteurs pédagogiques, les responsables de la mise en œuvre des formations. La seconde comprend l'institution, les formateurs-tuteurs, les apprenants.

LES INTERLOCUTEURS DE L'INGÉNIER TUTORAL
POUR LA PRODUCTION DES LIVRABLES DE L'INGÉNIERIE TUTORALE



L'ingénieur ou ingénieure tutoral est la personne qui, de par son expertise sur le tutorat à distance, va dresser le plan des actions d'ingénierie tutorale à réaliser pour un dispositif de formation donné. Il est plus particulièrement en charge de collecter les informations qui sont nécessaires au dimensionnement du tutorat. Celles-ci peuvent provenir de l'institution, sous forme d'incitations et d'expression de contraintes, par exemple un nombre d'heures de tutorat pouvant être financé pour la formation concernée. Les retours des équipes pédagogiques sont également précieux pour mieux identifier la nature des interventions tutorales à prévoir. Enfin, mais peut-être tout d'abord, les apprenants sont une source de données indispensables pour identifier et qualifier les besoins de soutien qui sont les leurs.

L'ingénieur ou ingénieure tutoral va collaborer avec les concepteurs et conceptrices pédagogiques pour traduire en un scénario tutorial les orientations du dispositif tutorial tirées des informations précédemment recueillies. De très nom-

breux concepteurs et conceptrices pédagogiques ne maîtrisent pas entièrement tous les tenants et aboutissants du tutorat. Ceci est relatif au parcours des individus qui les ont amenés à devenir concepteur ou conceptrice pédagogique et au manque courant d'acculturation au tutorat. Il est à noter que bien peu de formations au métier de concepteur ou conceptrice pédagogique comprennent des apports sur le tutorat. L'ingénieur ou ingénieure tutoral est donc amené à participer au développement de leurs compétences sur ce sujet. Ceci est le plus fréquemment réalisé par la mise en place de formation-action visant la co-élaboration du scénario tutorial d'une formation conjointement à celle du scénario pédagogique.

Les concepteurs et conceptrices pédagogiques étant chargés de produire le scénario tutorial, certains des choix pédagogiques qu'ils font, ont une influence directe sur le tutorat. Par exemple, la mise en place d'une classe virtuelle à tel moment du parcours de formation implique qu'un

conducteur (modèle de déroulement de la classe virtuelle) soit produit lors de la conception du scénario tutorial. A contrario, les options tutorales peuvent également amener les concepteurs et conceptrices à réviser leur scénario pédagogique. Par exemple, substituer un QCM à la production d'une évaluation complexe car le temps dédié au tutorat ne permet pas de prévoir la formulation de commentaires personnalisés.

L'ingénieur ou ingénieure tutorial a également un rôle à jouer auprès des **responsables de la mise en œuvre des formations**. Tout d'abord, en les informant/formant sur le tutorat de manière générale, mais plus précisément en leur fournissant un accompagnement sur les tâches qui sont les leurs auprès des intervenants et intervenantes qui vont être tuteurs. Cela comprend tout à la fois les conditions de recrutement et de rémunération des tuteurs, la formation de ceux-ci à leurs interventions, la définition d'outils de suivi de la réalisation du tutorat, l'évaluation du dispositif tutorial.

L'institution est une interlocutrice essentielle de l'ingénieur ou ingénieure tutorial. Par l'expression d'une politique tutorale, les directives relatives aux moyens humains et matériels dédiés au tutorat, l'énoncé des contraintes contextuelles, l'institution dresse le cadre de l'action de l'ingénieur ou ingénieure tutorial.

Les formateurs et formatrices tuteurs sont les plus à même, du fait qu'ils sont en contact régulier avec les apprenants, de vérifier que le scénario tutorial conçu permet bien de répondre à leurs besoins de soutien. Il existe toujours une différence entre l'ingénierie et la pratique et c'est par l'évaluation de cette dernière et les remontées d'informations qui en découlent que les concepteurs et conceptrices pédagogiques peuvent procéder aux ajustements nécessaires tant sur la nature des interventions tutorales que sur leur quantification.

De même, **les apprenants**, à partir de leur expérience durant la formation et les interventions tutorales qui la ponctuent, peuvent être sollicités lors de l'évaluation du dispositif pour mesurer tant la qualité que l'efficacité du tutorat. Les données obtenues pourront alors être prises en compte pour l'ajustement du scénario tutorial.

L'ingénierie tutorale mobilise donc une variété d'acteurs qui tous, de leurs positions spécifiques, sont amenés à interagir pour aboutir à la mise en place de dispositifs tutoraux non idéaux mais adaptés et viables.

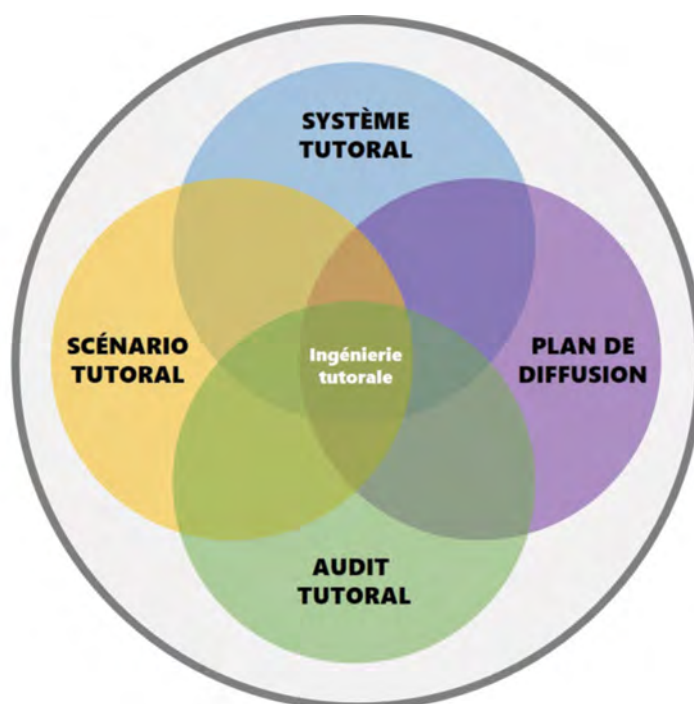


cnfptembed.libcast.com/widget/acteurs-ingenierie-tutorale

QUELS SONT LES LIVRABLES DE L'INGÉNIERIE TUTORALE ?

L'ingénierie tutorale, comme tout autre production intellectuelle, doit aboutir, pour être utile, à une formalisation des résultats obtenus dans des **livrables**. Un livrable est un ensemble de documents produits tant pour décrire le processus d'ingénierie tutorale, les méthodes utilisées que pour énoncer le plus clairement et le plus opérationnellement possible, les conclusions qui en sont tirées.

Les livrables de l'ingénierie tutorale sont au nombre de quatre : le système tutorial, le scénario tutorial, le plan de diffusion et l'audit tutorial. Chacun d'entre eux renvoie à la réalisation d'un certain nombre d'actions que nous aurons l'occasion de détailler dans la suite du document. Ici, on va se limiter à les énoncer et à positionner la production de ces livrables dans le processus global d'un projet de digital learning.



Le **système tutorial** a pour objectif la formulation du cadre dans lequel devra s'inscrire la conception des interventions tutorales. Parce que le tutorat est un service aux apprenants, il s'agit dans un premier temps d'analyser les besoins de soutien des apprenants et d'en rédiger une liste la plus exhaustive possible. Puis, parce qu'il est bien rare que des réponses tutorales puissent être apportées à tous les besoins recensés, de les prioriser en fonction des contraintes contextuelles. Les réponses tutorales aux besoins déterminés comme prioritaires sont alors formulées de manière générale et situées au regard des fonctions tutorales et des plans de support à l'apprentissage qu'elles nécessitent d'investir. La dernière étape consiste à déterminer les profils de tuteurs à mobiliser. Les

conclusions du livrable « système tutorial » identifient donc les réponses tutorales à des besoins de soutien évalués comme prioritaires et désignent les tuteurs qui doivent les apporter. La production du système tutorial intervient juste après la rédaction du cahier des charges de la formation. Les objectifs du **scénario tutorial** sont le positionnement des interventions tutorales, leur conception et leur quantification. Il est également complété par la production de la charte tutorale qui récapitule les droits et les devoirs des tuteurs et des apprenants les uns envers les autres. Le positionnement des interventions tutorales s'appuie sur le scénario pédagogique dont la production est un préalable au scénario tutorial. La conception des interventions consiste à

décrire la nature de l'intervention tutorale sous forme d'objectifs, les modalités et outils appropriés, la formulation de conseils pour leur réalisation et dans le cas des interventions proactives, la rédaction de modèles de messages. Les profils de tuteurs ayant été identifiés lors du livrable système tutoral et les interventions étant décrites, il peut alors être rédigé la charte tutorale. Les conclusions du livrable scénario tutoral sont donc le calendrier des actions des différents tuteurs, les fiches descriptives des interventions qu'ils ont à réaliser et la charte tutorale. Il est produit juste après la détermination du scénario pédagogique de la formation.

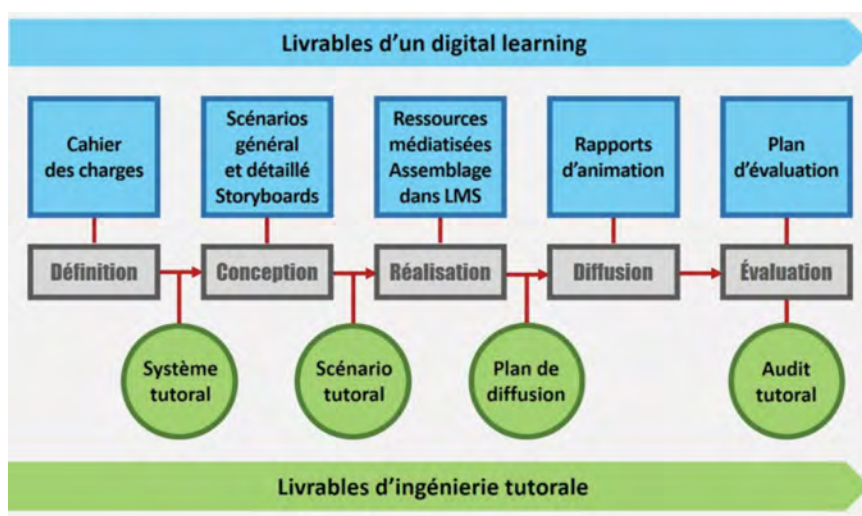
Le plan de diffusion vise la préparation des tuteurs et des outils nécessaires à leurs missions et la supervision de celles-ci. Les formateurs et formatrices en présentiel ne peuvent s'improviser tuteurs mais ont besoin d'être préparés à leurs interventions tutorales. Une fois que les tuteurs ont été désignés, il est donc nécessaire de les faire monter en compétences tant dans la maîtrise des outils et technologies qu'ils devront utiliser, que sur le changement de posture de transmetteur à facilitateur. Ceci peut être réalisé par une formation qui gagnerait à être organisée selon les mêmes modalités distancielles que celles qu'ils vivront en tant que tuteurs mais également par la

mise en place de communautés de pratiques leur offrant la possibilité de mutualiser et d'avoir un recul réflexif sur leurs pratiques. Il est également nécessaire de déterminer les outils qui leur permettront de garder traces de leurs interventions et des interactions qu'ils auront avec les apprenants, outils qui serviront aussi à la supervision et à la régulation de leur travail. Les conclusions du plan de diffusion sont donc le plan de formation des tuteurs et la production des outils de gestion de leurs actions. Il intervient en amont de la diffusion de la formation.

Le dernier livrable de l'ingénierie tutorale est **l'audit tutoral**. Il correspond aux actions d'évaluation des activités tutorales et de leurs effets sur les apprenants. Comme tout audit, il commence par le recueil et l'analyse de données obtenues auprès des acteurs, ici les responsables de la mise en œuvre de la formation, les tuteurs et les apprenants, se poursuit par la formulation d'un diagnostic, et se conclut par la formulation de préconisations visant l'optimisation et l'amélioration de la qualité du dispositif tutoral dans son ensemble. Il est réalisé après la fin de la formation.

Dans le schéma ci-dessous, les livrables de l'ingénierie tutorale sont positionnés sur le cycle de vie d'une formation.

LE POSITIONNEMENT DE LA PRODUCTION DES LIVRABLES DE L'INGÉNIERIE TUTORALE DANS LE CYCLE DE VIE D'UNE FORMATION



VOIR L'INTERVIEW



cnfptembed.libcast.com/widget/livrables-ingenierie-tutorale

QUELLES SONT LES ACTIONS À MENER POUR RÉALISER LE SYSTÈME TUTORAL ?

Rappelons que le système tutorial a pour objectif la formulation du cadre dans lequel devra s'inscrire la conception des interventions tutorales. Pour ce faire, il est nécessaire d'engager différentes actions.

Tout d'abord, sur la base du **cahier des charges** de la formation, il s'agit de repérer les contraintes qui peuvent peser sur le tutorat. Par exemple, une contrainte budgétaire peut impliquer un temps tutorial global à ne pas dépasser. D'autres contraintes peuvent aussi s'exercer au regard des moyens humains et matériels qui ont été prévus.

Dans un deuxième temps, il est nécessaire d'**identifier les besoins de soutien à l'apprentissage** qui sont ceux des apprenants. Pour cela, une analyse est à réaliser. Les étapes remarquables de celle-ci sont : la définition de l'objectif, ici repérer les besoins de soutien ; la convocation de données existantes tant dans la littérature sur le tutorat à distance que provenant du contexte dans lequel la formation va être réalisée (études du public existantes, bilan de formation précédentes...); la détermination d'outils de recueil de données (questionnaires pour avoir des données quantitatives et entretiens pour des données plus qualitatives) ; l'élaboration d'une grille d'analyse; la présentation et la discussion des résultats permettant de mettre en évidence des besoins sous-tendus mais non explicites ; enfin, la formulation de conclusions précises et opérationnelles.

Le recueil des données gagne, pour être le plus complet possible, à croiser les représentations des différents acteurs : apprenants, concepteur, équipe pédagogique, institution.

La troisième action consiste à **prioriser ces besoins** dans la mesure où il est bien rare qu'il soit possible d'apporter des réponses tutorales à tous. Plusieurs méthodes de priorisation peuvent être utilisées comme le triangle des priorités qui permet d'identifier le consensus ou le dissensus entre

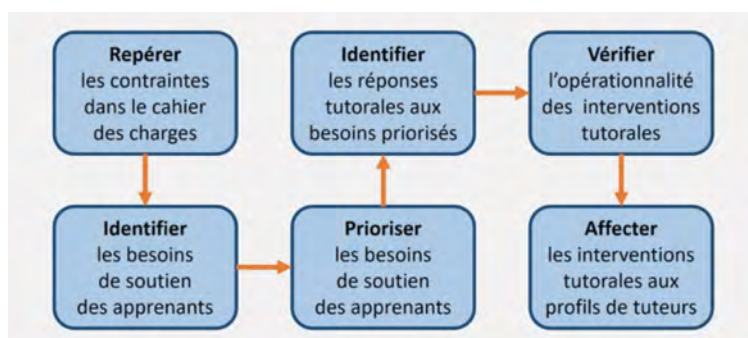
les acteurs sur la priorité du besoin. Lorsqu'il existe un consensus de priorité élevé, le besoin doit faire l'objet d'une réponse tutorale. Une autre méthode est l'adaptation de l'étude de criticité utilisée dans la gestion des risques. Il s'agit de répondre à cette question : quel risque serait encouru par les apprenants si une réponse tutorale n'était pas mise en œuvre pour un besoin de soutien donné ? Le risque est qualifié en gravité et en probabilité. Le produit des indices de gravité et de probabilité donne un taux de criticité. Plus le taux de criticité est élevé, plus il est prioritaire de prévoir une réponse tutorale au besoin.

La quatrième action est de **formuler de manière générique une intervention tutorale pour chacun des besoins jugés prioritaires**. Ces interventions sont alors situées sur les fonctions tutorales et les plans de support à l'apprentissage dont elles relèvent.

La cinquième action est de **vérifier que les interventions tutorales puissent être réellement mises en œuvre** en les confrontant aux contraintes contextuelles. Par exemple, une intervention tutorale peut être jugée prioritaire mais ne peut que difficilement être mise en place. Ce diagnostic amène soit à alléger les contraintes, soit à renoncer à réaliser l'intervention tutorale. Une liste des interventions tutorales réalisables est alors établie. La sixième action qui conclut le livrable « système tutorial » consiste à **affecter les interventions tutorales réalisables aux différents profils de tuteurs nécessaires**. Ces profils sont à décrire en termes de périmètre d'interventions et les relations qu'ils auront entre eux et avec les apprenants sont également précisées.

Produire le livrable « système tutorial » demande donc un nombre d'actions conséquent qui doivent être menées, pour en avoir le temps, très en amont de la diffusion de la formation. C'est principalement l'ingénieur ou ingénieure tutorial qui est en charge de le produire.

ACTIONS POUR PRODUIRE LE LIVRABLE « SYSTÈME TUTORAL »



VOIR
L'INTERVIEW



cnfptembed.libcast.com/widget/actions-systeme-tutorial

QUELLES SONT LES ACTIONS À MENER POUR RÉALISER LE SCÉNARIO TUTORAL ?

Si le livrable « système tutoral » permet d'identifier les différents tuteurs et les interventions tutorales qu'ils ont à réaliser lors d'une formation, c'est le scénario tutoral qui permet de positionner ces interventions dans le scénario pédagogique, de les décrire de manière détaillée pour faciliter, harmoniser et optimiser leur réalisation par les tuteurs. Il comprend également la rédaction d'une charte tutorale définissant les droits et devoirs des tuteurs et des apprenants les uns envers les autres.

La production du scénario tutoral nécessite la réalisation de plusieurs actions.

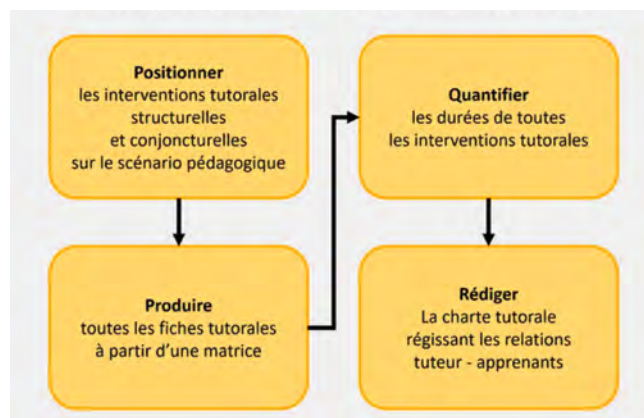
La première consiste à **positionner les interventions tutorales** dans le scénario pédagogique. Pour cela, il faut distinguer les interventions tutorales **structurelles** telle que le premier contact, les messages proactifs au démarrage des modules, des points intermédiaires sur le déroulement de la formation et les interventions **conjoncturelles** qui sont en lien avec les activités des apprenants comme par exemple, une classe virtuelle de retour sur un travail ou l'animation d'un forum. Les interventions structurelles sont positionnables dès que le scénario pédagogique général de la formation (identification des séquences et modules, et de leur enchaînement) est disponible alors que les interventions conjoncturelles nécessitent que le scénario pédagogique détaillé (inventaire de toutes les activités d'apports, d'apprentissage et d'évaluation) soit réalisé.

La deuxième action vise la **conception d'une matrice des fiches descriptives des interventions tutorales**. Outre l'objectif de l'intervention, elle comprend différentes rubriques comme les acteurs concernés, les modalités et outils choisis, le moment de sa réalisation, sa durée, des conseils de mise en œuvre et dans le cas des interventions structurelles, des modèles de messages.

Le travail du concepteur ou de la conceptrice pédagogique est alors de **produire l'ensemble des fiches descriptives**. Celles-ci sont ultérieurement transmises au responsable de la mise en œuvre de la formation et surtout aux tuteurs. En effet, elles constituent un matériel précieux de formation et de préparation des tuteurs ainsi qu'un guide lors de leurs missions.

La **quantification en temps des interventions** doit être précise et réaliste plus que volontariste.

ACTIONS POUR PRODUIRE LE LIVRABLE « SCÉNARIO TUTORAL »



Elle permet également de vérifier l'adéquation entre les temps dédiés au tutorat dans le cahier des charges de formation et celui des interventions tutorales prévues. Enfin, elle donne une base précise pour le calcul de la rémunération des formateurs ou formatrices tuteurs.

La dernière action est celle de la rédaction d'une **charte tutorale**. Elle comporte une présentation du dispositif tutoral dans son ensemble : les droits des tuteurs comme par exemple le temps qui leur est accordé ; les devoirs des tuteurs tels que le délai dans lequel ils doivent apporter une réponse à l'apprenant qui les sollicite ; les droits des apprenants, par exemple l'accès aux outils de communication avec ses pairs ; les devoirs des apprenants comme le fait de devoir réaliser les activités de la formation en respectant leurs échéances.

Les actions du scénario tutoral sont réalisées en collaboration entre l'ingénieur ou ingénieure tutoral et les concepteurs et conceptrices pédagogiques. Comme nous l'avons vu, elles interviennent à différentes phases de la conception pédagogique et en constituent, à bien des égards, un sous-ensemble.

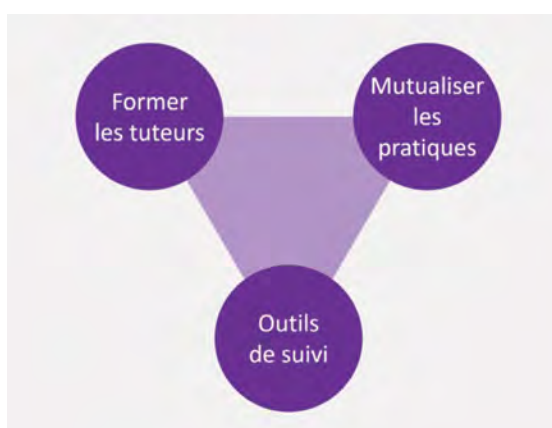


cnfptembed.libcast.com/widget/action-scenario-tutorial

QUELLES SONT LES ACTIONS À MENER POUR RÉALISER LE PLAN DE DIFFUSION ?

Le plan de diffusion est un livrable essentiel dans la mesure où il vise la préparation de la délivrance des services tutoraux qui, jusqu'alors, n'ont été que définis et conçus. Sa production nécessite différentes actions dont les plus importantes sont relatives à la montée en compétences des tuteurs et à la détermination des outils de coordination et de suivi des interventions tutorales.

ACTIONS DU LIVRABLE « PLAN DE DIFFUSION »



Les formateurs et formatrices en présentiel qui sont amenés à investir des fonctions tutorales peuvent bien évidemment s'appuyer sur les compétences qu'ils ont déjà développées. Toutefois, la mise à distance de la formation, de par le glissement de la posture du formateur ou de la formatrice, d'expert à facilitateur, nécessite a minima la transmission d'informations mais plus pertinemment **l'organisation d'une formation au tutorat**. Celle-ci concerne la maîtrise des outils, la plateforme, la classe virtuelle et tout autre qui est utilisé durant la formation. Si le tuteur n'a pas besoin d'être un technicien expert, il doit néanmoins avoir une réelle aisance d'utilisation des différentes fonctions de l'environnement technologique. Ainsi, animer une classe virtuelle ne s'improvise pas. C'est une situation communicationnelle qui demande une réelle concentration et attention du fait de la pluralité des outils qu'elle comprend : vidéo, son, documents partagés, chat public et privé, tableau blanc, sondages... Il est donc prudent d'organiser la formation des tuteurs qui auront à animer une classe virtuelle. Outre les fonctions techniques, la conception du scénario de la classe virtuelle, le conducteur, tout comme l'identification des usages pédagogiques de cet outil, sont utiles à aborder dans cette formation. Une dernière dimension de la formation des tuteurs concerne leur sensibilisation à l'empathie et la bienveillance à manifester aux apprenants. À cet égard, la formation aux techniques de l'écoute que sont la reformulation et le questionnement ouvert est utile.

Un autre levier de la montée en compétences des tuteurs est la mise en place d'une **communauté de pratiques** dans laquelle les tuteurs peuvent partager leurs vécus et leurs pratiques. Le regard réflexif qu'ils peuvent alors porter sur leurs fonctions de tuteurs se révèle être un moyen efficace de leur professionnalisation.

L'autre action essentielle du plan de diffusion est la **mise en place d'outils de suivi** des relations que les tuteurs ont avec les apprenants. En effet, si la personnalisation de l'accompagnement est un objectif visé, il ne peut être atteint sans que le tuteur conserve la mémoire de ses interventions. Les plateformes offrant peu d'outils adaptés à cette fin, il est nécessaire de les concevoir. Cela peut prendre la forme d'un fichier partagé entre les tuteurs et le responsable de la mise en œuvre de la formation dans lequel sont reproduits, selon un classement chronologique, les messages échangés avec tel apprenant, sous-groupe ou groupe d'apprenants. Si la tenue d'un tel fichier demande un peu de temps de gestion, il se révèle essentiel pour les tuteurs qui ont de nombreux apprenants à accompagner et qui ne peuvent en conséquence se baser uniquement sur leur mémoire pour personnaliser leurs interventions. Il est également très utile pour leurs responsables qui ont ainsi des preuves des activités tutorales et des éléments quantitatifs et qualitatifs sur lesquels s'appuyer pour évaluer et améliorer la délivrance des services tutoraux.

Ces différentes actions sont à penser et à mettre en œuvre conjointement par le responsable de la mise en œuvre de la formation et l'ingénieur ou ingénieure tutorial. Elles interviennent après la mise en place des parcours de formation sur la plateforme et ne doivent pas être trop éloignées du démarrage de la formation.



VOIR
L'INTERVIEW



cnfptembed.libcast.com/widget/actions-plan-diffusion

QUELLES SONT LES ACTIONS À MENER POUR RÉALISER L'AUDIT TUTORAL ?

L'audit tutoral est un livrable un peu particulier de l'ingénierie tutorale dans la mesure où il ne sert pas à définir, concevoir ou préparer la diffusion des services tutoraux, ensemble de livrables qui interviennent en amont de la formation, mais est destiné à en évaluer le niveau de réalisation. Il intervient donc logiquement en aval de la formation et prépare la réingénierie tutorale pour une session ultérieure.

De ce fait, il peut être utilisé sur des formations qui n'ont pas ou peu fait l'objet d'actions d'ingénierie tutorale, ce qui reste encore fréquemment le cas pour de nombreux dispositifs.

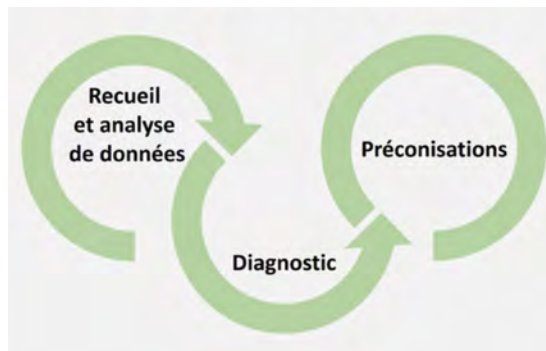
Comme tout audit, ces phases principales sont le recueil d'informations qui sont ensuite analysées afin d'établir un diagnostic qui oriente les préconisations qui le concluent. Ces dernières porteront tout à la fois sur l'organisation du tutorat et donc le système tutoral, sur la description et la planification tutorale qui relèvent du scénario tutoral et enfin, sur la qualité de la mise en œuvre du tutorat qui renvoie au plan de diffusion.

Le recueil d'informations est réalisé à partir de données éventuellement existantes telles que les profils de tuteurs, la description des interventions tutorales prévues, les enquêtes auprès des apprenants. Lorsque les données convoquées sont partielles ou insuffisantes pour formuler un diagnostic, il est nécessaire de recourir à des questionnaires et entretiens qui, comme pour l'analyse des besoins de soutien à l'apprentissage, composante du livrable système tutoral, viseront les apprenants, les tuteurs et les responsables institutionnels.

Les données recueillies sont alors passées au crible d'une grille d'analyse, les résultats présentés et discutés afin de faire ressortir les points positifs et négatifs et d'établir un diagnostic le plus précis possible.

La dernière action est alors de **formuler des préconisations** tant sur les périmètres d'intervention des tuteurs que sur leur coordination, sur la qualité des interventions tutorales réalisées, sur les besoins de soutien qu'elles ne couvrent pas, sur leur positionnement et leur quantification, sur le temps effectif de travail des tuteurs, sur le respect ou non des termes de la charte tutorale, sur les besoins de formation des tuteurs et tout autre aspect

ACTIONS DU LIVRABLE « AUDIT TUTORAL »



pouvant améliorer significativement la qualité du tutorat. S'il ne s'agit pas d'aboutir à un dispositif idéal mais toujours adapté aux contraintes, l'audit est également susceptible de donner des éléments objectifs pour alléger les contraintes. Par exemple, le temps global du tutorat, lorsqu'il est estimé uniquement d'un point de vue budgétaire, se révèle souvent ne pas correspondre aux besoins des apprenants ni même, parfois, à la réalité du travail des tuteurs. L'audit peut donc amener l'institution à réviser ses prévisions budgétaires afin de mieux servir sa politique tutorale.

Dans le cas où aucune action d'ingénierie tutorale n'a été réalisée avant l'audit tutoral, ce dernier constitue un levier réel pour mieux sensibiliser les différents acteurs sur la nécessité d'accorder au moins autant de soin à l'animation des formations qu'à la production des ressources.

Enfin, si l'audit tutoral est bien une évaluation, il ne vise pas à contrôler ou à sanctionner mais à se donner les moyens d'une amélioration continue des services tutoraux.



VOIR
L'INTERVIEW



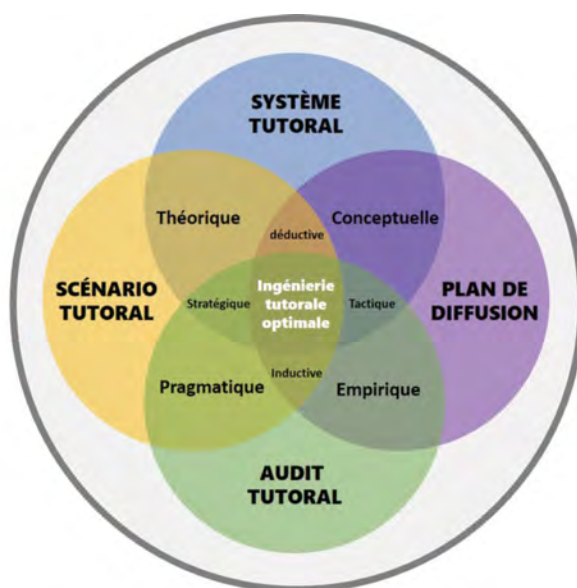
cnfptembed.libcast.com/widget/actions-audit-tutorial

QUELLE INGÉNIERIE TUTORALE EN FONCTION DU CONTEXTE ?

Dans les pages précédentes, nous nous sommes attachés à définir et à présenter les actions de l'ingénierie tutorale qui pourrait être qualifiée d'optimale. Pour autant, les contextes réels ne peuvent que rarement autoriser la mise en œuvre de l'ensemble de ces actions. Pressée par le temps, par les moyens, par la disponibilité des acteurs et bien d'autres facteurs, l'ingénierie tutorale doit

s'adapter et revêtir des formes plurielles.

Si une **ingénierie tutorale optimale** consiste à produire quatre livrables (système tutoral, scénario tutoral, plan de diffusion, audit tutoral) résultant de nombreuses actions d'analyse, de conception et de préconisations, quelles sont donc les formes qu'elle peut revêtir lorsque tous ces livrables ne peuvent pas être réalisés ?



Ce schéma peut nous permettre d'y voir un peu plus clair. Il entrecroise les quatre livrables. La zone centrale qui est à l'intersection des quatre livrables correspond à une ingénierie tutorale optimale. Les autres zones d'intersection ont chacune une dénomination.

L'ingénierie tutorale déductive produit le système tutoral, le scénario tutoral et le plan de diffusion. Elle est déductive car elle suit les phases classiques d'une ingénierie, du général vers le particulier. Elle nécessite d'être entreprise dès le début du projet de formation. Elle présente les nombreux avantages d'une démarche élaborée et cohérente. Comme toute ingénierie traditionnelle, elle est une projection qui reste à passer au crible de la réalité. Il lui manque l'audit pour vérifier sa pleine validité.

L'ingénierie tutorale inductive produit le scénario tutoral, le plan de diffusion et l'audit tutoral. Elle est inductive, par opposition à l'ingénierie déductive, car elle néglige le général pour s'inté-

resser immédiatement au particulier. Elle est mise en place lorsque le temps pour les analyses relatives au système tutoral est manquant. Moins cohérente que l'ingénierie déductive, elle compense par une plus grande prise avec la réalité, en particulier par la réalisation de l'audit. Le transfert de ses résultats est plus difficile, du moins nécessite de penser leur généralisation par la réalisation a posteriori des actions du système tutoral.

L'ingénierie tutorale stratégique produit le système tutoral, le scénario tutoral et l'audit tutoral. Elle est qualifiée de stratégique car elle est fondée sur la mise en œuvre d'un plan s'appuyant sur des méthodologies de définition, conception et évaluation du dispositif tutoral. Elle peut être mise en œuvre lorsque l'institution dispose de tuteurs expérimentés pouvant se passer de formation spécifique aux interventions à réaliser dans la formation concernée. Les tuteurs peuvent également réguler leurs actions au regard des résultats de l'audit. Ils découvrent leurs tâches tardivement et la qualité

du tutorat est envisagée indépendamment de leurs compétences.

L'ingénierie tutorale tactique produit le système tutorial, le plan de diffusion et l'audit tutorial. Elle est qualifiée de tactique car les résultats du système tutorial sont à interpréter et à adapter à la formation concernée par les tuteurs en dehors de tout scénario tutorial. Les tuteurs sont formés et bénéficient des retours de l'audit. Elle peut être mise en œuvre lorsque l'institution ne dispose pas du temps suffisant pour procéder au scénario tutorial ou lorsqu'elle souhaite laisser un large périmètre d'autonomie aux tuteurs. Le système tutorial étant défini, les tuteurs deviennent les réels acteurs de cette ingénierie qui leur permet de bien se préparer à leurs interventions. L'audit permet la régulation. La qualité du scénario tutorial produit par les tuteurs lors de leur formation dépend de leurs compétences et expériences passées. Il est donc prudent de n'employer ce type d'ingénierie tutorale qu'avec des tuteurs relativement expérimentés. L'institution ne maîtrise pas les coûts du dispositif tutorial car ce sont les tuteurs qui décident du nombre et de la durée de leurs interventions.

L'ingénierie tutorale théorique produit le système tutorial et le scénario tutorial. Sa portée est davantage théorique car elle ne traite pas la préparation concrète des tuteurs à leurs interventions. Elle peut être mise en œuvre lorsque l'institution dispose de tuteurs expérimentés qui, à la lecture des livrables produits, seront en mesure d'effectuer leurs tâches de soutien aux apprenants à distance du dispositif concerné. Le dispositif tutorial est bien défini. Les interventions tutorales sont décrites mais cette ingénierie est insuffisante lorsque les tuteurs sont novices. Elle ne permet pas de s'engager dans un processus de qualité et d'amélioration continue du dispositif tutorial.

L'ingénierie tutorale conceptuelle produit le système tutorial et le plan de diffusion. Elle est conceptuelle car les résultats du système tutorial ne sont pas opérationnalisés lors du scénario tutorial qui est absent. Elle peut être mise en œuvre lorsque l'institution dispose de tuteurs expérimentés à qui elle confie la mise en œuvre des orientations du système tutorial. La formation des tuteurs et plus encore les communautés de pratiques peuvent pallier le manque de scénarisation des interventions, en particulier, si l'objectif de

leur formation est de construire de manière collaborative le scénario tutorial. La responsabilité de la qualité du tutorat est dévolue aux seuls tuteurs. L'institution ne maîtrise pas les coûts du dispositif tutorial car ce sont les tuteurs qui décident du nombre et de la durée de leurs interventions.

L'ingénierie tutorale pragmatique produit le scénario tutorial et l'audit tutorial. Elle est pragmatique car elle s'intéresse uniquement à la scénarisation des interventions tutorales et à évaluer leurs effets. Elle ne peut être mise en œuvre avec succès que lorsqu'une politique tutorale a été précédemment définie au niveau institutionnel et que celle-ci s'applique à la formation concernée. Son avantage principal réside dans la réalisation de l'audit qui permet de valider ou non les options du scénario tutorial, en particulier en matière de quantification des interventions tutorales. Elle ignore le plan de diffusion et la non préparation des tuteurs à leurs interventions constitue un biais influençant les différences entre le prévu et le réel, relevées lors de l'audit.

L'ingénierie tutorale empirique produit le plan de diffusion et l'audit tutorial. Elle est empirique car elle ne prévoit aucune action de définition et de conception du dispositif tutorial mais se base sur la préparation des tuteurs et l'audit de leurs actions. Elle est le type d'ingénierie tutorale le plus courant bien que dans sa forme la plus répandue, elle s'exonère également de l'audit. Elle est improvisée au dernier moment et ne permet d'atteindre que des résultats médiocres. Elle est rapide à mettre en œuvre et son avantage principal réside dans la réalisation de l'audit qui constitue un retour formateur pour les tuteurs. Les individus promus tuteurs n'ont accès qu'à une formation généraliste sur le tutorat à distance car l'institution, en ne prenant pas le temps de réaliser le système tutorial et le scénario tutorial, n'a pas joué son rôle d'initiateur du dispositif tutorial. La responsabilité de la qualité du tutorat est dévolue aux seuls tuteurs.



VOIR
L'INTERVIEW



cnfptembed.libcast.com/widget/actions-audit-tutorial

TESTEZ VOS CONNAISSANCES

1/ Quel est l'intrus parmi ces plans de support à l'apprentissage ?

- A - Motivationnel
- B - Organisationnel
- C - Cognitif
- D - Socio-affectif

2/ Quelle proposition n'est pas un objectif de l'ingénierie tutorale ?

- A - Analyser les besoins de soutien des apprenants
- B - Produire les ressources de la formation
- C - Produire des outils de suivi
- D - Préparer les tuteurs à leurs missions

3/ De quelle(s) ingénierie(s) relève le scénario tutoral ?

- A - Ingénierie de formation
- B - Ingénierie pédagogique
- C - Ingénierie tutorale

4/ Qui n'est pas un interlocuteur de l'ingénieur ou ingénieure tutoral pour la réalisation de l'audit tutoral ?

- A - Concepteur ou conceptrice pédagogique
- B - Responsable formation
- C - Formateur ou formatrice tuteur
- D - Apprenants

5/ Quelle expression ne désigne pas un livrable de l'ingénierie tutorale ?

- A - Système tutoral
- B - Scénario tutoral
- C - Interventions tutorales
- D - Audit tutoral

6/ Quelle expression ne désigne pas une méthode de priorisation des besoins de soutien des apprenants ?

- A - Le triangle des priorités
- B - L'étude de criticité
- C - L'étude des contraintes

7/ À qui servent les fiches descriptives des interventions tutorales ?

- A - Responsable de formation
- B - Formateur ou formatrice tuteur
- C - Apprenants

8/ Qu'est-ce qui ne relève pas de la formation des tuteurs ?

- A - Formation aux outils utilisés durant la formation
- B - Formation aux outils de production de ressources
- C - Formation à l'écoute active

9/ Parmi ces données, quelle est celle qui est provoquée lors d'un audit tutoral ?

- A - Le niveau de satisfaction des apprenants sur les services tutoraux
- B - Le nombre d'apprenants ayant abandonné
- C - Les résultats aux évaluations

10/ Quel est le livrable qui n'est pas produit lors d'une ingénierie tutorale tactique ?

- A - Système tutoral
- B - Scénario tutoral
- C - Plan de diffusion
- D - Audit tutoral



RÉPONSE AU TEST DE CONNAISSANCES

1/ Quel est l'intrus parmi ces plans de support à l'apprentissage ?

- A - Motivationnel
- B - Organisationnel
- C - Cognitif
- D - Socio-affectif

L'intrus est Organisationnel. Il existe une fonction tutorale « Organisation ». Le plan de support manquant parmi les propositions est le plan métacognitif.

2/ Quelle proposition n'est pas un objectif de l'ingénierie tutorale ?

- A - Analyser les besoins de soutien des apprenants
- B - Produire les ressources de la formation
- C - Produire des outils de suivi
- D - Préparer les tuteurs à leurs missions

L'ingénierie tutorale ne vise pas la production des ressources de la formation qui relève d'une part de l'ingénierie pédagogique qui produit les storyboards et, d'autre part, de l'équipe de production qui les réalise et les assemble dans le LMS.

3/ De quelle(s) ingénierie(s) relève le scénario tutorial ?

- A - Ingénierie de formation
- B - Ingénierie pédagogique
- C - Ingénierie tutorale

Le scénario tutorial est une coproduction de l'ingénierie tutorale et de l'ingénierie pédagogique. Les interventions tutorales structurelles sont positionnées après la conception du scénario pédagogique général et les interventions tutorales conjoncturelles le sont après la conception du scénario pédagogique détaillé.

4/ Qui n'est pas un interlocuteur de l'ingénieur ou ingénieure tutorial pour la réalisation de l'audit tutorial ?

- A - Concepteur ou conceptrice pédagogique
- B - Responsable formation
- C - Formateur ou formatrice tuteur
- D - Apprenants

L'audit tutorial a pour objectif de faire un état des lieux de la diffusion des services tutoraux. Le concepteur ou à la conceptrice pédagogique, dont

l'intervention se situe en amont de la diffusion, n'est pas concerné par la réalisation de l'audit tutorial. Toutefois, les conclusions de l'audit tutorial pourront être utiles au concepteur ou à la conceptrice lors de la réingénierie de la formation.

5/ Quelle expression ne désigne pas un livrable de l'ingénierie tutorale ?

- A - Système tutorial
- B - Scénario tutorial
- C - Interventions tutorales
- D - Audit tutorial

Interventions tutorales n'est pas un livrable de l'ingénierie tutorale. Les interventions tutorales sont conçues et quantifiées lors de la production du livrable « Scénario tutorial ». Le plan de diffusion est le livrable d'ingénierie tutorale qui n'était pas proposé dans cette liste.

6/ Quelle expression ne désigne pas une méthode de priorisation des besoins de soutien des apprenants ?

- A - Le triangle des priorités
- B - L'étude de criticité
- C - L'étude des contraintes

L'étude des contraintes ne vise pas la priorisation des besoins mais sert à vérifier l'opérationnalité d'une intervention tutorale répondant à un besoin de soutien priorisé. Plus les contraintes qui pèsent sur la réalisation d'une intervention tutorale sont importantes, plus la mise en œuvre de celle-ci est difficile même lorsqu'elle est évaluée comme prioritaire.

7/ À qui servent les fiches descriptives des interventions tutorales ?

- A - Responsable de formation
- B - Formateur ou formatrice tuteur
- C - Apprenants

Elles servent principalement au formateur ou à la formatrice tuteur car elles décrivent précisément les interventions qu'il doit réaliser auprès des apprenants. Elles servent également au responsable de formation qui, à partir des durées indiquées, peut calculer le temps de travail tutorial à contractualiser avec le formateur ou la formatrice tuteur.

8/ Qu'est-ce qui ne relève pas de la formation des tuteurs ?

- A - Formation aux outils utilisés durant la formation
- B - Formation aux outils de production de ressources
- C - Formation à l'écoute active

Si le tuteur doit maîtriser les outils utilisés durant la formation, et être en capacité de développer son empathie par la pratique de l'écoute active, il n'est pas chargé de produire les ressources et n'a donc pas à être formé sur les outils de production.

9 /Parmi ces données, quelle est celle qui est provoquée lors d'un audit tutorial ?

- A- Le niveau de satisfaction des apprenants sur les services tutoraux
- B - Le nombre d'apprenants ayant abandonné
- C - Les résultats aux évaluations

Si le nombre d'apprenants ayant abandonné et les résultats aux évaluations peuvent être convoqués, car existants dans le LMS, le niveau de satisfaction des apprenants ne peut s'exprimer qu'à travers une enquête, c'est donc une donnée provoquée.

10/ Quel est le livrable qui n'est pas produit lors d'une ingénierie tutorale tactique ?

- A - Système tutorial
- B - Scénario tutorial
- C - Plan de diffusion
- D - Audit tutorial

Il s'agit du scénario tutorial. L'ingénierie tutorale tactique transfère aux tuteurs la réalisation du scénario tutorial. Elle ne peut donc être choisie que lorsque les tuteurs sont expérimentés.

