

Note de cadrage de l'activité tutorale pour les formateurs-tuteurs

Le CNFPT met en œuvre, depuis 2018, des dispositifs de formation selon un format mixte, alternant des temps de formation en présentiel et des temps de formation à distance.

Ce document présente les dispositifs proposés à distance ainsi que les conditions de leur mise en œuvre, venant apporter un accompagnement-tutorat aux apprenants durant les temps de formation à distance. Ces dispositifs concernent les préparations aux concours et examens professionnels autant que la formation continue (inter / intra / union).



Délégation du Centre-Val de Loire
Version : Septembre 2019



A propos du tutorat

Le tutorat se définit avant tout comme une relation d'aide, un support à l'apprentissage. Dès lors, le tuteur se met au service de l'apprenant en adoptant la posture de facilitateur dont les interventions visent à répondre aux besoins d'aide et de support de l'apprenant. La mise en place du tutorat vise à renforcer l'accompagnement et le suivi des agents.



Pour un tuteur, le tutorat consiste à établir, à développer et à ajuster sa relation d'aide avec le stagiaire tutoré. Cette relation d'aide n'a d'autres cadre et rythme que ceux de la formation. Elle s'inscrit tantôt dans une dimension collective et relève alors en grande partie de la dynamique de groupe, tantôt dans une dimension plus individuelle.

Elle relève de deux temporalités distinctes, selon l'outil de communication employé :

- synchrone comme le chat collectif ou la classe virtuelle ;
- asynchrone comme la messagerie Formadist ou le forum.

Elle s'incarne dans des interventions :

- proactives (à l'initiative du tuteur) ;
- réactives (en réponse à une demande de l'apprenant).

Le tutorat a pour objectifs :

- de soutenir la motivation des stagiaires dans leur travail d'auto-formation et faciliter l'atteinte de leurs objectifs ;
- d'informer les stagiaires sur les évolutions réglementaires et les actualités utiles pour leur formation.

Rompre
l'isolement

Lutter contre
l'abandon

Faire réussir
les apprenants

Rendre
autonome

Le tutorat apporte des soutiens à la fois cognitif, socio-affectif, motivationnel et métacognitif :



Les différentes fonctions de l'activité tutorale

Ces fonctions sont variées et peuvent être identifiées dans cette matrice croisant les fonctions tutorales et les besoins des apprenants (plans de support à l'apprentissage).

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

Les différentes modalités et outils de communication utilisés

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.





Mode 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.

Mode 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 asynchrone.

Typologie d'interventions tutorales

	Intervention tutorale RÉACTIVE - ASYNCHRONE Interventions les plus courantes où le tuteur attend d'être sollicité		Intervention tutorale RÉACTIVE - SYNCHRONE Elles demandent une prise de rendez-vous préalable
	Intervention tutorale PROACTIVE - ASYNCHRONE Elles peuvent être préparées à l'avance (mail, forum)		Intervention tutorale PROACTIVE - SYNCHRONE Elles peuvent être préparées à l'avance (téléphone, classe virtuelle)



Conditions de mise en œuvre pour les dispositifs de préparation aux concours et aux examens professionnels

- Chaque formateur-tuteur dispose d'un **temps limité** défini par le CNFPT pour réaliser ses interventions. Au-delà, il n'a pas d'obligation de répondre aux sollicitations des apprenants. Les stagiaires sont informés de cette disposition.
- La **disponibilité** du formateur-tuteur se limite à la date de passage des épreuves écrites du concours pour les modules de méthodologie des épreuves écrites, et à la date de fin de préparation des épreuves orales du concours pour les modules d'entretien avec le jury et d'accompagnement aux connaissances de culture territoriale.
- **Forfait horaire alloué pour le tutorat (depuis le 2 janvier 2019).**

Apprendre en autonomie	1 heure
Méthodologie note/rapport	3 heures
Accompagnement à l'acquisition des connaissances	2 heures
Entretien avec le jury	1 heure (pour le formateur méthodologue, si possible animant le module « apprendre en autonomie » - accompagnement entre le passage des écrits et le début des oraux)

En cas d'épreuves supplémentaires (réponses à des questions, commentaires, composition, ...) = 3 heures de tutorat sur le module de méthodologie lié à cette épreuve.

- La **rémunération** du tutorat fait l'objet d'une lettre de demande d'intervention spécifique (LDI) au tarif dit 4T1 (38.80 euros/heure) qui est mise en paiement à réception des éléments de bilan.



Si difficulté technique rencontrée dans le cadre des dispositifs de préparation concours & examens professionnels : le service « support » peut être contacté en envoyant un message à l'adresse : support.intervenants@cnfpt.fr

Les intersessions :



Durant les intersessions, afin d'allier temps de formation en présentiel et à distance, nous demandons au formateur-tuteur les engagements suivants :

- Animer le groupe sur la **communauté de stage** :
 - Animer le **forum de la plateforme FORMADIST** : apporter son appui et son conseil d'expert aux apprenants en répondant sur le forum de la plateforme aux questions de contenu et de méthode des apprenants, pendant la durée du dispositif.
 - **Poster des actualités.**
 - **Contrôler et valider** des ressources déposées par les stagiaires dans les contributions.
 - Déposer, selon les besoins, des **ressources** dans les contributions.

Les échanges se feront par le biais de la plateforme, pour permettre à tous les apprenants de bénéficier de l'expérience des autres.

- **Evaluer les travaux (devoirs à distance notamment) des apprenants** et les informer de leurs résultats dans le délai prévu
- **Répondre aux questions** des apprenants dans un délai de 72h ouvrés, sous réserve de ses indisponibilités dont le formateur-tuteur informera les stagiaires, si possible, au préalable.
En l'absence actuelle de notifications, le formateur devra aller régulièrement sur la plateforme pour identifier les nouvelles contributions/demandes.
- **Relancer par mail**, l'apprenant qui n'aurait pas démarré la formation ou qui se serait arrêté en cours de formation pour l'encourager et en connaître les raisons.
- Transmettre aux conseillers/assistants formation tout retour utile de son activité d'accompagnement à distance des stagiaires, tout au long de la formation (exemple : fournir des feedbacks sur les activités des apprenants).
- Faire remonter les difficultés rencontrées dans l'animation du dispositif de formation, auprès du responsable session.
- Produire et adresser au conseiller/assistant formation une synthèse des types d'activité mises en place. La mise en paiement de sa LDI se fera à réception de ce bilan.
- Respecter la confidentialité absolue des échanges effectués sur la plateforme.
- Respecter et faire respecter les règles de la Netiquette (politesse sur l'Internet).
- Ne pas reproduire ni diffuser sans leur consentement préalable explicite tout contenu ou message produit par les apprenants dans le cadre du dispositif de formation (exemple : une bonne copie).



Exemples d'activités tutorales durant les intersessions :

Activités réactives	Activités proactives
<ul style="list-style-type: none"> - Répondre à un agent (si la réponse peut intéresser l'ensemble du groupe ; partage de la réponse dans le forum) - Transmettre au référent CNFPT les questions d'apprenants touchant la sphère logistique et administrative - Vérification du dépôt d'un fichier par un agent dans les contributions (conformité par rapport au contenu de la formation) - ... 	<ul style="list-style-type: none"> - Poster un message d'accueil sur le 1^{er} module et se présenter (SXKOO – « apprendre en autonomie ») - Relance d'un agent qui ne s'est pas connecté du tout (ou depuis un moment) - Ré-assurer et soutenir tout au long de la formation - Veille territoriale (module « accompagnement à l'acquisition des connaissances territoriales ») = article de presse ou renvoi vers un lien internet et formulation d'une question ouverte, exercices (questions d'actualité en lien avec la culture territoriale ou cas pratique suscitant la réflexion et des recherches par l'apprenant), ... - Organisation / planification d'une veille territoriale collective (module « accompagnement à l'acquisition des connaissances territoriales et/ou métiers ») - Poster des actualités (souhaiter la bienvenue au démarrage de la formation, rappeler des échéances du rendu d'exercices, annoncer la venue ou l'entrée dans une nouvelle étape du dispositif, ...) - Animation du forum (réponse aux questionnements, lancement de sujets de discussion, encourager et motiver les apprenants, ...) - Proposition de « chat collectif » en synchrone autour d'un sujet précis (en fixant au préalable une date de rdv). Exemple = questions/conseils autour de l'épreuve orale entre le passage des écrits et les deux journées de mises en situation - Mail informant de la mise à disposition de supports dans les contributions - ...



Conditions de mise en œuvre pour les dispositifs de formation continue (inter, intra, union)

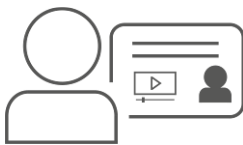
- Chaque formateur-tuteur dispose d'un **temps limité** défini par le CNFPT pour réaliser ses interventions. Au-delà, il n'a pas d'obligation de répondre aux sollicitations des apprenants. Les stagiaires sont informés de cette disposition.
- **Forfait horaire alloué pour le tutorat.**
Le forfait alloué pour le tutorat à distance est défini par le CNFPT à la suite d'un échange entre le formateur-tuteur et le conseiller formation, en adéquation avec les objectifs pédagogiques de la formation.
- La **disponibilité** du formateur-tuteur est effective dans la limite des dates de début et de fin du dispositif à distance fixées par le CNFPT. En fonction des cas de figure : soit avant le présentiel, soit après, soit avant et après. Le formateur-tuteur indique aux stagiaires les modalités de sa disponibilité.
- La **rémunération** du tutorat fait l'objet d'une lettre de demande d'intervention spécifique (LDI) au tarif dit « 4T1 » (38.80 euros/heure – sauf dispositif personnalisé) qui est mise en paiement à l'issue de la période de formation et à réception des éléments de bilan de la formation réalisée (articulation des temps de formation à distance et en présentiel au regard des objectifs de formation).

Les activités tutorales peuvent - selon les dispositifs et le travail d'ingénierie - s'organiser de la manière suivante :



AVANT LE PRESENTIEL (15 jours en règle générale)

- **Ecrire un message de bienvenue** en utilisant les fonctions « Les actualités » ou « Envoyer un mail à ces personnes » de la plate-forme de formation à distance FORMADIST :
 - Présentation du formateur, précision sur le type de dispositif mixte, le travail à mener et les délais liés au distanciel avant le début du présentiel, rappel du numéro vert d'assistance pour les problèmes de connexion,
 - Inviter les stagiaires à se présenter et à exprimer leurs attentes.
- **Suivre l'activité des apprenants** sur la plateforme (suivi stagiaires, corrections des quizz éventuels, réponses aux questions des stagiaires...) tout au long de cette période.
- **Ecrire un message de relance** par le biais du « webmail » de la plateforme Formadist aux stagiaires non-connectés à la moitié du temps prévu avant le début du présentiel, afin de les encourager à se connecter et les inciter à faire le travail préalable attendu.
- **Organiser un webinaire** selon les enjeux et modalités pédagogiques du tutorat à distance.



PENDANT LE PRESENTIEL

- **Revenir** au début du présentiel avec les stagiaires **sur l'utilisation de Formadist** :
 - Pour une e-Formation : revenir sur la prise de connaissance des ressources, quiz et autres activités,
 - Pour une e-communauté de stage : revenir sur les attentes exprimées.
- Informer les stagiaires sur **le service support** pour tout problème de connexion.
- **Co-définir ou rappeler les modalités de travail** après le présentiel et/ou pendant les intersessions et pendant le temps de e-communauté de stage :
 - Définir les modalités et délais de réponse du formateur ou de la formatrice aux stagiaires.

- **Déposer** à titre de démonstration devant les stagiaires et à l'aide de la fonction « contribuer » de Formadist, au moins un support pédagogique à la fin de chaque formation.
- **Inciter les apprenants** à utiliser la fonction « contribuer » de Formadist pour déposer les productions réalisées et/ou des ressources utilisées (et non disponibles au préalable) en présentiel.
- **Encourager les stagiaires** à alimenter le forum pour des questions restées en suspens.



APRES LE PRESENTIEL

- **Déposer des supports** de formation et des travaux réalisés en présentiel.
- **Inciter à consulter** les ressources.
- Rappeler les **échéances**.
- Inciter aux **retours d'expériences**.
- Organiser un webinaire (si prévu dans la commande).
- Encourager à **poser des questions** complémentaires dans le forum.
- **Évaluer** les effets de la formation :
 - 3 semaines après la formation : qu'est-ce que vous avez pu mettre en place en lien avec la formation ?
- **Proposer des ressources complémentaires** et notamment l'offre de formation :
 - Bibliographie, site internet, offre de services.
- Poster un **message de clôture et de remerciements**.

La posture du formateur : animation, motivation et modération.



Quelques exemples de bonnes pratiques tutorales :

- Réussir le premier contact en étant proactif.
- Favoriser la proactivité pour réduire la réactivité.
- Reformuler pour s'assurer d'avoir compris.
- Aider les participants à tenir les échéances.
- Aider les participants à planifier leurs temps d'apprentissage.
- Aider les participants à trouver leurs réponses.
- Aider les participants à pratiquer la métacognition.
- Utiliser, dans ses commentaires aux travaux des participants, la technique du sandwich : positif - critique - positif.
- Féliciter et encourager les participants.
- Comptabiliser ses temps tutoraux.
- Capitaliser ses interventions pour réutilisation lors des sessions suivantes.



Bibliographie/Sitographie

- Ouverture le 4 mars 2019 du groupe « tutorat à distance » de la coopérative pédagogique <https://e-communautes.cnfpt.fr/cooperative-pedagogique/tutorat-a-distance>
- Le tutorat en formation à distance, ouvrage collectif sous la direction de Christian Depover. De Boeck, 2011