



# La co-construction des services tutoraux avec leurs bénéficiaires

Le cas du MFEG de Rennes 1

# Jacques Rodet



- ❖ **Consultant formateur FOAD — Concepteur pédagogique**
- ❖ **Maître de conférence associé** à l'université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines - Laboratoire LAREQUOI
- ❖ **Enseignant-tuteur à**
  - l'université de Rennes 1 au sein du Master MFEG
  - l'université de Limoges au sein de la licence pro. Servicetique et la licence pro. iFOAD
  - l'IUFM Midi-Pyrénées au sein du Master EFE
- ❖ **Initiateur et facilitateur de t@d**, le portail du tutorat à distance  
<http://www.tutoratadistance.fr>
- ❖ **Directeur de publication de la revue *Tutorales***  
<https://sites.google.com/site/letutoratadistance/Home/consulter/tutorales>
- ❖ **Site :** <http://sites.google.com/site/jacquesrodet/>
- ❖ **Mail :** [jacques.rodet@free.fr](mailto:jacques.rodet@free.fr)

# Présentation

Les dispositifs tutoraux à distance visent à proposer des services d'accompagnement adaptés au plus près des besoins des utilisateurs.

Dans ce cas, pourquoi ne pas les associer à leur définition ?

C'est à partir d'une expérience de ce type menée au sein du Master « Ingénieur en e-formation » de Rennes 1, que des principes d'actions concrètes et transposables à votre environnement vous seront présentés.

# Le master MFEG

|            | Unités d'enseignement - Matières                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Nature des épreuves | ECTS |    |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------|----|
| SEMESTRE 1 | <b>UE 1 – Environnement économique, juridique, numérique et linguistique</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>01 Economie de l'internet</li> <li>02 Droit de l'Internet</li> <li>03 Anglais professionnel du e-learning</li> <li>04 Environnement numérique d'apprentissage</li> <li>05 Législation de la formation professionnelle</li> </ul>                                               | Contrôle Continu    | 10   | 30 |
|            | <b>UE 2 – Ingénierie de la e-formation et de la formation mixte</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>01 Ingénierie de la formation mixte</li> <li>02 Social ilearning</li> <li>03 Stratégie de support à l'apprentissage</li> <li>04 Pratique de l'évaluation en ligne</li> </ul>                                                                                                            | Contrôle Continu    | 8    |    |
|            | <b>UE 3 – Conception et réalisation de contenus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>01 Ingénierie 1 : La conception de contenus pédagogiques en ligne</li> <li>02 Ingénierie 2 : Le pilotage de la réalisation et du déploiement</li> <li>03 Ergonomie des documents</li> <li>04 Outils 1 : Panorama des différents outils</li> <li>05 Outils 2 : Les outils du rapid e-Learning</li> </ul> | Contrôle Continu    | 12   |    |
| S2         | <b>UE 4 – Gestion de projet</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>01 Management de projet</li> <li>02 Le retour sur investissement d'un dispositif de e-learning</li> <li>03 La commercialisation d'un module de e-learning</li> <li>04 Projet</li> </ul>                                                                                                                                     | Contrôle continu    | 4    | 30 |
|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Mémoire             | 26   |    |

UE 5 – Le projet/mémoire

# Le système tutorial



aider chaque étudiant du MFEG à réussir sa formation et à obtenir son diplôme.

## PROGRAMME

Le tuteur-programme est le responsable de la formation. Il assure le bon fonctionnement du dispositif de formation en exerçant le rôle de médiateur entre les tuteurs, les apprenants, les services administratifs et techniques.

## ADMINISTRATIF

Le tuteur-administratif informe et accompagne administrativement les apprenants : obtention du sésame, des certificats d'assiduité, traitement dossier financier ....

## TECHNIQUE

Le tuteur-technique gère les questions techniques de premier niveau (accès à la plate-forme moodle et aux classes virtuelles (VIA), dysfonctionnement de l'ENT, de Moodle ou de VIA, mise à disposition de licences temporaires de logiciels auteurs...).

## COURS

Le tuteur-cours (enseignant-tuteur) est également le concepteur du cours ; il gère intégralement son module d'enseignement. Au plan pédagogique, il est un facilitateur, un accompagnateur, un médiateur, un régulateur, un évaluateur et un stimulateur.

## PROJET

Le projet de conception et de réalisation d'un module de e-learning constitue un élément essentiel du master. Chaque étudiant soumet un pré-projet au coordinateur des projets et est suivi par un tuteur-projet qui est soit l'un des tuteurs-cours, soit un des tuteur-pairs.

## PAIR

Chaque ancien étudiant du master peut devenir à son tour et en fonction de ses compétences un tuteur-pair pour les autres apprenants.

# Charte tutorale

## Le contenu d'une charte tutorale

- La charte tutorale est un document qui répond à différents besoins :
- Décrire la stratégie tutorale
- Les valeurs qui la sous-tendent
- le système tutorial adopté
- l'identification des profils de tuteurs
- Les modalités d'interventions tutorales
- Les droits et devoirs des différents acteurs, tuteurs et apprenants, tant les uns envers les autres qu'en direction de l'institution.

## POURQUOI LE TUTORAT ?

La justification de l'organisation du tutorat au sein d'un dispositif de FOAD tient d'abord à cet objectif simple et ambitieux : **aider chaque étudiant du MFEG à réussir sa formation et à obtenir son diplôme.**

Au sein du master MFEG, dès le lancement de cette formation, il a été réservé une place importante au tutorat. Ainsi, le MFEG est un des rares masters à offrir un cours (cf. **UE04-02 : Stratégie de support à l'apprentissage**) entièrement consacré à la question tutorale, à la scénarisation et à la qualification des interventions tutorales. Le chef de projet e-learning qui est également fréquemment le concepteur du dispositif ne peut que tirer bénéfice d'une prise en compte le plus tôt possible de cette dimension liée à la diffusion. L'intérêt pour le tutorat des concepteurs du MFEG s'est aussi traduit par la mise à disposition d'outils de communication de dernière génération pour les apprenants et leurs tuteurs. Par ailleurs, les différents acteurs, tels Alliel Berrahou, Laurence Vaillant, tutrice technique, auteur d'un **article** sur ses pratiques, ont eu le souci constant d'interroger leur dispositif tutorial pour l'améliorer. La présente charte en est la dernière manifestation.

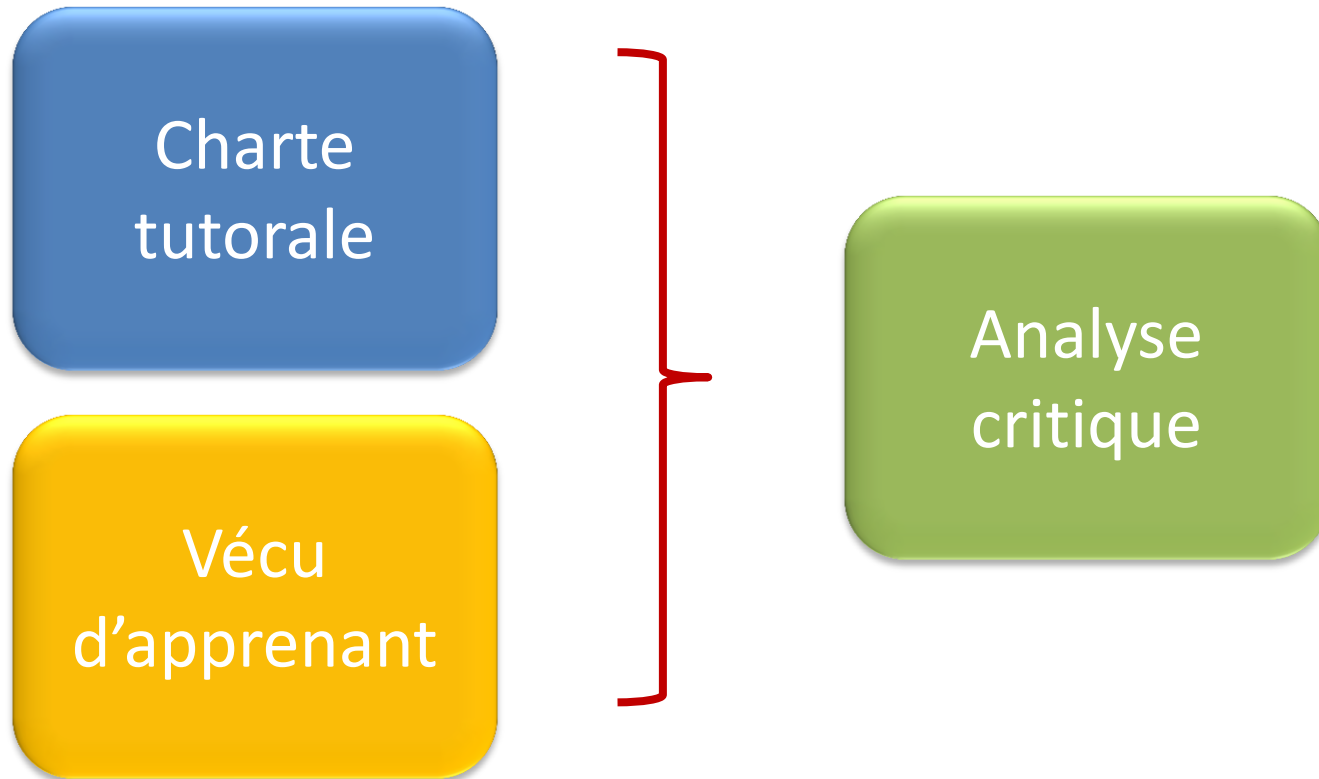
Le tutorat se définit avant tout comme une **relation d'aide**, un **support à l'apprentissage**. Dès lors, le tuteur se met au service de l'étudiant non pas en reproduisant la figure professorale du transmetteur mais en adoptant la posture de **facilitateur** dont les interventions visent à répondre aux besoins d'aide et de support de l'apprenant. A cet égard, dans ses fonctions tutorales, il lui faudra bien plus développer des compétences d'écoute et d'empathie que de « diffuseur » de connaissances. La mise en place du tutorat vise à **réduire l'abandon ou l'échec**. Il s'agit bien là de la vocation première du tuteur au service des étudiants. Un apprenant qui réussit, c'est d'abord un étudiant qui persévère et qui est aidé à le faire par ses tuteurs dans le cadre d'une **assistance individuelle et personnalisée**.

Le tutorat consiste pour un tuteur à **établir, à développer et à ajuster sa relation d'aide avec le tutoré**. Cette relation d'aide n'a d'autre 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 strictement individuelle. Elle relève également de deux temporalités distinctes selon les outils de communication employés, synchrones comme la visioconférence, le téléphone ou le chat ou asynchrone comme le mail ou le forum. Elle s'incarne dans des interventions proactives (à l'initiative du tuteur vers les apprenants) et/ou réactive (en réponse à l'initiative de l'apprenant vers le tuteur).

Le tuteur peut être secondé dans son encadrement par d'autres personnes ou des outils. Il n'y a donc pas un tuteur mais **des tuteurs aux fonctions déterminées et des ressources de tutorat** (cette charte étant la première d'entre elles).

Aider à la réussite, tutorer, prend donc des formes variées selon le dispositif de FOAD, les acteurs qui y interviennent, les caractéristiques techniques des outils utilisés. Les tâches tutorales dépendent aussi du contexte et des options organisationnelles et pédagogiques. D'une FOAD à l'autre, d'un

## Comment les étudiants sont associés



# Action 2012-13

## Objectifs

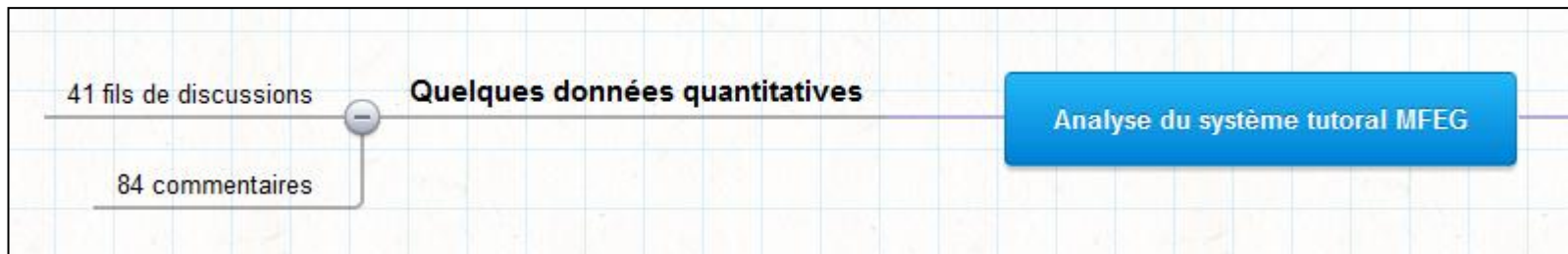
- Identifier les interventions tutorales dont vous avez bénéficié au sein du MFEG
- Décrire et discuter l'organisation du tutorat dans le Master

## Enoncé

Il s'agit pour vous d'examiner les interventions tutorales dont vous bénéficiez dans le Master, de les décrire, de les évaluer, de formuler des propositions...

## Consignes

- Lire la charte tutorale
- Identifier les interventions tutorales dont vous avez bénéficié jusqu'à maintenant dans le Master.
- Rédiger une contribution dans le forum associé à cette activité, dans laquelle vous établissez des liens entre votre vécu d'apprenant et les intentions de la charte tutorale et identifiez des pistes d'améliorations potentielles pour le système tutoral du MFEG
- Rédiger deux commentaires aux contributions publiées dans le forum associé à cette activité.





# CONSTATS

## Constats

**Le master** Rythme trop soutenu pour les professionnels

Difficile de savoir où l'on en est du parcours

**La charte tutorale** Certains la découvrent durant l'UE

**Tutorat programme** Changement de tuteur lorsque l'on passe de modulaire à inscrit dans le master

**Tuteur-cours** Rôle d'aide et d'évaluation en tension

**Tutorat technique** Assuré par Alliel

Peu ou pas de visibilité de Laurence Vaillant

**Tutorat administratif** Il est précieux

Quasi inexistant pour les étudiants en formation initiale

**Le tutorat par les pairs** Alliel est un tuteur-orchestre

Les tuteurs masqués (étudiants)

**Regroupement présentiel** Absence Impact différent selon les personnes

Alternatives Pour les éloignés : changer de groupe collaboratif à chaque activité

Utiliser les outils synchrones Skype

Google Hangouts

**Classe virtuelles** Participation orale difficile

# Propositions sur les différents types de tutorat

## Tutorat en général

- 🚩 Demander à tous les tuteurs de contacter les étudiants par mail proactif s'ils ne sont pas présents au premier regroupement
- 🚩 Faire une CV de présentation de tous les tuteurs
- 🚩 Réduire les interventions tutorales à portée métacognitive au profit d'autres sur les plans motivationnel et socio-affectif

## La charte tutorale

- 🚩 Annexer la charte tutorale au livret étudiant
- 🚩 Afficher clairement et ouvertement la charte tutorale du MFEG sur le site web
- 🗨️🚩 Officialiser le rôle d'Alliel
- 🚩 Mieux identifier le périmètre d'action des tuteurs pairs

## Tutorat programme

- 🚩 Tutorat programme dédié aux modulaires
- 🚩 Conserver le même tuteur programme tout au long de son parcours (modulaire > inscrit au master)

- 🚩 Dissocier en 2 profils
  - Évaluateur
  - Tuteur

## Tutorat-cours

- 🚩 Création d'un guide de son UE présentant les objectifs, les dates importantes, le contenu et la méthodologie de travail à adopter
- 🕒 Identifier le temps dédié à l'autoformation
- 🚩 Donner du support méthodologique
- 🚩 Avoir des feed-backs plus conséquents aux travaux dans des délais plus courts
- 🗨️🚩 Système de feedback des étudiants vers le tuteur-cours pour lui indiquer les points compris et restant à approfondir

## Propositions

## Tutorat technique

- 🚩 Avoir un mode d'emploi des forums



## Propositions

### Tutorat technique

🚩 Avoir un mode d'emploi des forums

❓ Ajouter une mention sur les supports de communication du master concernant les coût pour les étudiants initiaux

### Tutorat administratif

❓ Faire le lien entre l'étudiant en formation initiale et le service de formation initiale de l'université

🚩 Envoyer l'emploi du temps des cours aux étudiants dès qu'ils sont inscrits

🚩 Présenter le fonctionnement de la feuille mensuelle d'émargement

### Alternative au tuteur-orchestre (Altel)

🚩 Augmenter le nombre de tuteurs-pairs

🚩 Réfléchir à ce qui pourrait motiver les diplômés à devenir tuteur-pair

🚩 Chaque étudiant aurait le sien

🚩 Guichet renvoyant aux autres tuteurs

### Tutorat pairs

🚩 Inventorier leurs compétences

🚩 Questionnaire par UE (échelle de Likert)

🚩 Avoir un espace dédié sur Moodle au tutorat par les pairs

Propositions  
sur les  
différents  
types de  
tutorat

## Propositions sur les classes virtuelles

Classe virtuelles

Améliorer la participation

Pause de 5 minutes au bout d'une heure

Former les animateurs de CV

Intonation lors des questions ouvertes

Se réécouter pour s'améliorer

Chasser les bruits parasites

Imposer aux étudiants l'usage du micro quitte à désactiver le chat

Avoir systématiquement un tuteur technique en soutien à l'animateur

Mettre à disposition les ressources des cours une semaine avant la tenue des CV

Adopter la pédagogie inversée

Risque de générer trop de questions ne pouvant être traitées durant la CV

## Présentiels

🚩💬 Rendre les présentiels accessibles à distance

🚩 Préciser les numéros de salles - signalétique

### Premier présentiel

🚩 Insister sur le rôle des tuteurs cours dans leur missions d'aide à la réussite

🚩 Avoir une présentation plus complète des objectifs, de l'organisation, des intervenants, du système tutoral, de la validation

🚩 Présentation et prise en main des outils de travail et d'apprentissage à distance (forum, Via, chat, mail, outils web 2.0, skype/hangout, join me, drop box...)

🚩 Présentation des idées de projet, des compétences en présence et initier une dynamique de groupe.

🚩 Appropriation des méthodes et ressources de travail et d'apprentissage à distance (travail collaboratif à distance, redocumentarisation, écriture...);

🚩 Informer sur le stage pratique

🚩 CV

🚩 Skype

🚩 Google Hangout

Propositions  
sur les  
présentiels

# Quelques éléments de méthode

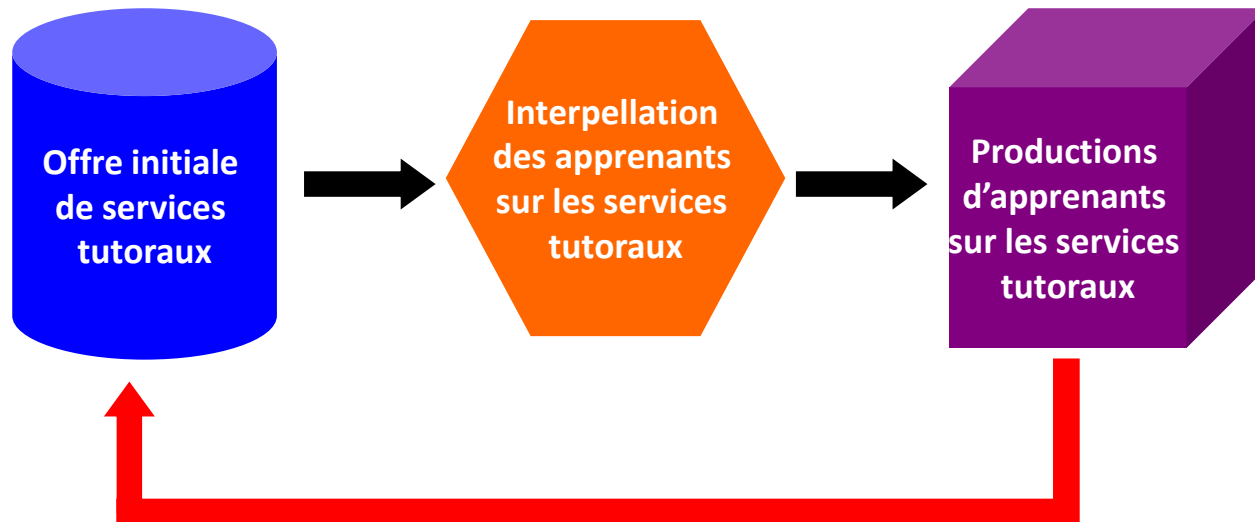
## Une attitude à cultiver

Avoir en permanence à l'esprit que les services offerts aux apprenants ne sont pas :

- Une solution idéale et définitive
- Des réponses à tous leurs besoins et attentes

Qu'ils sont :

- Une représentation des concepteurs sur les besoins des apprenants en matière de tutorat
- Susceptibles d'évolutions
- A discuter avec les apprenants afin de mieux les définir et de les améliorer



# Quelques éléments de méthode

- Organiser en amont une réelle réflexion sur le tutorat au niveau de l'institution
- Identifier les besoins des apprenants en matière de support à l'apprentissage
- Identifier les services tutoraux qui seront délivrés
- Identifier les profils et les acteurs qui effectueront des interventions tutorales
- Présenter le système tutoral aux apprenants en début de formation
- Ouvrir des espaces d'échanges sur le tutorat avec les apprenants
- Autoriser le « bureau des pleurs »
- Orienter les échanges vers la formulation de pistes d'amélioration
- Prendre en compte les propositions pour mettre à jour le système tutoral



Merci pour votre écoute... Echangeons !

