

Les modalités d'interventions des tuteurs à distance

L'entretien présentiel

- | L'entretien présentiel est certainement la première mais aussi la plus répandue des stratégies à la disposition du tuteur qui souhaite communiquer avec le ou les apprenant(s) qu'il encadre(nt).

Trame d'entretien individuel dans une logique d'écoute

D'après Bonnichon et Martina

- | se taire et écouter ;
- | répéter ce que l'apprenant vient de dire pour qu'il puisse s'entendre ;
- | l'inviter à poursuivre ;
- | reformuler ce qu'il a dit.

Trame d'entretien individuel dans une logique de conseil

D'après Bonnichon et Martina

- | information, exploration (poser des questions pour comprendre la situation ;
- | interprétation (questions plus orientées en fonction de l'interprétation que l'on a de la situation) ;
- | support affectif ;
- | évaluation, jugement ;
- | fourniture d'informations ;
- | conseil.

Trame d'entretien collectif et de gestion d'un groupe

D'après Bonnichon et Martina

- | présentation de chacun des membres ;
- | repérer les compétences de chacun ;
- | définition d'une charte de fonctionnement ;
- | un outil : la carte des échanges : représentation graphique des prises de parole
- | par les participants, des destinataires de la communication, de la nature positive ou négative des propos ;
- | un espace de libre parole.

L'entretien téléphonique

- I L'entretien téléphonique est une méthode de tutorat largement employée par les institutions de formation à distance notamment pour le premier contact

Trame de premier entretien téléphonique

- | se présenter ;
- | s'enquérir de la disponibilité de l'étudiant pour poursuivre l'appel ;
- | lui demander s'il a reçu ses documents de cours et s'il les a consultés. Si non, envisagez de reporter la conversation à une date ultérieure ; si oui, lui demander de vous faire part de ses premières impressions ;
- | s'informer de ses antécédents en formation universitaire ou à distance ;
- | si l'étudiant en est à sa première expérience de télé-enseignement, l'informer du fonctionnement général de la formation à distance ;
- | aider l'étudiant à faire les liens entre les objectifs qu'il poursuit et ceux déterminés par le cours ;
- | se renseigner sur ses acquis dans la matière ;
- | s'informer du temps qu'il pourra y consacrer ;
- | expliquer le rôle du tuteur ;
- | indiquer, s'il y a lieu, les modifications apportées au cours ;
- | clarifier les consignes des travaux ;
- | établir un calendrier (remise des travaux, conférences téléphoniques, etc.) ;
- | rappeler votre disponibilité et votre intérêt à l'aider.

L'audioconférence

Définition

- | Une audioconférence est une conférence téléphonique regroupant un nombre de participants très varié.
- | Jusqu'à 5 participants, utilisez les solutions gratuites type Skype.
- | Au-delà, recourir à un prestataire téléphonique

Trame d'audioconférence

Planifier	Les objectifs, le temps.
Humaniser	Utiliser un langage familier, commencer par des questions courtes, faire preuve d'empathie et d'humour.
Utiliser des techniques d'expression orales	Adopter un débit plus lent qu'à l'habitude, varier le ton, éviter les hésitations et les tics de langage, faire des phrases courtes et simples, utiliser la forme personnelle.
Favoriser la participation	Exposer les objectifs, s'assurer que les participants sont d'accord avec le déroulé, donner les consignes de déroulement de l'audioconférence, laisser « vivre » le dialogue, stimuler, faire attention aux signes non verbaux, relancer, formuler des questions ouvertes et non fermées.
Maintenir l'intérêt	Répéter et résumer, faire des analogies et des comparaisons, structurer l'audioconférence en étapes assez courtes, aménager des pauses, user d'énoncés indicatifs et qualitatifs, ne pas dériver du sujet traité, respecter la planification.
Susciter une rétroaction	S'assurer d'être compris, demander si c'est pertinent.
Utiliser des techniques d'animation de groupe	Reformuler les idées émises, faire des liens entre les différentes interventions, résumer, synthétiser, réorienter, limiter le temps de parole des bavards.

Organisation et animation d'un forum

Définition

Le forum est un outil de communication sur Internet qui permet à des usagers d'échanger des messages textuels de manière asynchrone. (Messagerie différée).

Objectifs

- | Aider à la construction de connaissances
- | Favoriser l'apprentissage des apprenants
- | Favoriser l'identité du groupe d'apprenants et la reconnaissance de leurs intérêts communs

Organisation et animation d'un forum

Modélisation d'un forum en cinq étapes

- 1) L'accès et la motivation : donner les infos pour accéder au forum et encourager les étudiants à y participer.
- 2) La socialisation en ligne : demander à chacun de se présenter ; fixer les règles de la communication, encourager les participants silencieux à s'exprimer.
- 3) L'échange d'informations : début des messages en lien avec les objectifs du forum.
- 4) La construction des connaissances : confrontation, critique et négociation des idées émises par les uns et les autres.
- 5) La consolidation et l'ouverture : émergence d'attitudes d'entraide entre participants, de critiques sur la modalité de communication, du rôle du tuteur, d'une attitude réflexive sur l'utilisation du forum.

Organisation et animation d'un forum

Contenu des messages

- | Questions
- | Enoncés, exposés, comptes-rendus
- | Références
- | Réflexions exprimant des positionnements personnels
- | Engagement à l'échange

Organisation et animation d'un forum

Préparation d'un forum

- | Déterminer l'objectif du forum.
- | Fixer la durée du forum.
- | Fixer les règles du forum (modération)
- | Informer de l'existence du forum.
- | Publier un premier message invitant aux échanges.

Animation d'un forum

- | Etre un animateur, un accompagnateur, un facilitateur

Organisation et animation d'un forum

Fonctions de l'animateur

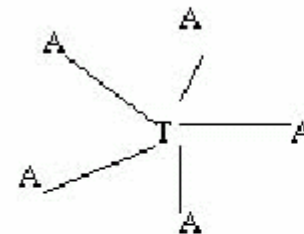
- | Favoriser la participation de chacun
- | Stimuler les interactions
- | Maintenir l'intérêt et la motivation des étudiants
- | Répondre aux questions
- | Relancer les discussions en utilisant des formulations ou des questions ouvertes
- | Procurer des rétroactions significatives et valorisantes
- | Présenter des opinions contradictoires
- | Modérer et recadrer les échanges
- | Faire des synthèses
- | Analyser la nature des échanges.

Organisation et animation d'un forum

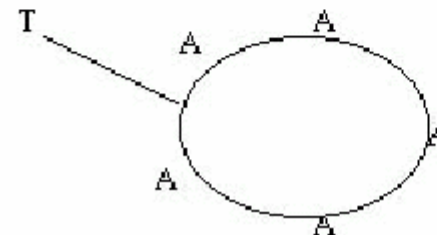
Deux postures possibles pour l'animateur

T = tuteur, A = apprenant

Situation classique en face à face



Mode multidirectionnel favorisant la collaboration



Organisation et animation d'un forum

Pour réussir un forum

- | Les étudiants doivent avoir un intérêt à participer au forum (y compris sur le plan académique).
- | Créer des sous-forums lorsque cela s'avère nécessaire.
- | Titrer les messages de manière pertinente.
- | Préférer des messages pas trop longs.
- | Répondre aux questions dans un délai court.
- | Donner la priorité à des commentaires formatifs.
- | S'appuyer sur les étudiants les plus dynamiques.
- | Relancer en utilisant la reformulation et la réverbération.
- | Produire des synthèses.

Organisation et animation d'un chat

Définition du chat

- | Le clavardage est un outil de communication sur Internet qui permet à des usagers d'échanger des messages textuels de manière synchrone. (Messagerie instantanée).

Objectifs

- | Aider à la construction de connaissances par des échanges sur des thèmes identifiés.
- | Encadrer et supporter les apprenants dans leur apprentissage.
- | Favoriser l'identité du groupe d'apprenants et la reconnaissance de leurs intérêts communs.

Organisation et animation d'un chat

Préparation d'un clavardage

- | Informer de la tenue du clavardage.
- | Fixer la durée.
- | Définir les règles de prise de parole.
- | Préparer un ordre du jour.
- | Préparer des messages à l'avance (énoncé introductif, relances).

Organisation et animation d'un chat

Animation d'un clavardage

- | Constituer l'assemblée.
- | Soumettre l'ordre du jour.
- | Lancer la discussion.
- | Questionner.
- | Encourager les étudiants à trouver les réponses par eux-mêmes. Répondre.
- | Essayer d'anticiper sur les échanges en cours (rédiger des messages à l'avance).
- | Réguler. Recentrer. Synthétiser.
- | Disperser l'assemblée.
- | Sauvegarder le script du clavardage.

Organisation et animation d'un chat

Certaines tâches d'animation peuvent être déléguer aux participants

- | Préparation de l'ordre du jour.
- | Modération.
- | Gestion du temps.
- | Rédaction de synthèse.

Organisation et animation d'un chat

Pour réussir un clavardage

- | Préparer le clavardage.
- | Nombre réduit de participants (au delà de cinq, convenir de règles plus contraignantes dans la prise de parole).
- | Définir les rôles de chacun des participants.
- | Proposer des suites d'actions au clavardage.
- | Examiner les suggestions des étudiants liées à l'organisation du clavardage.

Organisation et animation d'un chat

Les phases d'un chat

- | constitution de l'assemblée (I) ;
- | annonce du début du clavardage (II) ;
- | annonce et négociation de l'ordre du jour (III) ;
- | énoncé introductif (IV) ;
- | réactions et interruptions (V) ;
- | débat (VI),
- | apartés et digressions (VII) ;
- | proposition d'une synthèse (VIII) ;
- | annonce d'informations diverses et prochaine rencontre (IX) ;
- | dispersion de l'assemblée (X) ;
- | fin du clavardage (XI).

Organisation et animation d'un chat

Les stratégies d'écriture durant un chat

- | messages à portée conviviale (A)
- | messages rédigés à l'avance (B)
- | messages longs durant le clavardage (C)
- | messages courts que nous qualifierons de réactifs (D)
- | non émission de messages (E)

Les stratégies d'écritures des participants en fonction des phases d'un chat

Stratégies	A	B	C	D	E
Phases					
I	T et É				
II		T			É
III		T		É	
IV		T			É
V			T et É	T et É	
VI		T et É	T et É	T et É	
VII			T et É	T et É	
VIII			T		É
IX		T et É	T et É	T et É	
X	T et É				
XI					T et É

T : tuteur ; É : étudiants

Avantages et inconvénients du forum et du chat

Chat	Forum
Avantages	
Se rapproche davantage de la situation de face à face	Permet de préparer les échanges.
Rend possible les interactions en temps réel	Permet la formalisation (organisation) des échanges et favorise une meilleure élaboration des messages
Favorise des interventions moins formelles	Rend possible les interactions en temps différé
Favorise la spontanéité	Elimine les contraintes de temps
Communications transversales possibles	Communications transversales possibles
Archivage et disponibilité des messages	Archivage et disponibilité des messages
Inconvénients	
Difficultés de préparation	Communication très éloignée de celle possible en face à face
Difficultés d'organisation des échanges	Impossibilité des interactions en temps réel
Nécessite que les acteurs soient disponibles en même temps	Formalise les interactions
Habilité nécessaire à la saisie rapide de texte sur clavier	Ne favorise pas la spontanéité

La rétroaction

- | La rétroaction écrite est la forme la plus ancienne d'encadrement des apprenants à distance. Son apparition qui date du XIXe siècle est contemporaine de celles du timbre poste et du développement de la formation à distance.

- | La rétroaction
 1. vient en réponse à un travail de l'apprenant ;
 2. propose une correction commentée ;
 3. exprime un jugement de valeurs qui se doit être raisonné et argumenté ;
 4. a pour objectif de permettre à l'apprenant d'approfondir sa connaissance et de lui indiquer comment y parvenir.

La rétroaction

Réf.	Proposition	Portée	Acteur
i	La rétroaction devrait être structurée en chapitres pour chacun des plans cognitif, méthodologique, métacognitif, et affectif.	Contenu général	Tuteur
ii	Le tuteur devrait exprimer et argumenter sa façon de voir et inviter au dialogue.	Contenu cognitif	Tuteur
iii	Le tuteur devrait présenter rapidement les points qui font débat dans la communauté pédagogique.	Contenu cognitif	Tuteur
iv	Le tuteur devrait indiquer l'accès à des ressources documentaires complémentaires. En relation avec le service documentaire, il devrait transmettre les références des articles de revues parus récemment sur le sujet traité.	Contenu cognitif	Tuteur
v	Le tuteur devrait suggérer à l'apprenant des échanges particuliers entre pairs.	Contenu cognitif	Tuteur
vi	Le tuteur devrait évaluer les stratégies méthodologiques de l'apprenant.	Contenu méthodologique	Tuteur
vii	Le tuteur devrait suggérer d'autres stratégies qui auraient pu être utilisées par l'apprenant.	Contenu méthodologique	Tuteur
viii	Le tuteur devrait exprimer son savoir-faire méthodologique et inciter l'apprenant au partage mutuel.	Contenu méthodologique	Tuteur

La rétroaction

ix	Le tuteur devrait situer les connaissances de l'apprenant par rapport aux objectifs du cours.	Contenu métacognitif	Tuteur
x	Le tuteur devrait inviter l'apprenant à mettre en œuvre des activités métacognitives ou lui en proposer certaines.	Contenu métacognitif	Tuteur
xi	Le tuteur devrait engager un dialogue avec l'apprenant sur son profil psycho-cognitif.	Contenu métacognitif	Tuteur
xii	En fin de cours, l'encadrement-programme devrait réaliser une rétroaction de type métacognitif.	Contenu métacognitif	Personne ressource de l'encadrement-programme
xiii	L'encadrement-programme devrait s'ouvrir au dialogue avec l'apprenant et rappeler sa fonction de support en matière d'orientation.	Contenu métacognitif	Personne ressource de l'encadrement-programme
xiv	Le tuteur devrait privilégier, pour la formulation de sa rétroaction, le style constructif.	Contenu affectif	Tuteur
xv	Le tuteur devrait se remémorer et utiliser les références contextuelles de l'apprenant.	Contenu affectif	Tuteur

La rétroaction

xvi	Les rétroactions devraient être écrites.	Forme	Tuteur
xvii	Les rétroactions devraient être transmises sous forme de fichiers informatiques.	Forme	Tuteur
xviii	Les rétroactions devraient être transmises dans un délai de dix à quinze jours.	Délais	Tuteur
xix	L'apprenant devrait avertir le tuteur à l'avance de la date d'envoi de son travail.	Délais	Apprenant
xx	Un tuteur devrait encadrer un apprenant pour une durée minimale de six mois.	Administration	Institution pédagogique
xxi	La personne chargée de l'encadrement-programme devrait sensibiliser l'apprenant aux avantages liés à l'encadrement par un même tuteur durant une période significative.	Administration	Institution pédagogique
xxii	Le tutorat devrait se prolonger du tiers de la durée officielle du cours après la dispense de la note.	Administration	Institution pédagogique