

# LE TUTORAT À DISTANCE





# SOMMAIRE

<b>1. La politique tutorale du CNFPT .....</b>	<b>7</b>
<i>Les objectifs .....</i>	<i>7</i>
<i>Les types de tutorat.....</i>	<i>7</i>
<i>Les tarifs du tutorat.....</i>	<i>8</i>
<i>Les modalités tutorales .....</i>	<i>8</i>
<i>La matrice des interventions tutorales .....</i>	<i>10</i>
<i>Les profils de tuteurs .....</i>	<i>11</i>
<i>Les fiches descriptives des interventions tutorales .....</i>	<i>12</i>
<i>Les outils de formation au tutorat .....</i>	<i>13</i>
<b>2. Animer une e-communauté de stage.....</b>	<b>15</b>
<i>Qu'est-ce qu'une communauté de stage ? .....</i>	<i>15</i>
<i>Les bonnes pratiques à avoir pour l'espace actualité .....</i>	<i>16</i>
<i>Les bonnes pratiques à avoir pour l'espace forum .....</i>	<i>17</i>
<i>Les bonnes pratiques pour l'espace contribution .....</i>	<i>19</i>
<i>Les bonnes pratiques pour l'espace chat .....</i>	<i>21</i>
<i>ANNEXES.....</i>	<i>23</i>
<b>3. Les fondamentaux de l'ingénierie tutorale .....</b>	<b>37</b>
<i>Qu'est-ce que le tutorat dans une formation en ligne ? .....</i>	<i>37</i>
<i>Pourquoi l'ingénierie tutorale ?.....</i>	<i>39</i>
<i>Quels liens entre les ingénieries de formation, pédagogique et tutorale ? .....</i>	<i>40</i>
<i>À quels besoins répond l'ingénierie tutorale ? .....</i>	<i>42</i>
<i>Quels sont les acteurs de l'ingénierie tutorale ? .....</i>	<i>44</i>
<i>Quels sont les livrables de l'ingénierie tutorale ?.....</i>	<i>46</i>
<i>Quelles sont les actions à mener pour réaliser le système tutoral ?.....</i>	<i>48</i>
<i>Quelles sont les actions à mener pour réaliser le scénario tutoral ? .....</i>	<i>50</i>
<i>Quelles sont les actions à mener pour réaliser le plan de diffusion ? .....</i>	<i>52</i>
<i>Quelles sont les actions à mener pour réaliser l'audit tutoral ? .....</i>	<i>54</i>
<i>Quelle ingénierie tutorale en fonction du contexte ?.....</i>	<i>56</i>
<i>Test de connaissance.....</i>	<i>60</i>

\*

# Introduction

Afin d'améliorer la qualité de son offre de formations multimodales, le CNFPT s'est engagé dans l'élaboration d'une politique tutorale consistant à définir les objectifs et les priorités retenus, à identifier les moyens à mobiliser au service de cette politique, à bâtir les outils qui la supporteront et à prévoir les modalités d'évaluation de sa mise en pratique. Ce guide rassemble les différents éléments de la politique tutorale afin de servir de cadre de référence à l'ensemble des structures pour la mise en œuvre du tutorat à distance.

## **De la nécessité du tutorat à distance**

La formation est et restera toujours une rencontre entre individus et le fait de la porter à distance n'ôte aucune pertinence à cet invariant. Dès lors, se pose la question des conditions de cette rencontre à distance et de l'influence de cette dernière sur la relation pédagogique entre formateurs et apprenants.

*Article Wikipédia « Le tutorat à distance est la juxtaposition des concepts de tutorat et de distance. Il a pour principal objectif de soutenir les apprenants dans leur parcours d'apprentissage au sein d'un dispositif de formation ouverte et à distance (FOAD). Il aide à rompre l'isolement des apprenants et à faciliter leur atteinte des objectifs pédagogiques. En tant que relation d'aide, il consiste à permettre à un apprenant d'évoluer harmonieusement dans son parcours de formation, de vivre celui-ci de manière équilibrée avec ses autres activités et d'en tirer le profit maximum. »*

Quelle qu'ait été, et soit, la manière de diffuser des formations à distance, depuis les cours par correspondance jusqu'aux MOOC, un invariant se manifeste : sans accompagnement, sans soutien à l'apprentissage, sans tutorat, le taux d'abandon peut dépasser les 90 %. A contrario, dès que des services tutoraux sont mis en place, c'est le taux de complétion (pourcentage d'apprenants allant au bout de la formation) qui peut excéder les 90%.

La formation, même lorsqu'elle fait appel aux technologies, est basée sur la rencontre d'êtres humains qui est au cœur même du processus d'apprentissage. A distance, cette relation pédagogique est dénommée le tutorat. Le tutorat se veut être une relation d'aide qui permet aux apprenants de surmonter leurs difficultés d'apprentissage, de persévérer et de réussir à atteindre leurs objectifs de formation.

Le premier enjeu du tutorat est donc d'éviter l'abandon mais il vise aussi à rompre l'isolement, à soutenir la motivation, à accompagner la construction des connaissances, à faciliter les échanges entre pairs, à amener l'apprenant à mieux se connaître comme apprenant afin d'adopter les stratégies d'apprentissage qui lui conviennent le mieux...

Les fonctions tutorales sont donc variées et il existe un assez large consensus qui permet d'en dénombrer huit principales : Accueillir et orienter – Organiser – Pédagogique – Socio-affective – Motivationnelle – Technique – Métacognitive – Evaluer.

Dans un dispositif donné, en fonction des moyens humains, matériels et budgétaires, il s'agit donc de dimensionner au plus près les services tutoraux qui pourront être offerts. Dès les premières formes de la formation à distance qu'ont été les cours par correspondance jusqu'au dispositifs les plus récents comme les MOOC, la réponse constante a été la fourniture de services d'accompagnement aux apprenants communément désignés sous l'expression de tutorat à distance.

# 1. La politique tutorale du CNFPT

## Les objectifs

Les objectifs assignés au tutorat à distance pour les formations multimodales du CNFPT sont les suivants :

1. Accueillir et orienter les apprenants
2. Lutter contre l'abandon
3. Rompre l'isolement
4. Soutenir la motivation
5. Encourager et féliciter
6. Faciliter l'engagement et la collaboration
7. Faciliter la compréhension par remédiation
8. Evaluer et produire des rétroactions aux travaux
9. Fournir un soutien technique
10. Aider à apprendre à apprendre

Pour chaque type de formation, ces objectifs font l'objet d'interventions différenciées élaborées lors de la réalisation d'actions d'ingénierie tutorale définie ainsi : « L'ingénierie tutorale consiste à définir, concevoir, diffuser et évaluer les services d'accompagnement des apprenants d'un dispositif de formation en ligne ou hybride. »

## Les types de tutorat

Le CNFPT a prévu trois types de tutorat pour son offre de formations multimodales. Le plus courant est le tutorat de groupe, comme dans les préparations aux concours. En 2019, le tutorat individualisé fait l'objet d'une expérimentation dans les MOOC et le tutorat personnalisé dans le parcours VAE.



### Tutorat de groupe

#### Centré sur le groupe

Les interventions tutorales sont dirigées vers le groupe  
Une demande particulière d'un apprenant est capitalisée pour l'ensemble du groupe



### Tutorat individualisé de sous groupes

#### Centré sur des sous-groupes

Les sous-groupes doivent être définis à partir de différents critères : objectifs, publics, type d'apprenant, etc.  
Le scénario tutoral est à adapter pour chaque sous-groupe









### Tutorat personnalisé

#### Centré sur l'apprenant

Nécessite de recueillir des données sur chaque apprenant  
Si les interventions collectives ne sont pas interdites, le plus grand nombre doit être des interventions personnalisées et faire l'objet d'une confidentialité vis-à-vis des autres apprenants du groupe

## Les tarifs du tutorat

Les tarifs issus de la délibération n° 2018/167 du Conseil d'administration du 10 octobre 2018 sont les suivants :

	MOOC	Mixte courte durée avec e-communauté	Mixte longue durée avec e-communauté
4T1	 Tutorat de groupe 38,80 € / H	 Tutorat de groupe  Tutorat individualisé de sous-groupes	 Tutorat de groupe  Tutorat individualisé de sous-groupes
4T2	50,45 € / H		 Tutorat personnalisé

## Les modalités tutorales

Les interventions tutorales peuvent être réalisées selon différentes modalités et nécessitent l'utilisation de différents outils de communication.

### La proactivité

Le tuteur intervient de manière proactive lorsqu'il le fait de sa propre initiative afin de prévenir les besoins de soutien potentiels des participants. La proactivité joue un rôle déterminant dans la persévérance des participants en rompant le sentiment d'isolement par la « circulation de signes de présence ».

### La réactivité

Le tuteur intervient de manière réactive lorsqu'il le fait suite à une sollicitation d'un apprenant ou d'un groupe d'apprenants. Par les réponses qu'il obtient du tuteur, le participant se sent pris en compte et peut surmonter plus facilement les difficultés qu'il rencontre dans la réalisation de ses activités d'apprentissage.

### Synchrone

Une communication est dite synchrone lorsque les échanges se déroulent en temps réel, sans délai entre l'émission et la réception du message. C'est, par exemple, le cas des communications en classe virtuelle ou par chat.



## Asynchrone

Une communication est dite asynchrone lorsque les échanges se déroulent en temps différé, c'est-à-dire que la réception du message est non simultanée à son émission. Le mail et le forum sont des outils de communication asynchrones.

## Typologie des interventions tutorales

La distinction entre les interventions structurelles et conjoncturelles est d'abord utile aux personnes chargées de l'ingénierie tutorale. Les autres types d'interventions tutorales permettent aux acteurs chargés de fonctions tutorales de situer leurs pratiques.

	<b>Intervention tutorale STRUCTURELLE</b> Elle est liée au scénario pédagogique général Elle est toujours proactive		<b>Intervention tutorale CONJONCTURELLE</b> Elle est liée au scénario pédagogique détaillé positionnant les activités
	<b>Intervention tutorale RÉACTIVE - ASYNCHRONE</b> Interventions les plus courantes où le tuteur attend d'être sollicité		<b>Intervention tutorale RÉACTIVE - SYNCHRONE</b> Elles demandent une prise de rendez-vous préalable
	<b>Intervention tutorale PROACTIVE - ASYNCHRONE</b> Elles peuvent être préparées à l'avance (mail, forum)		<b>Intervention tutorale PROACTIVE - SYNCHRONE</b> Elles peuvent être préparées à l'avance (téléphone, classe virtuelle)

## La matrice des interventions tutorales

C'est à l'occasion du séminaire de Bordeaux, en avril 2018, que cette matrice d'interventions tutorales, conçue par Jacques Rodet en 2012, qui croise les fonctions tutorales (celles prescrites dans la littérature) et les plans de support à l'apprentissage (grille de classement des besoins de soutien des apprenants à distance) a été présentée. Elle est utilisée pour définir les profils des différents tuteurs en choisissant les fonctions tutorales et les plans de support à l'apprentissage qu'ils doivent investir.

FONCTIONS	PLAN COGNITIF	PLAN SOCIO-AFFECTIF	PLAN MOTIVATIONNEL	PLAN MÉTACOGNITIF
<b>Accueil et orientation</b>	Informar sur 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
<b>Organisation</b>	Présenter les méthodologies appropriées	Réguler la dynamique de groupe	Accompagner le processus d'autonomie	Faciliter la planification de l'apprentissage
<b>Pédagogie</b>	Apporter des réponses ou les susciter. Remédier	Faciliter la collaboration des apprenants	Proposer des activités significatives	Susciter l'expression critique sur le dispositif
<b>Socio-affectif Motivation</b>	Personnaliser le soutien à l'apprentissage	Rompre l'isolement de l'apprenant	Lutter contre l'abandon	Faire prendre conscience de ses habiletés à collaborer
<b>Technique</b>	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
<b>Métacognition</b>	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
<b>Évaluation</b>	Annoncer clairement les critères d'évaluation	Produire des rétroactions à portée formative	Encourager et féliciter	Aider à s'autoévaluer



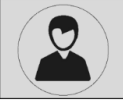



## Les profils de tuteurs

Les besoins de soutien des participants sont variés et il est parfois difficile de trouver une personne pouvant répondre à l'ensemble des demandes des participants. C'est pourquoi il est nécessaire de définir plusieurs profils de tuteurs. Par tuteur, il est entendu toute personne qui apporte du soutien aux participants.

Les difficultés techniques, lorsqu'elles surviennent, sont une des premières causes du non engagement, voire de l'abandon. La présence d'un **support technique** se révèle nécessaire pour prévenir et solutionner les difficultés et dysfonctionnements éventuels de l'environnement numérique utilisé durant la formation.

Les formateurs sont recrutés pour leur expertise dans un domaine et leur capacité à accompagner les participants. Ils sont donc les mieux placés pour répondre aux questions des participants, tant sur le contenu que sur les méthodes permettant de réaliser les devoirs. Ils sont également chargés d'évaluer les productions des participants. Ils sont dénommés **formateur-tuteur**.

Il est important pour les participants d'avoir un interlocuteur tout au long de leur formation. C'est le conseiller formation qui est responsable de la cohérence du parcours et pilote l'action des formateurs. Il est important que les participants perçoivent que leur parcours est piloté et non laissé à la seule initiative des formateurs. Le **conseiller formation** ou son assistant(e) doit donc communiquer avec les participants.

Typologie	Au CNFPT	Icône	Description
Tuteur programme	Conseiller formation		Responsable de la formation. Il suit les apprenants tout au long de leur apprentissage essentiellement de manière proactive
Tuteur administratif	Assistant(e)		Facilite l'inscription à la formation. Gère les procédures administratives. Transmet les attestations. Soutien du conseiller formation
Tuteur cours	Formateur tuteur		Expert du contenu de la formation, il intervient principalement sur le plan cognitif de manière proactive et réactive
Tuteur technique	Support technique		Il répond aux sollicitations des apprenants sur la maîtrise de l'environnement technique et solutionne les dysfonctionnements
Tuteur projet	Tuteur projet		Il accompagne l'apprenant dans l'élaboration de son projet professionnel
Tuteur pair	Tuteur pair		Apprenant ayant déjà réalisé la formation ou la réalisant. Il intervient essentiellement sur les plans socio-affectif et motivationnel

## Les fiches descriptives des interventions tutorales

### Le gabarit

Afin de décrire les interventions tutorales, le gabarit ci-dessous est utilisé.

Rubriques	Commentaires
Référence	La référence de l'intervention est unique. Elle est constituée de deux lettres désignant le profil de tuteur concerné et d'un numéro
Objectif	L'objectif de l'intervention est formulé de manière non équivoque
Acteurs	Le tuteur et les participants concernés
Modalités	Proactive ou réactive, synchrone ou asynchrone, outil utilisé
Conseils	Conseils de réalisation et modèles de messages
Position	Situer le moment où sera effectuée l'intervention tutorale
Durée	Durée estimée en minutes de l'intervention

### Exemple de fiche d'intervention tutorale

Rubriques	Commentaires
Référence	IT7
Objectif	Réalisation des interventions proactives indiquées dans la brochure « <a href="#">Animer une e-communauté de stage</a> » (lien vers la e-communauté Accompagnement aux usages du numérique)
Acteurs	<b>Le formateur-tuteur envers le groupe de participants</b>
Modalités	Proactive, asynchrone, forum
Conseils	Se référer aux fiches d'interventions : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adresser un message d'accueil aux participants</li> <li>• Rappeler aux participants les informations relatives au présentiel (dates, horaire et lieu)</li> <li>• Rappeler aux participants la date de remise d'un travail</li> <li>• Ajouter un sujet dans le forum pour en expliquer les objectifs</li> <li>• Proposer aux apprenants de se présenter dans le forum</li> <li>• Maintenir une présence régulière et active tout au long de la formation</li> </ul>
Position	Ces interventions sont à réaliser au moment jugé opportun par le formateur-tuteur au rythme minimal d'une intervention tous les quinze jours.
Durée	5 mn par intervention

## Les outils de formation au tutorat

### Le module « Les fondamentaux du tutorat à distance »



Ce module d'e-formation sur « les fondamentaux du tutorat à distance » est accessible depuis Formadist. Il s'adresse plus particulièrement aux intervenants et aux conseillers formation. D'une durée d'environ deux heures, il est entièrement autoformatif et constitué de différentes activités : consultation de ressources interactives, réalisation de quiz, traitement de situations tutorales à travers des cas types, visualisation de vidéos et d'animations. A l'issue de ce module, le participant sera capable de situer le tutorat à distance comme modalité pédagogique, d'identifier les fonctions, les rôles et les compétences des tuteurs, de réaliser différentes interventions tutorales et de soutenir les activités collaboratives à distance.

#### Le jeu des 7 familles du e-tutorat.

Il est destiné aux personnes qui souhaitent acquérir des points de repères sur le tutorat à distance à travers les familles suivantes : les tuteurs, les compétences, les fonctions, les interventions, les modalités, les outils, l'ingénierie. Il peut être joué en présentiel de manière classique mais également lors d'un atelier formatif regroupant plusieurs tables. À l'issue du jeu, les participants ayant complété les mêmes familles se regroupent pour échanger sur la citation de la famille concernée. Ils produisent ensuite un poster de présentation de cette famille sur lequel ils notent leurs remarques, questions et suggestions. Chaque poster est alors présenté à l'ensemble des participants et l'animateur apporte les compléments d'informations nécessaires. A noter, que ce jeu peut également être utilisé comme pense-bête par les tuteurs lors de leurs interventions. La durée d'une partie classique est de 20 minutes environ. Dans la version de l'atelier formatif, la durée nécessaire est d'environ 1h30.

## Le jeu TutoFORM

TutoFORM est un jeu en présentiel permettant de s'entraîner à la conception d'interventions tutorales à distance. Il s'adresse donc à toute personne chargée de bâtir le scénario tutorial d'une formation hybride ou entièrement à distance. La première phase est un jeu de l'oie permettant aux participants d'acquérir des objets de profils de tuteurs, de modalités communicationnelles et d'outils. A l'issue du jeu de l'oie, les membres d'une même équipe se réunissent pour partager les objets recueillis et obtiennent des cartes descriptives comportant des QR codes renvoyant à des informations complémentaires sur les objets correspondants. La troisième phase du jeu consiste pour les participants à concevoir les interventions tutorales en réponse à des cas types de besoin de soutien des apprenants à distance. Outre l'utilisation des objets à déposer sur une matrice, chaque intervention est à quantifier en temps et des conseils de réalisation par les tuteurs sont rédigés. Le jeu se termine par la mutualisation des interventions tutorales conçues par les différentes équipes. La durée d'une partie est de 2 à 3 heures.

## Le groupe « Tutorat à distance de la Coopérative pédagogique



Les objectifs de ce groupe sont de partager de l'information sur le tutorat à distance dans le but d'améliorer les pratiques tutorales, de débattre sur les différents aspects du tutorat à distance, de mutualiser les expériences entre tuteurs à distance et de s'apporter mutuellement de l'aide dans l'exercice des fonctions tutorales.

<https://e-communautes.cnfpt.fr/cooperative-pedagogique/tutorat-a-distance>



## 2. Animer une e-communauté de stage

---

### Qu'est-ce qu'une communauté de stage ?

Les communautés de stage sont une des fonctionnalités de la plateforme d'apprentissage en ligne « Formadist ».

Les communautés de stage reposent sur le concept d'« apprentissage social » (social learning). Elles permettent aux apprenants inscrits à une session de formation de bénéficier avant, pendant et après le temps présentiel **d'un espace numérique d'apprentissage**.

**Avant le temps présentiel**, les apprenants peuvent consulter le profil de l'intervenant, des documents préparatoires, faire éventuellement un test d'auto-évaluation lorsque des prérequis sont demandés, ou encore faire part à l'intervenant de leurs attentes et dialoguer entre eux.

**Pendant le temps présentiel**, l'e-communauté de stage peut être mobilisée par l'intervenant et par les apprenants : conception de documents collaboratifs, diffusion de ressources stockées sur l'e-communauté de stage (clip d'animation, vidéo) et servant de base à un débat, etc.

**Enfin, après le temps présentiel**, les apprenants peuvent consulter des documents, notamment ceux utilisés lors du temps présentiel, dialoguer avec les autres apprenants et l'intervenant, bénéficier du tutorat de l'intervenant qui peut ainsi répondre aux questions qui subsistent.

**Une e-communauté de stage débute avant le temps présentiel, généralement 15 jours avant, et se poursuit postérieurement, généralement durant 4 semaines.**

**Une e-communauté de stage mobilise plusieurs acteurs :**

- **Le conseiller formation**, qui est en premier lieu le commanditaire ;
- **L'assistant de formation**, chargé de la gestion administrative et technique ;
- **L'intervenant**, qui joue un rôle de tuteur, d'animateur, de modérateur ;
- Et, bien sûr, les **apprenants**.

**Concrètement, les e-communautés de stage proposent les fonctionnalités suivantes :**

- Un espace présentant « **l'équipe pédagogique** » (intervenant, équipe du CNFPT) ;
- Un espace qui liste les « **apprenants** » ;
- Un espace de « **forum de discussion** » ;
- Un module « **contribution** » qui permet le partage de documents et liens externes entre les apprenants ;
- Un espace « **actualités** » dédié à la publication d'informations en lien avec la session de formation.

- Un espace de « **messagerie privée** », permet l'échange asynchrone de messages entre deux participants (ou plus) à l'e-communauté de stage ;
- Un espace « **chat** », donnant la possibilité d'échanger de façon synchrone entre participants ;
- Un espace « **wiki** », permettant la conception collaborative de documents. Cet espace n'est pas abordé dans ce guide.

## Les bonnes pratiques à avoir pour l'espace actualité

### Définition

La rubrique « actualité » permet à l'équipe pédagogique de transmettre des informations sur le déroulement de la formation, de partager des actualités, de présenter des résultats de veille.

Les apprenants ne peuvent pas publier des actualités mais peuvent y répondre par commentaire ou leurs attribuer des étoiles en fonction de l'intérêt porté.

### Objectifs

Partager des informations clés pour le bon déroulement de la formation avec les apprenants.

Mettre en avant les temps clés de la formation.

Transmettre des actualités liées à la formation.

### Animateur

L'équipe pédagogique publie l'actualité.

### Fonctionnement

- Ajouter une actualité > Cliquer sur Nouvelle Actualité ;
- Modifier une actualité > cliquer sur modifier en haut à gauche.

### Les bonnes pratiques

- Poster une première actualité pour souhaiter la bienvenue aux apprenants ;
- Mettre en avant les grands jalons/temps d'animation de la formation ;
- Rappeler les échéances du rendu des exercices et ou des cas pratiques ;
- Annoncer la venue ou l'entrée dans une nouvelle étape du dispositif pédagogique ;
- Poster une actualité pour rappeler les dates des séances présentiels ou de classe virtuelle quand la formation contient ce type de modalité ;
- Relancer les apprenants pour les inciter à étudier les ressources e-learning en valorisant les bénéfices de la réalisation.
- Poster des actualités à échéance régulière en invitant les apprenants à échanger sur l'analyse qu'ils en font.

### Aller plus loin

- Publier un message pour inciter les apprenants à s'inscrire à la e-communauté thématique correspondante.



## LES ACTUALITES

Retrouver toutes les informations de l'équipe pédagogique

2 actualités



A la une

bienvenue sur formadist

De TRAMONI\* Valérie, le 15/05/2018 à 11:26

Bonjour à tous Je suis madame TRAMONI , conseillère formation à l'INSET d'Angers , responsable de la formation la conception la gestion et le pilotage d'un projet web (sx...



Bienvenue à tous (A LIRE EN PREMIER)

De FUMA\* Martin, le 16/05/2018 à 10:33

Bonjour à tous les stagiaires et bienvenue sur cet espace virtuel de formation. Vous vous apprêtez à suivre une formation les mercredi 23, jeudi 24 et vendredi 25 mai à l'INSET d'...



## Les bonnes pratiques à avoir pour l'espace forum

### Définition

Espace de discussion accessible à tous les participants de l'e-communauté de stage. Les discussions y sont archivées ce qui permet une communication asynchrone (c'est ce qui différencie le forum du chat). Un forum est composé de fils de discussion, appelés aussi « sujets », classés par date. Chaque fil de discussion est composé d'un message et de réponses éventuelles, qui peuvent contenir plusieurs pièces-jointes.

### Objectifs

- Permettre aux apprenants d'échanger sur divers sujets et/ou poser des questions à l'équipe pédagogique.
- Permettre aux apprenants d'échanger entre eux.

### Acteurs

**L'équipe pédagogique** peut poster un nouveau sujet ou commenter un sujet existant. Il peut organiser des activités pédagogiques de type débats, questions à un expert...

**Les apprenants** peuvent poster un nouveau sujet ou commenter un sujet existant.

## Fonctionnement

Le forum est un outil permettant les échanges en mode asynchrone.

## Les bonnes pratiques

### Au lancement

- Proposer un espace aux apprenants et au tuteur pour faire connaissance ;
- Exprimer ses attentes ;
- Faire émerger des représentations ;
- Renforcer la motivation des apprenants.

### Au cours de la formation

- Proposer un espace aux apprenants et au tuteur pour poser des questions et y répondre ;
- Encourager, motiver, féliciter les apprenants tout au long de la formation ;
- Répondre aux difficultés des apprenants (techniques, organisationnelles, pédagogiques...) ;
- Animer un échange collectif (débats, controverses) ;
- Animer un travail collectif (apports de chacun pour une production collaborative) ;
- Consulter le forum régulièrement (une fois par jour) ;
- Manifester une présence de manière régulière, en posant des questions, si les apprenants ne le font pas de leur propre initiative.

### PARTAGER ET ECHANGER

Cliquer dans l'espace Forum pour échanger

Recherche avancée

4 sujets dans ce forum

vidéo télétravail interne

De FOREST Marc, le 28/05/2018 à 09:58

Bonjour, j'ai abordé une vidéo réalisé en interne à propos de sujets RH complexe comme le télétravail. Je vous transmet donc le lien youtube : <https://youtu.be/FJagbFL9IPQ> ça pourra...

★★★★★

Dernier message : Il y a 3 semaine(s)

Présentation des stagiaires (et du formateur :-))

De FUMA\* Martin, le 16/05/2018 à 10:35

Merci à tous de vous présenter en réponse à ce message. Cela nous permettra de mieux nous connaître, et d'accélérer le tour de table initial. Voici les informations dont j'ai besoin...

★★★★★

Dernier message : Il y a 4 semaine(s)

Des coureurs ?

De THOMAS Olivier, le 20/05/2018 à 12:45

Bonjour Pour ceux qui auraient le courage de courir après une journée de formation, n'oubliez pas vos baskets. Il doit y avoir des parcours sympa à faire. À bientôt Olivier

★★★★★

Dernier message : Il y a 1 mois

Vos questions sur le support avant formation

De FUMA\* Martin, le 16/05/2018 à 10:36

Posez ici toutes les questions qui vous viennent sur le support à lire avant la formation en présentiel. Je m'efforcerai soit d'y répondre directement, soit d'y répondre en formati...

★★★★★

Deposé : Il y a 1 mois

## Les bonnes pratiques pour l'espace contribution

### Définition

L'espace « contribuer » permet aux participants et à l'équipe pédagogique de poster des ressources au profit de l'ensemble des participants de la session. Il est possible de poster tout type de fichier ainsi que des liens.

### Objectifs

- Permettre aux **apprenants** de partager avec tous les participants les fruits de leur veille sur la thématique de la formation ;
- Permettre au **formateur-tuteur** de compléter le parcours pédagogique (e-formation) de la formation avec ses propres ressources (cas d'un stage national) ;
- Permettre au **formateur-tuteur** de déposer sa veille sur la thématique de la formation, pour permettre aux apprenants d'étendre leurs connaissances sur cette thématique ;
- Permettre au **formateur-tuteur et aux apprenants** de réagir à des contenus déjà postés en les commentant et/ou en les évaluant.

### Acteurs

**Le formateur-tuteur** peut poster un lien, un document pour compléter le contenu d'une formation.

**Les apprenants** peuvent poster leurs propres contenus ou leurs documents (liens vers articles de presse, propres articles, résumés d'ouvrages, fiches de connaissances, rapports publics, etc.) pour les partager avec tous les participants.

**Le formateur-tuteur et les apprenants** peuvent commenter tous les contenus postés dans cette rubrique et les noter en attribuant des étoiles.

### Fonctionnement

L'espace « Contribution » est un outil permettant les échanges en mode asynchrone. Lors du dépôt d'un contenu, le participant a le choix de poster un lien ou de poster un fichier stocké sur son ordinateur, sa tablette ou son smartphone.

### Les usages de l'espace « contribuer »

- Proposer un espace de partage de documents et de liens aux apprenants et aux formateur-tuteurs ;
- Compléter la formation par des documents/liens adaptés au contexte local ;
- Encourager les apprenants à poster leurs contenus en lien avec la formation (*exemple : dans le cadre d'une formation sur les marchés publics, en tant qu'apprenant je poste un rapport public sur la commande publique durable*) ;
- Encourager les apprenants à poster leurs propres travaux (*exemple : dans le cadre d'une formation sur la fonction accueil en collectivité, je poste en tant qu'apprenant une charte d'accueil rédigée dans ma collectivité*) ;
- Encourager formateur-tuteur et apprenants à faire part de leur veille (*exemple : dans le cadre d'une formation sur la déontologie et la transparence de la vie publique, je poste un article récemment écrit sur le sujet*).

## 6 ; Les bonnes pratiques

### Au lancement

- Le formateur-tuteur doit poster quelques articles ou documents (rapports publics, liens vers des articles de presse, etc.) pour montrer l'exemple ;
- L'équipe pédagogique doit poster un message dans le forum pour informer les apprenants de l'existence de l'espace « Contribuer », d'en présenter l'utilité et les inciter à y être actifs.

### Au cours de la formation

- Le formateur-tuteur doit poster régulièrement des liens vers des articles et des documents ;
- Dans le cas où un apprenant poste un document ou un lien dans le forum, le formateur-tuteur doit l'inviter à le republier dans l'espace « Contribuer » ;
- Valoriser systématiquement un contenu posté par un apprenant en attribuant des étoiles et en publiant des commentaires, ne serait-ce que pour remercier l'auteur du post.



## Les bonnes pratiques pour l'espace chat

### Définition

Le chat est un outil de communication écrite synchrone pour des entretiens individuels ou collectifs.

### Objectifs

Tenir des permanences tutorales.

Réaliser un échange individuel avec un apprenant.

### Animateur

Le formateur-tuteur planifie les séances de chat et informe les apprenants.

Les apprenants se connectent au chat, s'ils le souhaitent, pour échanger avec le formateur-tuteur.

### Fonctionnement

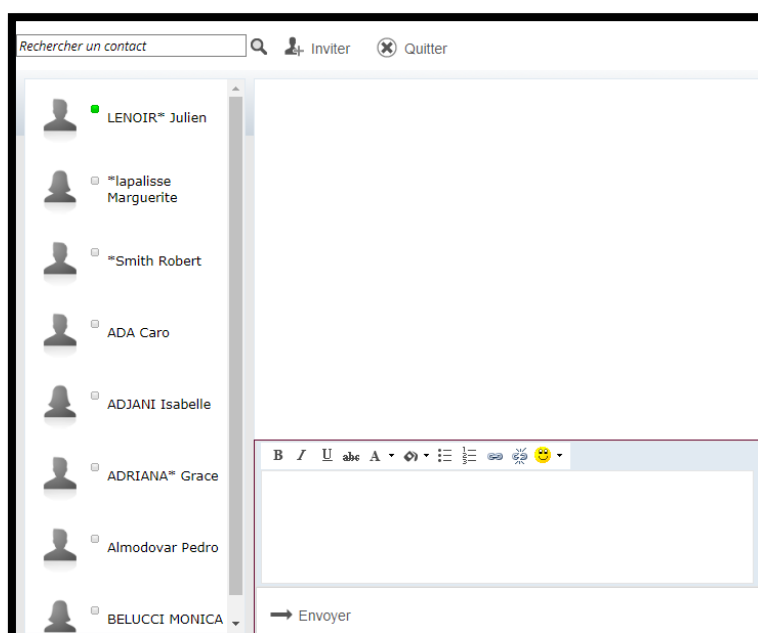
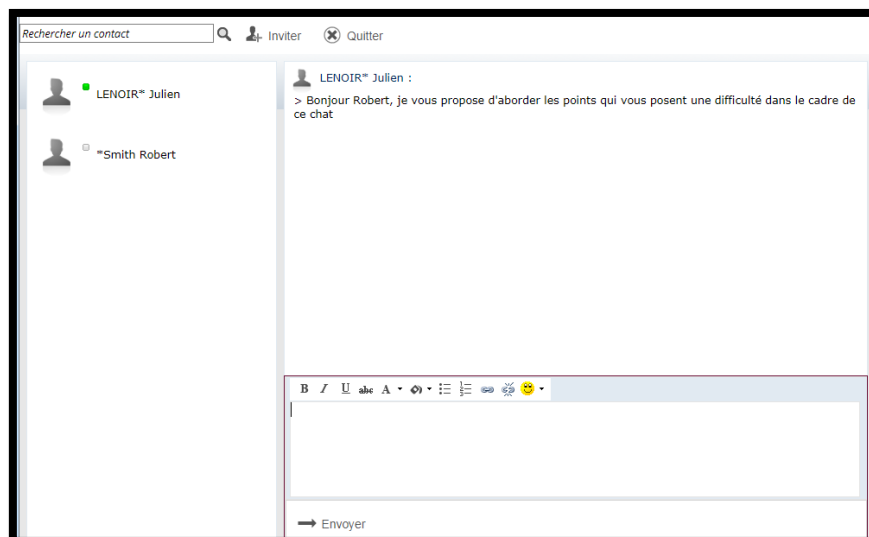
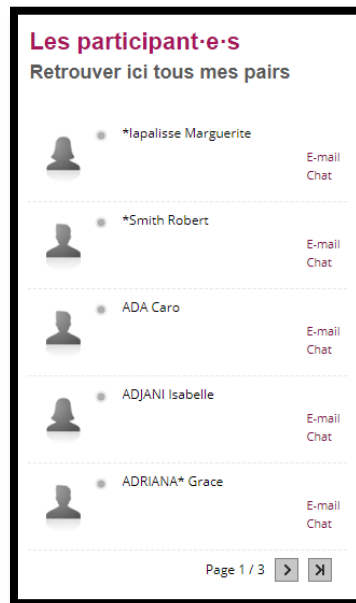
Le chat supporte des communications synchrones écrites.

### Les usages du chat

- Aménager un espace de communication synchrone pour favoriser le partage entre apprenants.
- Proposer un temps de permanence aux participants pour répondre à leurs questions
- Réaliser un échange individuel.
- Proposer aux participants d'échanger librement entre eux.

### Les bonnes pratiques

- Le chat est à utiliser lorsqu'il n'est pas possible de faire une classe virtuelle ;
- Fixer au préalable une date de rendez-vous ;
- Trois modes d'animation que le formateur-tuteur doit présenter aux apprenants :
  - Amphi : seul l'animateur écrit ;
  - Hémicycle : l'animateur désigne le participant qui peut écrire ;
  - Agora : tout le monde écrit quand il le veut.
- Rédiger à l'avance l'ordre du jour et les textes à utiliser durant le chat pour faire des copier-coller.
- Enregistrer le script.



## ANNEXES

### Annexe 1 – Fiches d'interventions tutorales

#### ■ Les bonnes pratiques à avoir pour l'espace actualité

Rubriques	Commentaires
Référence	A définir selon le système de référence adopté pour les interventions tutorales de la communauté de stage concernée
Objectif	Adresser un message d'accueil aux participants
Acteurs	Tuteur
Modalités	Proactive
Conseils	<p>Conseils de réalisation :</p> <p><b>Plan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Souhaiter la bienvenue</li> <li>• Communiquer le programme de la formation</li> <li>• Recueillir via le forum les attentes pour cette formation</li> <li>• Inviter les participants à se présenter sur le forum</li> </ul> <p>Modèle de message :</p> <p>Bonjour,</p> <p>Bienvenue dans cette communauté de stage créée à l'occasion du stage [<i>intitulé de la formation</i>].</p> <p>Si vous souhaitez télécharger le programme de la formation, <u><a href="#">cliquez ici</a></u>.</p> <p>N'hésitez pas à indiquer dans la rubrique Forum quelles sont vos attentes pour cette formation mais aussi à vous présenter afin de faire connaissance avant de nous retrouver pour la partie présentielle de cette formation.</p> <p>Je suis également à votre disposition pour répondre à vos questions...</p> <p>Bien cordialement,</p> <p>Prénom Nom</p> <p>Intervenant de la formation [<i>intitulé de la formation</i>].</p>
Position	<ul style="list-style-type: none"> <li>• À l'ouverture de la e-communauté</li> </ul>
Durée	5 minutes (le temps de se connecter et de déposer l'actualité)

Rubriques	Commentaires
Référence	A définir selon le système de référence adopté pour les interventions tutorales de la communauté de stage concernée
Objectif	Rappeler aux participants les informations relatives au présentiel (dates, horaires et lieu).
Acteurs	L'équipe pédagogique (tuteur ou le conseiller formation ou l'assistante formation).
Modalités	Proactive.
Conseils	<p>Conseils de réalisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communiquer les informations relatives au présentiel</li> </ul> <p>Modèle de message :</p> <p>Bonjour,</p> <p>Je vous rappelle que nous nous retrouverons bientôt en présentiel, le [date], de [heure de début] à [heure de fin], à [lieu].</p> <p>Pour télécharger le plan d'accès, <a href="#"><u>cliquez ici</u></a>.</p> <p>Je suis à votre disposition pour répondre à vos questions via le forum.</p> <p>Bien cordialement,</p> <p>Prénom NOM</p> <p>[Fonction].</p>
Position	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 8 jours avant le présentiel</li> </ul>
Durée	5 minutes (le temps de se connecter et de déposer l'actualité)



Rubriques	Commentaires
Référence	A définir selon le système de référence adopté pour les interventions tutorales de la communauté de stage concernée
Objectif	Rappeler aux participants la date de remise du cas pratique
Acteurs	Le tuteur
Modalités	Proactive
Conseils	<p>Conseils de réalisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 8 jours avant la date d'échéance de dépôt du cas pratique : rappeler cette date butoir</li> <li>• 3 jours avant la date d'échéance de dépôt du cas pratique (à ne poster que si des devoirs n'ont pas été déposés) : rappeler cette date butoir</li> </ul> <p>Modèles de messages :</p> <p><b>8 jours avant la date d'échéance</b></p> <p>Bonjour,</p> <p>Je vous rappelle que votre production doit être déposée dans l'espace [cas pratique] avant le [date] à [heure].</p> <p>Je reste à votre écoute...</p> <p>Bien cordialement</p> <p>Prénom Nom</p> <p>Intervenant de la formation [intitulé de la formation]</p> <p><b>3 jours avant la date d'échéance</b></p> <p><b>Message de rappel pour le dépôt du cas pratique 3 jours avant la date d'échéance :</b></p> <p>Bonjour,</p> <p>Dernier rappel : votre production doit être déposée dans l'espace [cas pratique] avant le [date] à [heure].</p> <p>Je suis à votre disposition si vous avez des questions...</p> <p>Ne tenez pas compte de ce message si vous avez déjà déposé votre production.</p> <p>Bien cordialement</p> <p>Prénom Nom</p> <p>Intervenant de la formation [intitulé de la formation].</p>

<b>Position</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 8 jours avant la date d'échéance de dépôt du cas pratique</li> <li>• 3 jours avant la date d'échéance de dépôt du cas pratique (à ne poster que si des devoirs n'ont pas été déposés)</li> </ul>
<b>Durée</b>	5 minutes (le temps de se connecter et de déposer l'actualité)

## ■ Les bonnes pratiques à avoir pour l'espace forum

Rubriques	Commentaires
<b>Référence</b>	A définir selon le système de référence adopté pour les interventions tutorales de la communauté de stage concernée
<b>Objectif</b>	Ajouter un sujet pour expliquer les objectifs du forum. Attention, ces objectifs peuvent être différents selon les actions de formation. Il faudra donc adapter selon les cas.
<b>Acteurs</b>	Le tuteur et les participants de la formation.
<b>Modalités</b>	Asynchrone, Forum de Formadist
<b>Conseils</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Souhaiter la bienvenue</li> <li>• Rappel des objectifs du forum</li> </ul> <p>Modèle de message initial</p> <p>Bonjour à chacune et chacun et bienvenue dans le forum !</p> <p>Dans le cadre de cette formation, nous vous proposons un forum dont les objectifs sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Disposer d'un espace d'échange entre les participants ainsi qu'avec le tuteur (par exemple pour se présenter, poser des questions, donner un avis...)</li> </ul> <p>Et/ou</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proposer et accompagner des activités pédagogiques tout au long de la formation (par exemple lancer un débat, faire témoigner, construire ensemble des ressources à partir des expériences professionnelles,...)</li> </ul> <p>N'hésitez pas à me contacter pour toute information complémentaire qui vous serait utile.</p> <p>Bien cordialement, Prénom NOM</p>
<b>Position</b>	Ce message doit être présent dès l'ouverture de la formation
<b>Durée</b>	Pour les apprenants : 2 mn Pour le tuteur : 5 mn

Rubriques	Commentaires
<b>Référence</b>	A définir selon le système de référence adopté pour les interventions tutorales de la communauté de stage concernée
<b>Objectif</b>	Proposer au apprenant de <b>se présenter dans le forum</b> (en général – leurs attentes – leurs représentations sur le contenu de la formation – témoignages de leurs vécus sur la thématique)
<b>Acteurs</b>	Tuteur vers tous les participants
<b>Modalités</b>	Proactive – asynchrone – messagerie Formadist
<b>Conseils</b>	<p>Plan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se présenter (obligatoire!): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposer un formulaire simple avec des informations d'ordre général utiles pour la connaissance des uns des autres ;</li> <li>• Inciter les participants à déposer une photo (proposer un tuto) ;</li> <li>• Le tuteur doit avoir déposer lui-même sa photo et il doit remplir ce formulaire en premier.</li> </ul> </li> <li>2. Exprimer ses attentes (recommandé): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inviter les apprenants à exprimer leurs attentes par rapport à la formation.</li> </ul> </li> <li>3. Faire émerger des représentations (facultatif, en fonction des stages) : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposer une activité et donner une consigne pour faire émerger les représentations sur le contenu de la formation ou bien sur une thématique particulière dont le formateur-tuteur estime qu'elle nécessite un temps de déconstruction – reconstruction (par exemple, un photolangage ; si cette formation était ..... ; ...).</li> </ul> <p>Le formateur-tuteur devra être attentif à s'appuyer sur cette activité pendant le présentiel</p> </li> <li>4. Renforcer la motivation des apprenants (facultatif ? ou recommandé ?). Renforcer le sentiment d'auto efficacité : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inviter les apprenants à témoigner d'une expérience positive vécu sur le thème de la formation.</li> </ul> </li> </ol> <p>Modèle de message à adapter</p> <p>Se présenter :</p> <p>Et si nous faisons connaissance les uns avec les autres ? Alors, qui êtes-vous ? De quelle collectivité venez-vous ?</p> <p>Cordialement, Alors, qui êtes-vous ? [Prénom NOM], conseiller formation Votre tuteur-programme</p>

	<p>Quelle est votre fonction actuellement ? Depuis quand occupez-vous cette fonction ?</p> <p>Pour ma part, je suis xxx, je suis formateur-tuteur occasionnel et je travaille à la xxxx de telle Région. Je suis xxx et j'occupe ce poste depuis 3 ans.</p> <p>Exprimer ses attentes :</p> <p>Avez-vous déjà suivi une formation sur cette thématique/sujet/outil ? Qu'attendez-vous de ce stage <u>en priorité</u> (contenus, échanges...) ? Quels sont les cas concrets que vous aimeriez voir abordé ?</p> <p>Faire émerger des représentations :</p> <p>Si vous deviez choisir un mot, une image pour représenter xxx, quel serait-il/elle ? Déposer ce mot/image sur le forum et expliquer votre choix.</p> <p>Ou</p> <p>Parmi la série de photos ci-dessous, choisissez celle qui, pour vous représente le plus XXX et expliquez votre choix.</p> <p>Renforcer la motivation des apprenants :</p> <p>Dans ce stage, nous allons aborder la problématique de xxxx. Vous avez peut-être déjà rencontré cette problématique dans le cadre de votre activité, pouvez-vous exposer sur ce forum comment vous avez fait face à / travailler sur ...</p>
<b>Position</b>	Au moins une semaine avant le début de la formation
<b>Durée</b>	Pour les apprenants : 30 mn

Rubriques	Commentaires
<b>Référence</b>	A définir selon le système de référence adopté pour les interventions tutorales de la communauté de stage concernée
<b>Objectif</b>	Maintenir une présence régulière et active tout au long de la formation
<b>Acteurs</b>	Tuteur vers tous les participants
<b>Modalités</b>	Proactive – asynchrone – messagerie Formadist
<b>Conseils</b>	<p>1. Poster régulièrement des sujets :</p> <p>Exemples d'interventions :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Faire des synthèses de résultats de quiz ;</li> <li>▪ Proposer un sondage aux apprenants;</li> <li>▪ Poser une question ouverte pour approfondir un sujet traité dans le stage ;</li> <li>▪ Animer une activité pédagogique particulière (par exemple, inciter les apprenants à participer sur le forum à un débat avec un expert pendant un temps défini).</li> </ul> <p>2. Encourager, motiver, féliciter les apprenants tout au long de la formation.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Féliciter le groupe ;</li> <li>▪ Mettre un message de félicitation à un ou des apprenant(s) ;</li> <li>▪ Mettre des étoiles sur certains post.</li> </ul> <p>3. Interroger les apprenants sur les difficultés rencontrées.</p> <p>4. Encourager les apprenants à partager leurs retours d'expérience et/ou une bonne pratique en lien avec le contenu de la formation.</p> <p>Modèle de message à adapter</p> <p>1. Que pensez-vous de la formule évoquée par l'auteur, M.xxx dans la vidéo de la séquence ...</p> <p>1. (Collectif) Vous êtes 70% à vous être connectés, bravo ! Vous avez encore 1 semaine avant la formation présentielle.</p> <p>(Individuel) Merci à Mme xx pour le partage de la ressource (titre) déposée hier. Elle est particulièrement éclairante parce que.....</p> <p>2. Si vous avez des questions, des demandes de précisions sur les séquences/le contenu, retrouvons-nous sur le chat, le (date/heure).</p> <p>Cordialement, [Prénom NOM], conseiller formation Votre tuteur-programme</p>
<b>Position</b>	
<b>Durée</b>	Pour le tuteur : selon le forfait de tutorat contactualisé

Rubriques	Commentaires
<b>Référence</b>	A définir selon le système de référence adopté pour les interventions tutorales de la communauté de stage concernée
<b>Objectif</b>	Répondre aux questions posées sur le forum.
<b>Acteurs</b>	Tuteur vers tous les participants.
<b>Modalités</b>	Réactive – asynchrone – messagerie Formadist
<b>Conseils</b>	Bonne pratique : allez très régulièrement sur le forum pour répondre aux questions. Si certaines questions sont récurrentes, proposez une réponse plus développée, ou des ressources complémentaires.
<b>Position</b>	
<b>Durée</b>	Pour les apprenants : 30 mn

## ■ Les bonnes pratiques à avoir pour l'espace chat

Rubriques	Commentaires
Référence	A définir selon le système de référence adopté pour les interventions tutorales de la communauté de stage concernée
Objectif	Proposer un temps de permanence aux apprenants pour répondre à leurs questions
Acteurs	Le tuteur et les apprenants de la formation. A définir si la participation est obligatoire ou facultative.
Modalités	Synchrone, chat de Formadist
Conseils	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer de la tenue du chat au début de la formation puis faire un message de rappel via les annonces 24 heures avant sa tenue ;</li> <li>• Se connecter au chat 10 mn avant le démarrage officiel ;</li> <li>• Faire la liste des apprenants en fonction de leur arrivée dans le chat ;</li> <li>• Distribuer la parole dans l'ordre d'arrivée ;</li> <li>• Interaction de 3 à 5 mn par apprenant ;</li> <li>• Répondre aux questions soit de manière factuelle soit en renvoyant vers des ressources ;</li> <li>• Remercier les apprenants pour leur participation ;</li> <li>• Sauvegarder le script du chat ;</li> <li>• Produire une synthèse thématique des questions et réponses ;</li> <li>• Mettre la synthèse à disposition de tous les apprenants de la formation le lendemain de la tenue du chat ;</li> </ul> <p><b>Modèle de message initial</b></p> <p>Bonjour à chacune et chacun,</p> <p>Afin de vous permettre d'obtenir toutes les réponses aux questions qui sont les vôtres tout au long de la formation, vous pouvez utiliser la e-communauté. De plus, il a été prévu la tenue de séances de chat <b>[dire si c'est obligatoire ou facultatif]</b> aux dates suivantes <b>[indiquer date et horaires des séances prévues]</b></p> <p>Pour accéder au chat <b>[indiquer chemin ou URL pour accéder au chat]</b></p> <p>Nous vous recommandons de préparer vos questions en amont et de procéder par copier-coller dans le chat. En effet, cela fera gagner du temps et permettra de traiter davantage de questions.</p>

	<p>N'hésitez pas à me contacter pour toute information complémentaire qui vous serait utile.</p> <p>Bien cordialement,</p> <p>Prénom NOM</p> <p><b>Modèle de message de rappel</b></p> <p>Bonjour à chacune et chacun,</p> <p>Je vous rappelle qu'une séance de chat, durant laquelle vous pourrez obtenir des réponses à vos éventuelles questions sur la formation, est prévue demain à [indiquer l'heure]</p> <p>Aussi, il est encore temps de préparer vos questions que vous pourrez copier-coller dans le chat.</p> <p>Pour accéder au chat [indiquer chemin ou URL pour accéder au chat]</p> <p>A demain,</p> <p>Prénom NOM</p> <p><b>Modèle de message pour transmission de la synthèse</b></p> <p>Bonjour à chacune et chacun,</p> <p>La séance de chat d'hier a réuni [indiquer le nombre d'apprenants] personnes. [Indiquer le nombre de questions traitées] questions ont été traitées.</p> <p>Vous trouverez en pièce jointe, la synthèse des échanges.</p> <p>Bien cordialement,</p> <p>Prénom NOM</p>
<b>Position</b>	<p>A définir lors du scénario tutorial de la formation</p> <p>Proposition :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une séance à la fin de la première semaine.</li> <li>• Une séance tous les quinze jours.</li> </ul>
<b>Durée</b>	<p>Pour les apprenants : 60 mn</p> <p>Pour le tuteur : 120 mn</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Annonce initiale : 10 mn :</li> <li>• Rappel : 5 mn :</li> <li>• Tenue du chat : 70 mn :</li> <li>• Production de la synthèse : 30 mn.</li> <li>• Publication de la synthèse : 5 mn.</li> </ul>



Rubriques	Commentaires
<b>Référence</b>	A définir selon le système de référence adopté pour les interventions tutorales de la communauté de stage concernée
<b>Objectif</b>	Réaliser un entretien avec un apprenant
<b>Acteurs</b>	Le tuteur et le apprenant concerné.
<b>Modalités</b>	Synchrone, chat de Formadist
<b>Conseils</b>	<p>Accueillir l'apprenant ;</p> <p>Fixer ou rappeler la durée de l'entretien ;</p> <p>Établir l'ordre du jour de l'entretien ;</p> <p>Traiter les différents points de l'ordre du jour ;</p> <p>Récupérer le script du chat ;</p> <p>Envoyer le script du chat au participant.</p>
<b>Position</b>	À la demande du apprenant ou sur proposition du tuteur
<b>Durée</b>	<p>À définir avec l'apprenant</p> <p>Ne pas excéder 45 mn</p>

## Annexe 2 – Glossaire

### ■ Actualité

Type de contenu posté dans l'espace « Actualités » d'une e-communauté de stage. Seule l'équipe pédagogique peut poster ce type de contenu mis à disposition des participants. Une actualité permet d'informer les apprenants sur des sujets de tous ordres (logistique, horaire de la formation, etc.).

### ■ Chat

Espace de discussion synchrone entre participants. Un chat peut être lancé à partir de la liste des participants ou des membres de l'équipe pédagogique en cliquant sur « chat ». Il est possible d'ajouter plusieurs participants au chat.

### ■ Contribuer

La fonctionnalité « contribuer » permet aux participants et à l'équipe pédagogique de poster des ressources au profit de l'ensemble des participants de la session. Il est possible de poster tout type de fichier ainsi que des liens.

### ■ E-communauté de stage

Espace numérique de travail accessible aux apprenants dûment inscrits à une formation mixte du CNFPT, pour laquelle le scénario pédagogique propose la mise à disposition de cet espace. Formadist est l'outil sur lequel repose une e-communauté de stage. Une e-communauté de stage offre plusieurs fonctionnalités :

- Espace actualités ;
- Espace « partager et échanger » (forum) ;
- Espace « contribuer » ;
- Espace « chat » ;
- Espace « Wiki » (facultatif) ;
- Liste des participants ;
- Equipe pédagogique.

### ■ Équipe pédagogique

Elle comprend le(s) formateur-tuteur(s) rattaché(s) à l'e-communauté de stage, ainsi que les agents du CNFPT en charge de la session (conseiller formation et/ou assistant de formation). Les membres de l'équipe pédagogique sont listés dans un espace consacré sur l'e-communauté de stage.

### ■ Étoile

Chaque participant peut noter avec des étoiles les contenus postés sur l'e-communauté de stage en attribuant entre une et cinq étoiles.

## ■ Forum

Espace de discussion accessible à tous les participants de l'e-communauté de stage. Les discussions y sont archivées ce qui permet une communication asynchrone. Un forum est composé de fils de discussion, appelés aussi « sujets », classés par date. Chaque fil de discussion est composé d'un ou plusieurs messages, qui peuvent contenir plusieurs pièces-jointes.

## ■ Modération

Le formateur-tuteur est chargé de modérer les publications des apprenants, c'est-à-dire, vérifier que l'expression est conforme aux règles de courtoisie et déontologiques et que le contenu est pertinent au regard des objectifs de la formation.

## ■ Post

Un « post » désigne un contenu ajouté dans l'e-communauté de stage.

## ■ Sujet

Fil de discussion posté par un participant dans le forum (espace « Partager et échanger). Un sujet contient un message, qui initie la discussion et éventuellement des réponses.

## ■ Tag

Un tag permet de marquer un contenu posté dans l'espace « contribuer » grâce à un mot-clé. On peut associer plusieurs « tags » à un contenu. C'est une métadonnée qui facilite, ensuite, la recherche d'information.

## Annexe 3 – Bibliographie

■ Présentation vidéo des e-communautés de stage :

[https://e-communaut.es.cnfpt.fr/sites/default/files/fichiers\\_partages/11\\_e\\_com\\_st age.mp4](https://e-communaut.es.cnfpt.fr/sites/default/files/fichiers_partages/11_e_com_st age.mp4)

■ Animer une e-communauté de stage

[https://cnfpt-my.sharepoint.com/:v:/g/personal/julien\\_lenoir\\_cnfpt\\_fr/Ecl8\\_QPXM3dO rmVjeosP13cBGP9evDf0enbi\\_ijKA0AW-Q?e=zzgxwG](https://cnfpt-my.sharepoint.com/:v:/g/personal/julien_lenoir_cnfpt_fr/Ecl8_QPXM3dO rmVjeosP13cBGP9evDf0enbi_ijKA0AW-Q?e=zzgxwG)

■ Les tutoriels de Formadist en ligne sur l'e-communauté « Accompagnement aux usages du numérique »

<https://e-communaut.es.cnfpt.fr/accompagnement-aux-usages-du-numerique>

■ Ertzscheid Catherine (2010). Le community management. Stratégies et bonnes pratiques pour interagir avec vos communautés

<https://www.amazon.fr/Community-Management-Stratégies-pratiques-communautés/dp/2354560184>

■ Henri, France (2001). Apprentissage collaboratif à distance. Pour comprendre et concevoir les environnements d'apprentissage virtuels.

<http://www.puq.ca/catalogue/livres/apprentissage-collaboratif-distance-92.html>

■ Rodet, Jacques (2003). Le clavardage (chat), média de support à l'apprentissage ?

<https://www.cairn.info/revue-distances-et-savoirs-2003-3-page-399.htm>

### 3. Les fondamentaux de l'ingénierie tutorale

---

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.

#### 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 motivationnel 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.



## 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 jr et d'autres qui leur sont liées, sont à mettre en oeuvre 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.

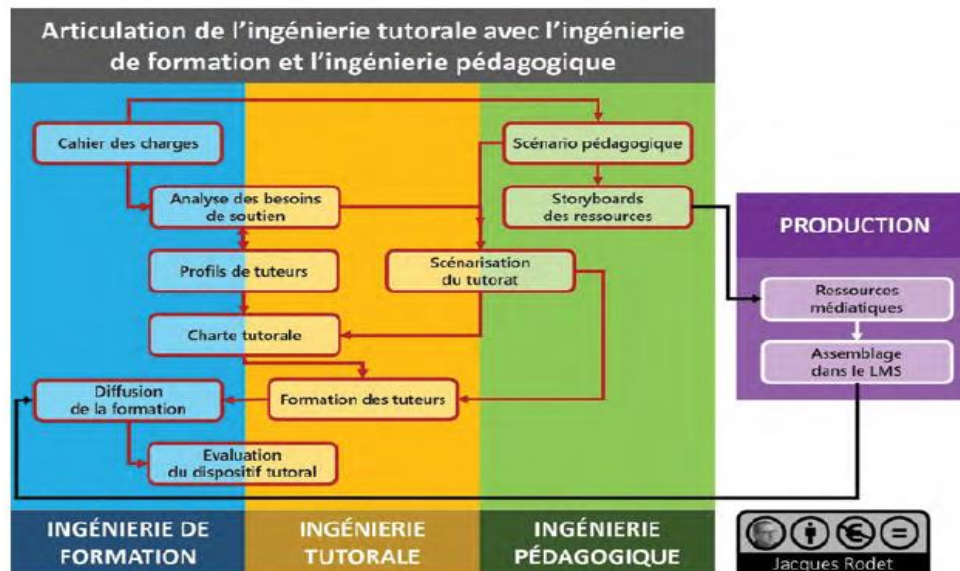


[cnfptembed.libcast.com/widget/pourquoi-ingenierie-tutorale](https://cnfptembed.libcast.com/widget/pourquoi-ingenierie-tutorale)

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



présentielles 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 devoirs 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 oeuvre de formations de qualité.



[cnfptembed.libcast.com/widget/ingenieries-formation-pedagogique-tutorale](https://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 répondre 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 tutorial 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.

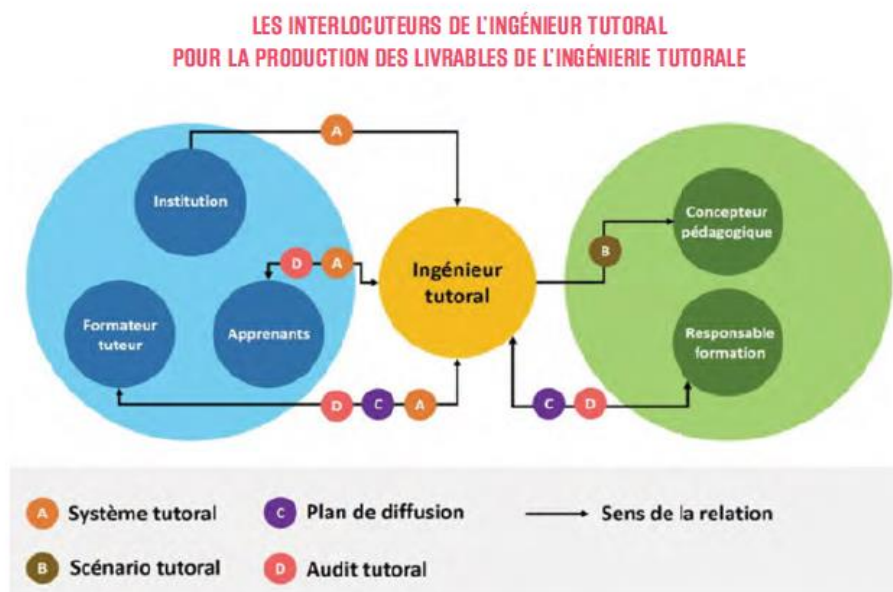


[cnfptembed.libcast.com/widget/besoins-ingenierie-tutorale](https://cnfptembed.libcast.com/widget/besoins-ingenierie-tutorale)

## Quels sont les acteurs de l'ingénierie tutorale ?

Il est possible de distinguer plusieurs catégories d'acteurs de l'ingénierie tutorale. D'une part, ceux qui mettent en oeuvre 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 tutorial, les concepteurs pédagogiques, les responsables de la mise en oeuvre des formations. La seconde comprend l'institution, les formateurs- tuteurs, les apprenants.



L'ingénieur ou ingénieure tutorial 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 tutorial 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 nombreux 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 tutorial 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 oeuvre 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.



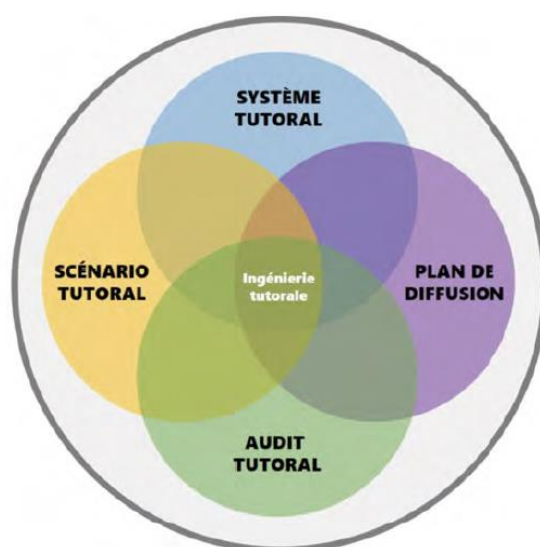
[cnfptembed.libcast.com/widget/acteurs-ingenierie-tutorale](https://cnfptembed.libcast.com/widget/acteurs-ingenierie-tutorale)



## 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.

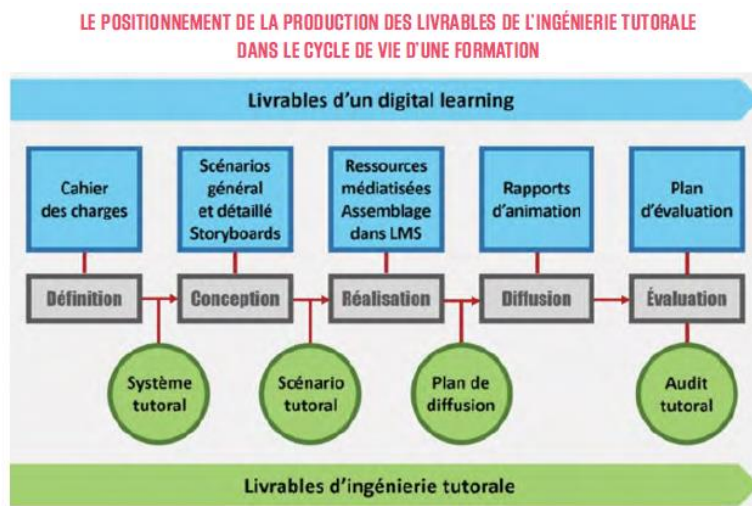


Le système tutorial a pour objectif la formulation du cadre dans lequel devra s'inscrire la conception des interventions tutorales. Parce que le tutorat est un service aux apprenants, il s'agit dans un premier temps d'analyser les besoins de soutien des apprenants et d'en rédiger une liste la plus exhaustive 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 tutorial et les interventions étant décrites, il peut alors être rédigé la charte tutorale. Les conclusions du livrable scénario tutorial 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 tutorial. 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 oeuvre 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 tutorial 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.



VOIR  
L'INTERVIEW



[cnfptembed.libcast.com/widget/  
livrables-ingenierie-tutorale](https://cnfptembed.libcast.com/widget/livrables-ingenierie-tutorale)

## Quelles sont les actions à mener pour réaliser le système tutorial ?

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.

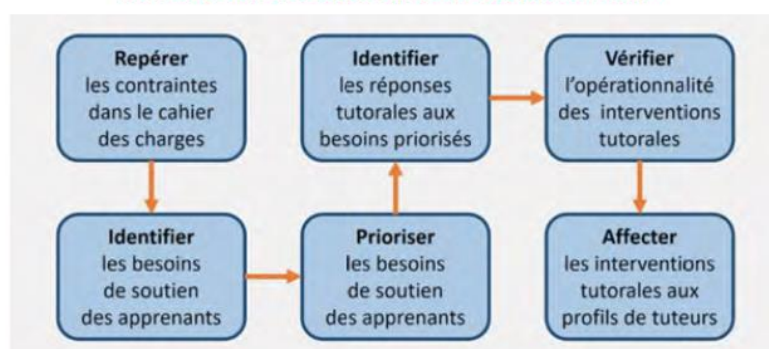
Le recueil des données gagne, pour être le plus complet possible, à croiser les représentations des différents acteurs : apprenants, concepteur, équipe pédagogique, institution. La troisième action consiste à prioriser ces besoins dans la mesure où il est bien rare qu'il soit possible d'apporter des 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 oeuvre 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 oeuvre 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](https://cnfptembed.libcast.com/widget/actions-systeme-tutorial)

## Quelles sont les actions à mener pour réaliser le scénario tutorial ?

Si le livrable « système tutorial » permet d'identifier les différents tuteurs et les interventions tutorales qu'ils ont à réaliser lors d'une formation, c'est le scénario tutorial 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 tutorial nécessite la réalisation de plusieurs actions.

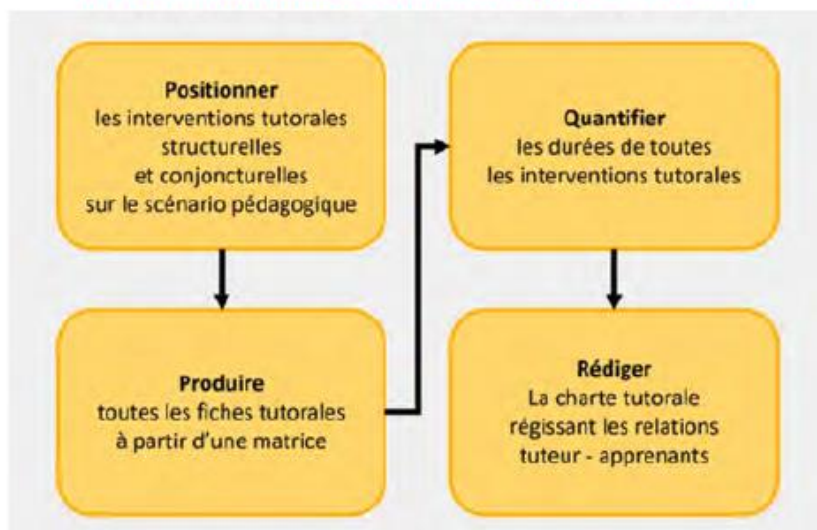
La première consiste à positionner les interventions tutorales dans le scénario pédagogique. Pour cela, il faut distinguer les interventions tutorales structurelles telle que le premier contact, les messages proactifs au démarrage des modules, des points intermédiaires sur le déroulement de la formation 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 oeuvre 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 oeuvre 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.

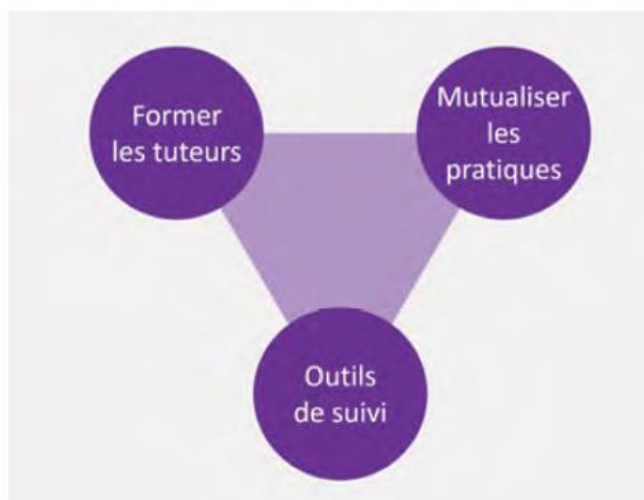


[cnfptembed.libcast.com/widget/action-scenario-tutorial](https://cnfptembed.libcast.com/widget/action-scenario-tutorial)

## 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.



[cnfptembed.libcast.com/widget/actions-plan-diffusion](https://cnfptembed.libcast.com/widget/actions-plan-diffusion)

## Quelles sont les actions à mener pour réaliser l'audit tutorial ?

L'audit tutorial 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.

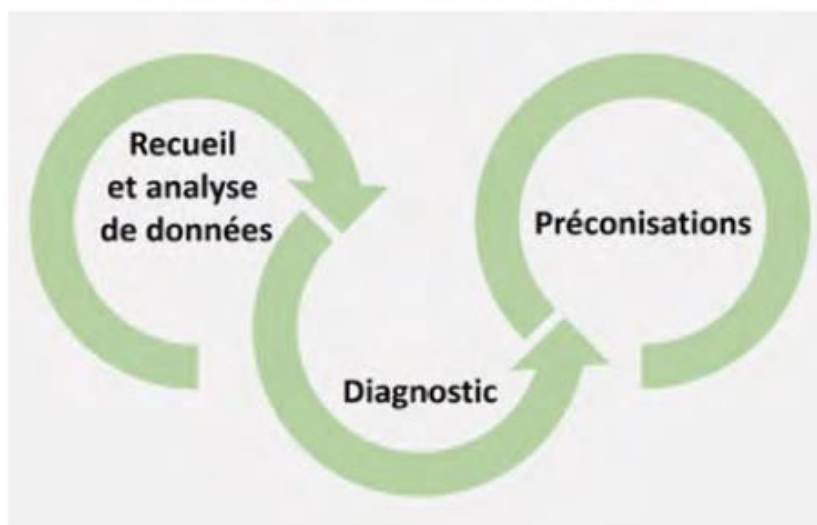
De ce fait, il peut être utilisé sur des formations qui n'ont pas ou peu fait l'objet d'actions d'ingénierie tutorale, ce qui reste encore fréquemment le cas pour de nombreux dispositifs.

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 tutorial, sur la description et la planification tutorale qui relèvent du scénario tutorial 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 tutorial, 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 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.

**ACTIONS DU LIVRABLE « AUDIT TUTORAL »**

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.



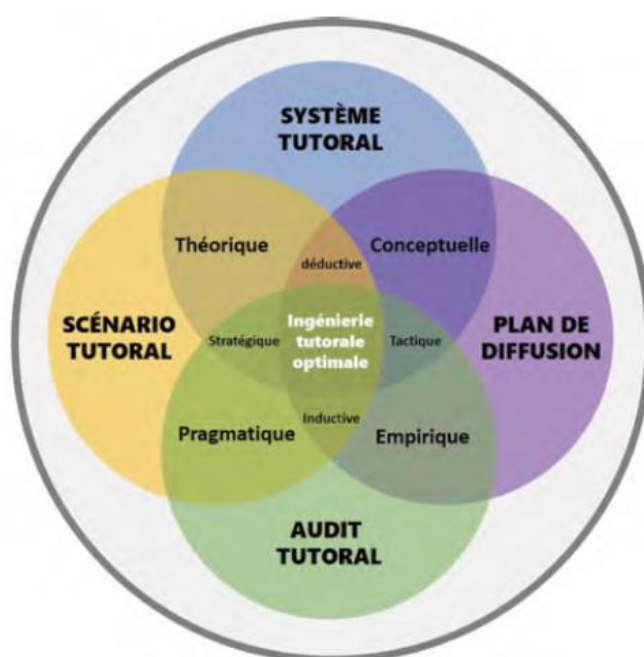
[cnfptembed.libcast.com/widget/actions-audit-tutoral](https://cnfptembed.libcast.com/widget/actions-audit-tutoral)



## 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 oeuvre 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'intéresser immédiatement au particulier. Elle est mise



en place lorsque le temps pour les analyses relatives au système tutorial 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 tutorial.

L'ingénierie tutorale stratégique produit le système tutorial, le scénario tutorial et l'audit tutorial. Elle est qualifiée de stratégique car elle est fondée sur la mise en oeuvre d'un plan s'appuyant sur des méthodologies de définition, conception et évaluation du dispositif tutorial. Elle peut être mise en oeuvre 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 oeuvre 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 oeuvre 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 oeuvre lorsque l'institution dispose de tuteurs expérimentés à qui elle confie la mise en oeuvre 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 tutoral car ce sont les tuteurs qui décident du nombre et de la durée de leurs interventions. L'ingénierie tutorale pragmatique produit le scénario tutoral et l'audit tutoral. 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 oeuvre 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 tutoral, 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 tutoral. Elle est empirique car elle ne prévoit aucune action de définition et de conception du dispositif tutoral 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 oeuvre 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 tutoral et le scénario tutoral, n'a pas joué son rôle d'initiateur du dispositif tutoral. La responsabilité de la qualité du tutorat est dévolue aux seuls tuteurs.



[cnfptembed.libcast.com/widget/actions-audit-tutorial](http://cnfptembed.libcast.com/widget/actions-audit-tutorial)



## Test de connaissance

### *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 tutorial ?

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

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

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

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

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 tutorial ?

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

## 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 tutoral 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 tutoral ?**

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

*Il s'agit du scénario tutoral. L'ingénierie tutorale tactique transfère aux tuteurs la réalisation du scénario tutoral. Elle ne peut donc être choisie*



