

tutorales

la revue de t@d, le réseau du tutorat à distance

Pratiques d'ingénierie tutorale

FaSiLa... Tutorer ! Système et audit tutorial

Gwenaëlle BARRAU, Nathalie BISGAARD, Morgan CHATELLIER, Sylvie DUBUS, Agnès MINOT, Xavier THIERRY

Entretien avec Anne-Cécile FRANC

Témoignages des formatrices Laure KOPPE
et Marjorie PINTAULT

Dodécagone d'analyse d'ingénierie tutorale

Jacques RODET

15

Septembre 2020

Sommaire

Edito	4
Les auteurs	6
FaSiLa... Tutorer ! Système et audit tutorial	9
Introduction	9
Le teaser.....	11
Pourquoi évoquer le Storytelling ?	11
Présentation de l'œuvre : FaSiLa...Tutorer	13
Les deux familles de musiciens	14
Nouveau challenge	18
La partition	19
Organisation du travail	19
Les aléas	20
Livrables : similitudes et différences.....	21
L'approche	21
Les instruments	23
Le système tutorial.....	24
Introduction	24
Généralités	24
Mise en pratique	25
Organisation du projet	26
Méthodologie	30
Métacognition du groupe TutoRock	39
L'audit tutorial.....	41
Introduction	41
Généralités	41
Mise en pratique	44
Organisation du projet	46
Méthodologie	51
Métacognition du groupe Jazz'Ira	58
La métacognition de FaSiLa...Tutorer.....	60
Sur l'organisation du groupe	60
Sur les différentes tâches	60
Sur les contraintes et les freins	60
Sur la dynamique du groupe	61

Sur le retour d'expérience	61
Conclusion	62
Entretien avec Anne-Cécile Franc	63
Témoignages de formatrices de l'ARIFTS	72
Dodécagone d'analyse d'ingénierie tutorale	75
Dernière parution	79
Toujours disponible	800
A propos de tutorales	811
Conditions d'utilisation de tutorales	822



Après presque trois ans d'absence **tutorales** revient enfin. L'idée de ce numéro est pourtant ancienne, et il a fallu attendre de longues années pour que l'occasion de le publier se fasse jour. Donner la possibilité, à des étudiants du master MFEG, ayant réalisé l'UE « Ingénierie tutorale », de témoigner de leurs pratiques, est un objectif que je me suis toujours fixé.

Cette envie, constante, doit beaucoup à mes professeurs et tuteurs de la Téléuq, qui au siècle dernier, m'avait sollicité, suite à une de mes productions dans un cours, pour rédiger mon premier article de revue traitant de la rétroaction.¹ Je me souviens tout à la fois de la fierté mais aussi de mon appréhension à accepter, et surtout de l'enrichissement qui a été le mien en passant à la rédaction. Aussi, cette opportunité, je souhaitais, et continue à souhaiter, l'offrir aux étudiants des diplômes dans lesquels j'interviens.

Pour passer de l'envie à la réalisation, deux conditions étaient nécessaires. D'une part, des livrables d'étudiants, servant à valider l'UE, de haute qualité, ce qui a été régulièrement le cas depuis 15 ans. D'autre part, une réelle volonté des étudiants concernés à remettre l'ouvrage sur le métier tant la rédaction d'un article à partir de ses travaux n'est pas toujours aisée. Lors de la promotion 2018-19, ces deux conditions ont été réunies et en voici le résultat.

Celui-ci s'est vu retardé par l'ambition d'une écriture à multiples mains qui avaient travaillé sur deux livrables distincts de l'ingénierie tutorale, à savoir « le système tutoral » et « l'audit tutoral ». Cela a demandé du temps, de l'énergie et de la réflexion aux auteurs pour s'accorder sur une vision et un mode opératoire communs. Accorder, c'est bien le mot au regard de la métaphore choisie par les auteurs, que je vous laisse découvrir dans leur article... Plusieurs mois ont également été neutralisés par le confinement provoqué par la COVID19, dans la mesure où tous les auteurs sont des professionnels du digital learning et qu'ils ont particulièrement été sollicités en cette période de redécouverte de la formation à distance et que la rédaction et la publication se sont vues revêtir pour eux une urgence moindre.

¹ La rétroaction, support d'apprentissage ? <https://edutice.archives-ouvertes.fr/edutice-00000482/document>

L'article « FaSiLa Tutorer ! » est dans la droite ligne des numéros déjà parus. Les auteurs sont avant tout des praticiens qui ont souhaité partager leurs méthodes. Nulle grande théorie d'exposée, mais des traces documentées des actions et des méthodes qui ont été les leurs, dans lesquelles, les futurs étudiants du MFEG, et tous ceux qui se frottent à la mise en place de dispositifs tutoraux dans des formations hybrides ou à distance, vont pouvoir trouver des sources d'inspiration.

Ce numéro est complété par un entretien avec Anne-Cécile Franc qui a accueilli plusieurs auteurs à l'académie de Versailles et des témoignages de formatrices de l'ARIFTS qui a été un terrain d'actions pour d'autres.

Il présente aussi le dodécagone d'analyse d'une ingénierie tutorale que j'ai proposé récemment.

Si ce numéro est consacré à la conception des services tutoraux, je n'oublie pas que vous êtes très nombreux, surtout dans la période actuelle, à vous demander comment agir comme tuteur à distance. Aussi, il se fait l'écho de l'ouvrage que j'ai publié, juste avant le confinement, à l'intention des formateurs devant apprendre à devenir des tuteurs à distance. Chaque objectif tutoral générique, tiré de la matrice que j'ai publiée en 2012, y fait l'objet d'une description contenant des exemples d'interventions tutorales, susceptibles de le rendre opérationnel et atteignable.

Je vous souhaite une lecture enrichissante de ce numéro 15 et n'ose pas m'avancer sur la date d'un hypothétique n°16...

Jacques Rodet

Initiateur et animateur de t@d,
Directeur de publication de **tutorales**

Les auteurs

Gwenaëlle BARRAU



Ingénieure pédagogique digitale et créatrice de la marque ContentED, j'interviens à chaque étape de la digitalisation des formations, allant de l'analyse des besoins à l'évaluation du transfert de compétences. Permettre à chacun d'apprendre à sa manière en alliant à la fois pédagogie/ andragogie, neurosciences, tutorat et nouvelles technologies, est ma passion. Férue d'apprentissage, je l'applique à mon tour en déployant mes différents champs d'expertise. Issue d'une formation en management par laquelle j'ai obtenu un MBA et titulaire d'une maîtrise de droit, je suis dotée d'expériences professionnelles en marketing, comptabilité, et ressources humaines. Passionnée de voyages, j'aime également apprendre des différentes cultures et parcourir divers horizons. J'ai notamment habité en Angleterre puis en Allemagne et ai parcouru de nombreux pays tels que Madagascar, Afrique du Sud, Taiwan etc... J'évolue au quotidien dans un environnement familial trilingue (français, anglais, allemand) et « pianote » avec plaisir sur mon ordinateur. J'ai découvert le tutorat en tant qu'ingénierie lors du MFEG avec Jacques Rodet. Désormais diplômée j'ai pu, au travers de la pratique, en constater son impact sur la formation.

Nathalie BISGAARD



Consultante bilingue en Digital Learning. La transmission de compétences et l'accompagnement dans l'innovation technique et pédagogique me passionnent. J'ai une expérience de 14 années en tant que formatrice et ingénieure pédagogique dans une multinationale. Experte dans l'ingénierie et la facilitation de classe virtuelle en particulier avec Adobe Connect, je favorise l'apprentissage en intégrant le social learning et la pairagogie. J'accompagne également les entreprises dans l'adaptation de formations présentiels en formations distancielles synchrones et asynchrones. Plus que jamais dans un contexte aux pratiques virtuelles indispensables aujourd'hui, je m'inspire des enseignements du Master MFEG dans lequel j'ai découvert le tutorat, et j'intègre dans les parcours de formation des environnements collaboratifs bénéfiques aux apprenants.

Morgan CHATELLIER



Responsable de formation en travail social dans la région nantaise, diplômé du master 2 MFEG ingénieur en e-formation de l'université Rennes 1 depuis 2019. Je travaille pour le développement de la formation hybride dans le secteur de la petite enfance. Le tutorat à distance a été une des grandes découvertes pour moi durant le master. Envisager cette forme d'accompagnement est en effet aujourd'hui une évidence pour moi et cela m'amène à envisager autrement le travail d'un formateur. Changement de culture bienvenue !

Sylvie DUBUS



J'ai intégré l'univers de la formation professionnelle en 1998 à l'issue d'une belle rencontre humaine. Dix-sept ans passés dans un organisme de formation privé au sein d'une grande enseigne de Retail, j'y ai créé un service pédagogique au service de ses clients adhérents. Ainsi, au titre de responsable pédagogique, j'ai accompagné l'équipe des formateurs et animé une équipe d'assistantes à la construction pédagogique de supports, de parcours métiers, et participé à la création d'une Ecole interne. Parce que j'ai souhaité me spécialiser dans la e-formation, en 2018 je me suis inscrite au MFEG de l'université Rennes 1 pour me préparer au métier d'ingénieur pédagogique en e-formation. C'est là que j'ai découvert l'ingénierie tutorale, Unité d'enseignement animée par Jacques Rodet. Convaincue des bénéfices et du soutien qu'apportent un tel dispositif, j'ai accepté de partager mon expérience sur la mise en place d'un système tutorial.

Agnès MINOT



Issue du management hôtelier, j'ai enseigné pendant 15 ans comme professeur certifié en lycée technologique. Ce métier, très enrichissant, m'a permis de développer de nombreuses compétences, la patience bien sûr, le sens de l'organisation, la créativité, la gestion de projet. J'ai mis en place des parcours pédagogiques sur plusieurs années, organisé des séjours pour plus de 70 personnes, coordonné et participé à la mise en place des examens nationaux, adapté ma pédagogie aux profils des élèves... J'ai vraiment pris plaisir à accompagner chacun d'eux de la seconde à la fin de leur BTS. Curieuse et autonome, j'ai également inclus de plus en plus de module e-learning dans ma pratique, de serious game, de classe inversée... C'est ainsi, qu'assez naturellement, j'ai décidé de passer un diplôme de Master 2 MFEG en ingénierie de la e-formation à l'Université de Rennes I. Cela m'a permis de quitter le monde de l'enseignement public pour la formation privée. Aujourd'hui, en tant que chef de projet pédagogique, j'accompagne les équipes à la construction de parcours de formation multimodaux. Je conçois des modules e-learning, des serious game, des vidéos learnings, des motions design...

Xavier THIERRY



Je travaille dans le secteur de la santé depuis 1999, d'abord comme infirmier pendant 10 ans, puis comme cadre de santé. Depuis 2017, je suis formateur en Institut de Formation en Soins Infirmiers (IFSI) du Centre hospitalier du Mans. Diplômé depuis 2019 d'un master 2 MFEG, ingénieur en e-formation de l'université de Rennes 1, j'assure des missions de gestion de plateforme LMS et de conception de formats innovants. Durant cette année de Master, le tutorat fût une belle découverte, qui me permet aujourd'hui d'interroger plus finement l'accompagnement que nous pouvons proposer aux étudiants, notamment durant des périodes de mise à distance liées au contexte et aux

mobilisations des étudiants. Durant cette crise sanitaire, le tutorat n'a jamais été aussi important, tant pour les étudiants que pour les collègues formateurs.

FaSiLa...Tutorer ! Système et audit tutorial

**Gwenaëlle BARRAU, Nathalie BISGAARD, Morgan CHATELLIER,
Sylvie DUBUS, Agnès MINOT, Xavier THIERRY**

Introduction

Le master MFEG¹ de l'université Rennes 1 est l'un des rares masters qui offre un cours dédié à la question tutorale, à la scénarisation et à la qualification des interventions d'accompagnement. Dimensionner ce dispositif est un gage de qualité de la formation afin de l'améliorer. « Le tutorat se définit avant tout comme une relation d'aide, un support à l'apprentissage. Le tuteur se met au service de l'étudiant, non pas en reproduisant la figure professorale de transmetteur mais en adoptant la posture de facilitateur, dont les interventions visent à répondre aux besoins d'aide et de support de l'apprenant. »²

Différentes formes de tutorat peuvent être mises en place afin de répondre aux besoins des apprenants. Le tutorat peut s'inscrire, dans une dimension collective ou bien individuelle, la temporalité est également un élément important à prendre en compte puisque les interventions tutorales devront s'adapter à différents types de modalités. En effet, les outils utilisés diffèrent puisqu'en asynchrone, le mail et le forum sont les outils les plus communément utilisés, tandis qu'en synchrone, le téléphone ou la téléphonie IP³, la visioconférence, le tchat, la classe virtuelle sont des moyens conjoints permettant d'assurer un tutorat individualisé, si ce n'est personnalisé. Ces interventions sont soit proactives, donc à l'initiative du tuteur, ou réactives, c'est à dire à la demande de l'apprenant ou du groupe d'apprenants. Le tuteur peut être secondé par d'autres personnes ou par des outils. Qu'une charte tutorale soit éditée ou que des tuteurs aux fonctions déterminées soient nommés, les tâches tutorales dépendent aussi bien du contexte que des conditions de mises en œuvre.

Jacques Rodet intervient dans ce Master comme expert dans l'unité d'enseignement (UE) d'ingénierie tutorale. Il décline ainsi les différentes activités du tutorat et invariants aux dispositifs tutoraux pouvant être rencontrés dans une formation blended learning⁴ ou à distance. Parmi les activités proposées, la production en groupe collaboratif d'un livrable d'ingénierie tutorale devait être réalisée après avoir trouvé un terrain réel (formation à distance existante ou en projet portée par un organisme de formation, une entreprise ou une université).

L'ingénierie tutorale⁵ se décline en plusieurs livrables, qui idéalement sont produits de façon chronologique :

¹ MFEG : Métiers de la Formation en Economie et Gestion.

² <http://master.eformation-rennes.net/le-master/organisation-de-la-formation>

³ Internet Protocol.

⁴ Modalité de formation qui combine des séquences en présentiel et en distanciel.

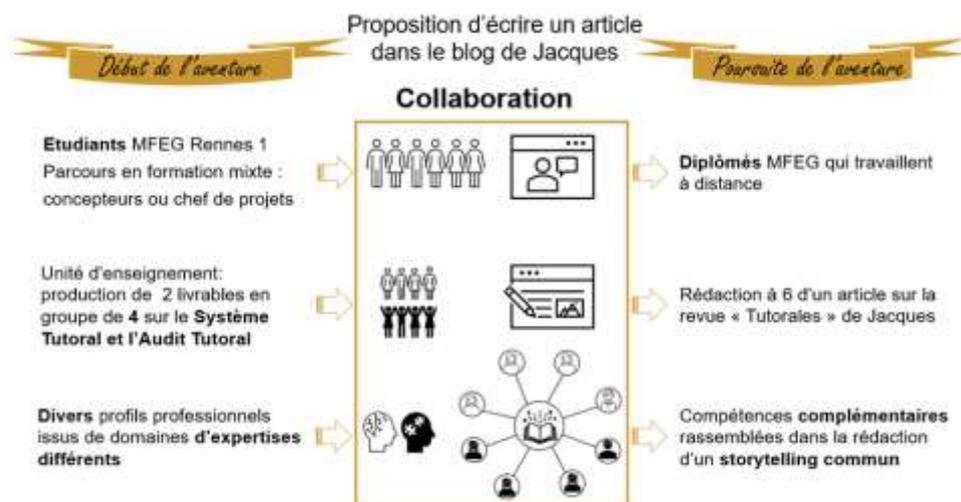
⁵ Rodet Jacques. L'ingénierie tutorale. Définir, concevoir, diffuser et évaluer les services d'accompagnement des apprenants d'un digital learning. JIP Editions. 2016 <https://sites.google.com/site/ingenierietutorale/>

- Le système tutoral a pour objectif de préciser le type de tutorat à mettre en place en fonction des objectifs poursuivis pour répondre aux besoins de soutien des apprenants et des contraintes contextuelles. Il correspond à la phase initiale de l'ingénierie tutorale puisqu'il définit quelles actions mettre en place ? Par qui ? Comment ? L'analyse doit être la plus exhaustive possible. Il s'agit donc d'analyser les besoins de soutien à l'apprentissage, de prioriser les réponses tutorales qui y répondent et de déterminer les profils de tuteurs qui les réalisent.
- Le scénario tutoral a pour objectifs de positionner les interventions tutorales, leur description et leur quantification afin de répartir harmonieusement les interventions entre tuteurs.
- Le plan de diffusion vise la préparation des futurs tuteurs à exercer leurs missions, la préparation des outils pour les réaliser, ainsi que ceux permettant leur supervision.
- L'audit tutoral permet d'évaluer les activités tutorales, leurs effets sur les apprenants et d'identifier les évolutions nécessaires pour les rendre plus efficaces et complètes.

Différentes ressources nous ont été proposées durant l'enseignement de cette unité (Vidéos, site t@d⁶, livres...). Ces dernières ont complété les cours dispensés et apportent des éclairages sur les livrables à fournir pour son évaluation. Notre mission au sein de chaque groupe était de trouver un organisme de formation, d'identifier où en était le projet de digital learning afin de choisir le livrable d'ingénierie tutorale le plus approprié, puis de travailler sur celui-ci en fonction du contexte.

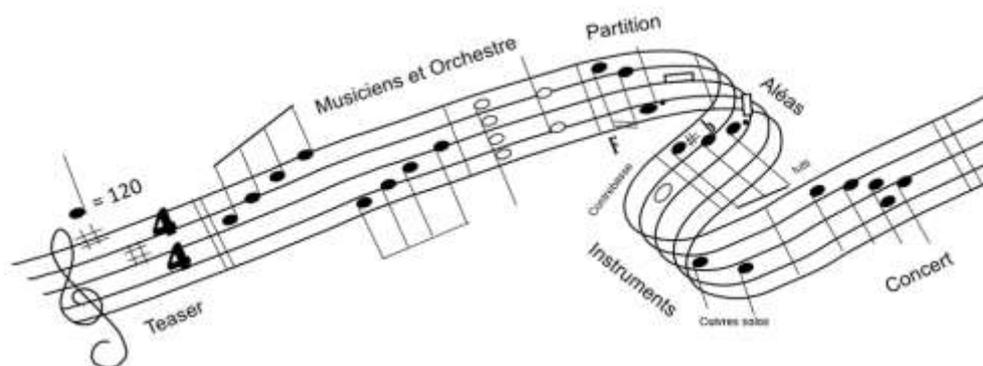
Par conséquent, chaque groupe du master a choisi un type de livrable en fonction de son terrain. Dans notre cas, le choix s'est orienté sur le système tutoral pour l'un des groupes, et sur l'audit tutoral pour le second. Suite à cette première expérience, Jacques Rodet nous a proposé de rédiger un article à 16 mains, afin de témoigner des pratiques qui ont été les nôtres.

Illustration 1 : Vision d'ensemble de l'aventure : FaSiLa...Tutorer !

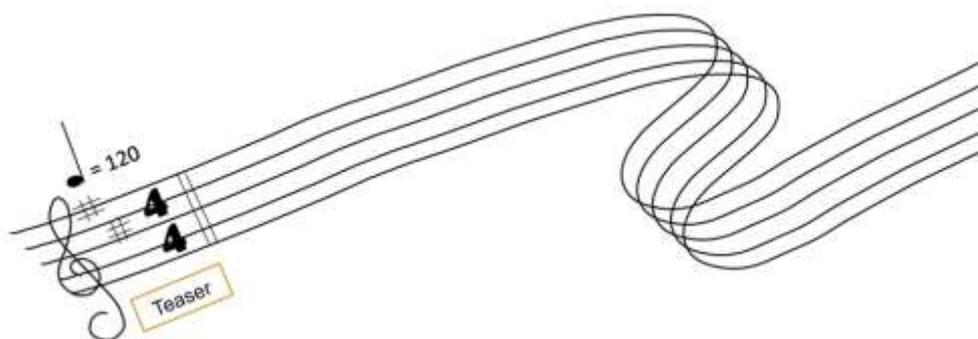


⁶ <https://sites.google.com/site/letutoradistance/Home>

Nous avons accepté le challenge de Jacques et proposons de vous raconter sous forme de storytelling, notre expérience de co-construction du tutorat sur deux dispositifs différents illustrée par une partition musicale.



Le teaser



11

Pourquoi évoquer le Storytelling ?

Afin de partager, avec vous lecteurs, notre expérience autour du système tutoral et de l'audit tutoral, nous avons choisi non pas de vous décrire de façon didactique les étapes, les outils... mais de vous emmener dans notre histoire en alliant une partie romancée (en doré) aux explications plus techniques ; c'est pour cette raison que notre choix s'est porté sur le storytelling. Amoureux de la musique, nous avons imaginé nous réunir pour composer une œuvre originale que vous allez découvrir.

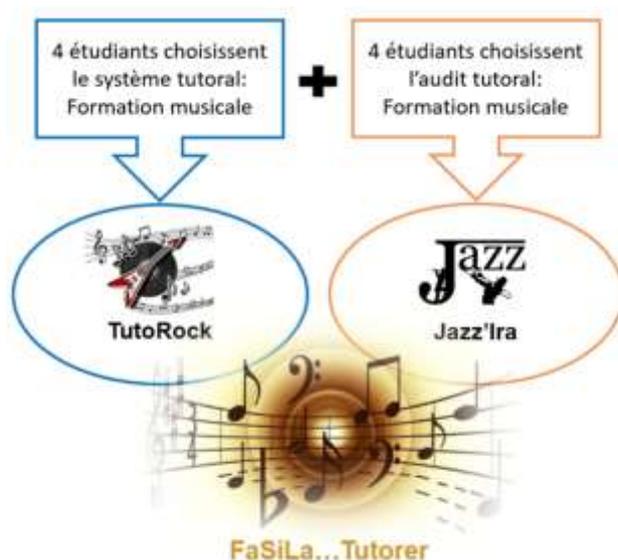
FIL ROUGE

Il était une fois deux formations musicales, TutoRock et Jazz'Ira, qui désiraient créer une symphonie associant deux styles musicaux différents. Riches de leurs aventures passées, ils devront unir leurs forces pour atteindre le cœur du public.

Leur leitmotiv : À l'unisson et son uni

Quelles péripéties vont-ils rencontrer sur leur chemin ?

Illustration 2 : Présentation de FaSiLa...Tutorer !



FIL ROUGE

TutoRock, groupe de musique rock composé de quatre personnes, doit créer une œuvre originale, en y intégrant des nouveautés (que nous pourrions qualifier rock avant-gardiste) sur le livrable "Système tutorial".

Jazz'Ira, groupe de jazz composé de quatre personnes également, doit créer une œuvre Klezmer⁷ originale, mêlant traditions et nouveautés sur le livrable « Audit tutorial ».

L'objectif final étant que ces deux groupes se retrouvent pour composer l'œuvre FaSiLa...Tutorer.

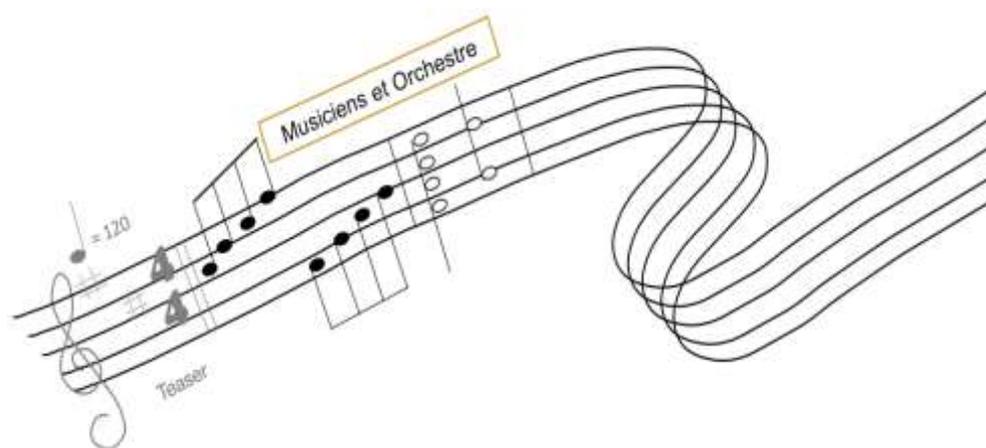
Il n'est pas de projets musicaux sans commanditaire qui est également, notre chef d'orchestre.

Vous pensez à qui ? Ah la la ! Quel suspens !

Il vous suffit de poursuivre votre lecture et d'attendre quelques lignes...

⁷ Klezmer : tradition musicale instrumentale des Juifs ashkénazes. Source Wikipedia

Présentation de l'œuvre : FaSiLa...Tutorer



8



FIL ROUGE

Il était une fois un chef d'orchestre, Jacques Rodet, qui a demandé à tous les étudiants du master MFEG de Rennes 1 (superbe cru 2018-2019), de travailler en groupe sur des dispositifs tutoraux mis en place au sein d'un organisme de formation de leur choix afin de produire un livrable. Ce travail a demandé à chaque groupe, de trouver un terrain d'analyse, de travailler ses gammes et d'affiner la maîtrise de son instrument de prédilection, tout en composant avec ses compères pour atteindre un concert le mieux orchestré possible. Si d'aucun pensait que l'aventure se terminerait une fois la composition achevée, c'était sans compter sur le fourmillement d'idées et de projets du chef d'orchestre. Celui-ci proposa à deux groupes de continuer l'aventure : celle de partager à 16 mains leur expérience de co-construction.

Le rôle du chef d'orchestre est multiple. Un groupe important de musiciens a besoin de lui pour le guider : c'est lui qui permet une bonne mise en place technique et une bonne exécution de l'œuvre. Mais son rôle ne s'arrête pas là : il travaille également l'œuvre musicale en amont afin de lui donner un sens particulier, une tonalité, une interprétation personnelle. Il fera ensuite travailler l'orchestre dans ce sens. Son intervention permettra à l'orchestre d'éviter, d'une part, les décalages de rythmes entre les différents musiciens ou groupes de musiciens, d'autre part, d'avoir, de la part de tout l'orchestre, une interprétation cohérente et homogène de l'œuvre, selon ce qu'il aura décidé au départ.⁹

Passons maintenant à la présentation des membres de chaque groupe. Cela remonte au début de l'aventure MFEGienne¹⁰ où les personnes du master se connaissaient peu.

13

⁸ <http://www.freepik.com> Créé par brgfx

⁹ <https://www.laquintejuste.com/8-dictionnaire-des-termes-musicaux/317-chef-d-orchestre>

¹⁰ MFEGien(ne), acronyme utilisé pour désigner les étudiants du Métiers de la Formation en Economie et Gestion.

Les deux familles de musiciens



FIL ROUGE

TutoRock est composé de quatre musiciens venant des quatre coins de France ayant eu auparavant le plaisir de jouer en duo. Ils ont tenté l'expérience à quatre sur un nouveau projet commun : le tutorat.

Partis de deux thèmes, les membres du groupe ont dû faire un choix cornélien !

Un premier terrain envisagé devant être abandonné car il ne réunissait pas toutes les conditions demandées, un second a reçu la validation de Jacques Rodet et l'adhésion unanime de tous les membres du groupe : « la mise en place d'un système tutorial au sein d'un centre de formation spécialisé ».

14

Illustration 3 : Présentation des musiciens de TutoRock¹¹



Tous de nature créative et volontaire, nous avons réuni nos compétences variées pour collaborer de manière efficace.

Notre mission initiale : proposer à partir de l'environnement et des pratiques d'un centre de formation, un système tutorial permettant de rassembler deux formations de

¹¹ Avatars créés via l'application Bitmoji <https://www.bitmoji.com/>

durée et de niveaux différents avec des étudiants aux profils hétérogènes dans un tronc commun.

Le challenge correspondant : bouleverser les pratiques pédagogiques dans le centre de formation en suggérant au nouveau tronc commun proposé, des actions d'accompagnement innovantes destinées aux apprenants et aux formateurs.

FIL ROUGE

Ceci a permis au groupe d'apprendre à jouer ensemble et d'aiguiser sa pratique instrumentale durant son voyage initiatique. Si l'objectif premier est de répondre à la commande du chef d'orchestre, l'objectif de ce livrable est bien de constituer une première œuvre commune.

Organisation synchrone et asynchrone de notre travail

Mise en place de l'équipe en mode projet

Notre équipe a travaillé ensemble ou en relais avec une actualisation régulière. En ont découlé des retours constructifs de chacun au fur et à mesure de l'avancement, tout en trouvant des solutions aux défis rencontrés au cours de la conception du livrable.

Nous avons gagné du temps par notre organisation et avons promptement mis en place des outils de travail qui nous ont servis tout au long du projet.

Pour commencer, des réunions virtuelles hebdomadaires en visioconférence ont été organisées avec une prise de notes restituées en "minutes", ce qui nous a permis de capitaliser les échanges.

Initialement, la définition du tutorat était encore floue, nous avons donc consulté les ressources de la plateforme d'apprentissage de l'université et avons extrait du livre de Jacques Rodet¹² les informations relatives à notre projet.

Nous avons déterminé des outils de communication synchrone et asynchrone ainsi qu'un outil de gestion de projet pour collaborer dans le groupe et organiser les tâches. La mise en place d'un rétroplanning des diverses étapes et actions du livrable à réaliser nous a révélé des indicateurs de temps dans l'évolution des tâches.

Le choix d'un recueil en commun des retours métacognitifs de chacun, régulier dans le temps, nous a permis de nous interroger sur le vécu et le ressenti de chaque membre de l'équipe puis de réagir en groupe pour supprimer les doutes afin de maintenir la motivation.

¹² op. cit.

Rédaction du livrable

De manière stratégique, nous avons fait le choix de poser une question participative ouverte aux étudiants (via des smartphones) sur l'éventualité d'une modification de leur formation, soutenue par un programme de tutorat.

Le choix de l'outil collaboratif Flipgrid était adapté à ce public jeune car il permettait de répondre par le biais de messages audios /vidéos.

La réalisation de questionnaires (Google Forms) et d'un support de présentation (Powerpoint) pour les interviews ont contribué à mieux comprendre le contexte du projet et les besoins des apprenants ainsi que les contraintes de la structure. Cette préparation minutieuse de collecte d'informations a constitué un guide efficace qui a facilité par la suite l'exploitation et l'interprétation des données recueillies.

Pour mener à bien l'analyse des données obtenues et le décryptage des interviews, notre groupe a choisi un outil d'analyse qualitative performant, Sonal, permettant d'extraire l'essence de nos échanges avec nos interlocuteurs.

Nous avons ensuite suivi une démarche étape par étape :

- classification des besoins des apprenants face aux fonctions tutorales
- déductions des réponses et moyens à mettre en place
- réalisation d'une étude de criticité
- création d'un tableau des contraintes.

Enfin, nous avons fait ressortir notre analyse et nos préconisations sous forme de visuels pour illustrer les résultats et faciliter leur compréhension.

FIL ROUGE

Pendant ce temps...



FIL ROUGE

Jazz'ira se compose de 4 étudiants qui ne se connaissaient pas au préalable. Le choix de constitution des groupes est en effet complètement aléatoire.

Pour le choix de notre terrain d'analyse tutorale, un membre de l'équipe a évoqué une demande d'évaluation du tutorat dans un organisme de sa région. Nous avons proposé

à Jacques Rodet les données que nous avons recueillies auprès de l'organisme. Il nous a indiqué qu'il ne s'agissait pas d'évaluation tutorale. Il a donc fallu changer d'organisme.

Un membre du groupe a proposé d'étudier une formation mise en place par la direction du numérique pédagogique au sein de l'académie de Versailles. Jacques Rodet connaissait bien cette entité pour avoir travaillé avec eux à la mise en place de dispositifs tutoraux. Il nous a communiqué alors le nom de son contact : Anne-Cécile Franc qui sera notre interlocutrice privilégiée. En effet, cette dernière a mis en place le dispositif tutorial pour la formation que nous allions auditer. Anne-Cécile nous a donné la mission d'évaluer un dispositif tutorial au sein d'une de leur formation. L'aventure peut commencer !

Illustration 4 : Présentation des musiciens de Jazz'Ira



Notre mission initiale : Évaluer un scénario tutorial déjà en place et son impact sur les apprenants.

Le challenge correspondant : S'approprier tous les ressorts du dispositif pour analyser l'efficacité du système mis en place.

FIL ROUGE

Il s'agira alors pour eux de découvrir un jazz qu'ils n'avaient pas l'habitude de jouer, ni ensemble, ni individuellement ; d'explorer des univers inconnus, expérimenter des sonorités et arpèges différents pour constituer une œuvre commune.

Organisation de notre travail de groupe

Mise en route de l'équipe en mode projet

Au vu de la distance entre nous, nous avons assez rapidement décidé de nous répartir le travail et d'avoir des points réguliers. Le travail de recherche s'est fait un peu

spontanément au fur et à mesure de nos lectures (site de t@d, livre de Jacques Rodet, ressources de Viviane Glikman). Tout au long de notre travail, chacun a pu apporter sa pierre à l'édifice. Après identification des étapes à réaliser, l'organisation s'est ensuite faite assez naturellement. Les items ont été choisis en fonction des appétences et compétences de chacun.

Rédaction du livrable

Concernant la rédaction, elle s'est construite à huit mains, les relectures se faisant en général à plusieurs. Rarement tous ensemble, car les emplois du temps chargés ne nous permettaient d'être tous les quatre systématiquement présents. La dernière ligne droite a été très dense. Nous avons dû demander un report d'envoi de notre travail. D'une part, parce que nous avons accumulé du retard : au lancement du projet par la perte de la première entreprise contactée. Et ensuite parce que la formation audité finissait une semaine avant la date butoir de rendu du devoir. Il nous était difficile de retranscrire les interviews, l'analyse des données, les constats et enfin les préconisations qui pouvaient en découler.

FIL ROUGE

Forts d'avoir réussi cette première épreuve, Jacques propose aux deux groupes un nouveau défi pour récompenser leur travail et partager leur expérience en retentant une nouvelle aventure cette fois tous ensemble !

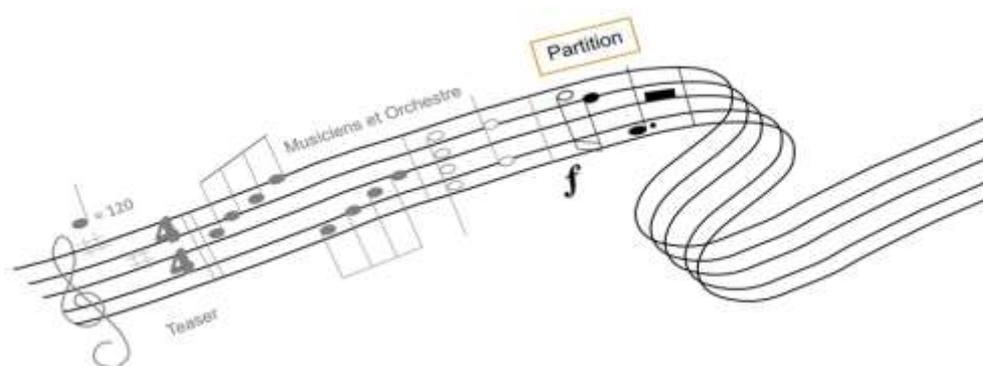
La condition de réussite est de composer une œuvre Jazz-Rock « FaSiLa...Tutorer ! » tout en gardant en ligne de conduite, la spécificité de chaque groupe, offrant une liberté d'expression à tous. Cette démarche permet de partager notre expérience, les outils, les astuces et les difficultés rencontrées.

Nouveau challenge

La mission initiale : « Orchestre à 16 mains pour un concert sur deux styles musicaux différents ».

Le challenge correspondant : L'objectif de ce nouveau challenge pour nous est de rédiger cet article de revue numérique, en croisant l'expérience issue de chacun de nos groupes, ayant produit des livrables différents avec des approches différentes. Le premier groupe a travaillé sur un système tutoral qui a été proposé pour un centre de formation spécialisé dans le travail social visant à accompagner la transformation de deux formations distinctes, sur la petite enfance, en un tronc commun. Le second s'est penché sur un audit tutoral pour une formation pour les enseignants de l'académie de Versailles dont l'objectif était d'analyser le résultat de la mise en place d'un tutorat au sein de la direction académique au numérique.

La partition



FIL ROUGE

Pour ne pas faire de fausses notes, les deux formations musicales, TutoRock et Jazz'Ira ont dû s'accorder, pratiquer, répéter, pour réussir à harmoniser leurs rythmes musicaux en une symphonie.

Organisation du travail

Mise en place de l'équipe en mode projet

À cette étape, il nous a fallu de nouveau décider d'un commun accord les outils de communication et de collaboration pour nous appuyer dans le travail de co-construction à deux groupes.

- Pour coordonner les actions, chaque groupe ayant utilisé comme outil WhatsApp lors de la rédaction du livrable, ce dernier a été sélectionné unanimement pour la co-construction de cet écrit.
- Pour les échanges des deux groupes avec Jacques Rodet, Slack correspondait aux attentes de chacun.
- Pour la collaboration entre TutoRock et Jazz'Ira, l'outil utilisé pendant le livrable étant différent pour les deux groupes (Google doc et Word partagé dans Dropbox), il a été décidé d'innover dans un nouvel outil commun, Framapad, non encore utilisé par aucun des groupes. A l'usage, cet outil n'ayant pas répondu aux attentes du nouveau groupe, nous avons décidé d'adopter Google Doc pour la co-construction de FaSiLa...Tutorer.

Rédaction du livrable

Dans la pratique, il nous a fallu découvrir et comprendre la production du livrable de chaque groupe dans son contexte, en appréhender la démarche pédagogique et méthodologique pour pouvoir s'en imprégner dans notre travail mutuel. Très tôt, enthousiasme et incertitude ont caractérisé nos premiers échanges. Puis, beaucoup d'idées ont émergé, beaucoup de questions ont été posées, des thèmes différents ont été proposés par le groupe, pour finalement se rassembler autour du storytelling.

Afin d'identifier les différences et les similitudes entre le système tutoral et l'audit, il nous a été nécessaire d'harmoniser nos écrits. La difficulté a été de réussir à partager

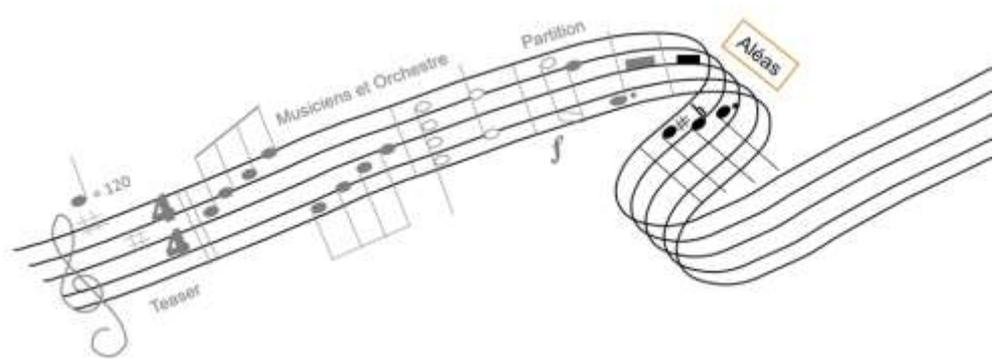
nos méthodologies, en associant l'illustration de nos cas concrets, et leurs explications tout en simplifiant nos démarches respectives.

Fort de cette avancée, les impératifs du master se sont imposés à nous et nous ont obligés à prioriser notre temps, positionnant cet écrit en gestation pendant huit mois. Une fois remobilisé, notre groupe a dû se fédérer autour du projet, reprendre ses pratiques rédactionnelles à distance, rythmer ses échanges collégiaux, y consacrer le temps nécessaire pour aboutir à une histoire enrichissante de partages, finaliser ce projet commun et donner naissance à ce que vous êtes en train de lire....

FIL ROUGE

Mais comme toute aventure, tout ne se passe pas toujours comme prévu. Les musiciens devront faire preuve de soutien et d'entraide.

Les alés



FIL ROUGE

Les alés ont emmené deux membres du groupe Jazz'Ira vers d'autres programmations musicales. L'orchestre se retrouve alors à six musiciens plus motivés que jamais et toujours prêts à relever le défi !

Plus le nombre de personnes intervenant dans un groupe de travail est important, plus la nécessité de s'accorder est décisive et moins le temps est maîtrisé. En effet, en fonction des impératifs de chacun, des disponibilités professionnelles et personnelles, faire coïncider nos agendas devenait un challenge. Les dates de soutenances au mois de septembre - octobre nous ont également incité à reculer le démarrage de la rédaction de cet article. Le départ de deux des membres de l'équipe Jazz'Ira a engendré une charge de travail beaucoup plus importante pour tous. Pour pallier ces alés nous nous sommes répartis les tâches en petits groupes dans un premier temps puis en grand groupe afin de travailler de concert et obtenir la validation de tous.

FIL ROUGE

Bien que ce soient deux formations musicales différentes, nous pouvons trouver des similitudes et des différences dans leurs pratiques musicales. Voyons ensemble lesquelles.

Livrables : similitudes et différences

L'approche

Quel que soit le livrable d'ingénierie pédagogique, du système tutoral ou de l'audit, nous retrouvons pour chacun d'entre eux trois mêmes phases :

- 1) Collecte de données
- 2) Analyse
- 3) Préconisations

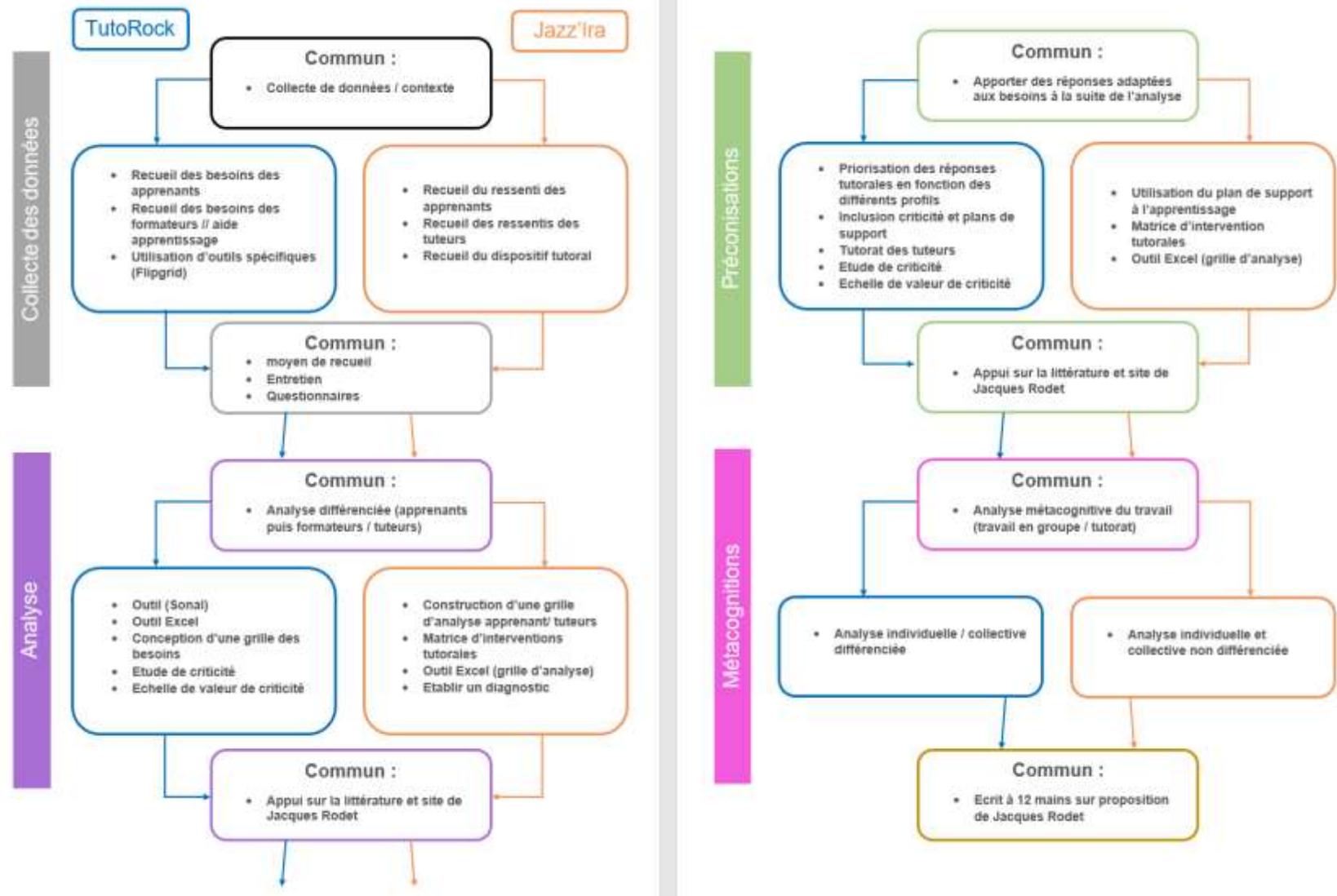
Les attentes de ce livrable incluaient également une partie métacognitive nous permettant de porter un regard réflexif sur notre travail tant individuellement que collectivement :

- 4) Métacognition

Néanmoins, au sein de chaque phase, nous avons identifié des différences dans l'approche des deux livrables.

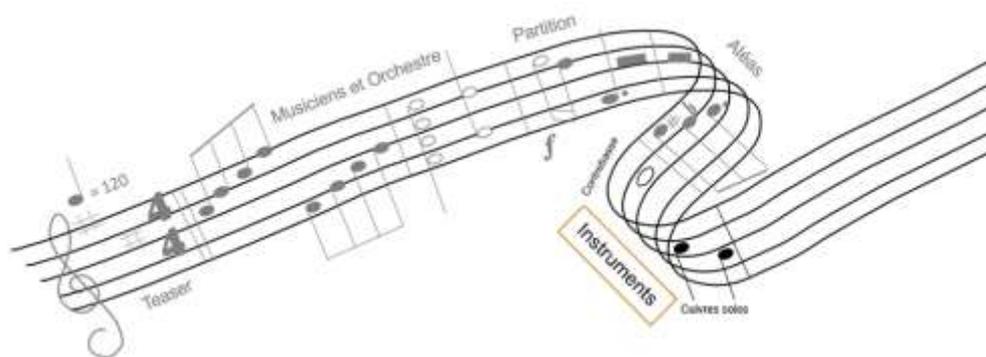
- 1) Collecte des données : Besoins / ressentis
 - Le système tutoral se concentre sur les besoins de l'apprenant qui représentent le point de départ de la démarche.
 - L'audit tutoral s'appuie lui, sur les ressentis de l'apprenant.
- 2) Analyse : Conception de solutions aux besoins / Bilan de la solution en place
 - Le système tutoral cherche à construire des réponses aux besoins.
 - L'audit tutoral évalue l'existant.
- 3) Préconisations : Identification des rôles tutoraux / Améliorations des solutions
 - Le système tutoral propose des interventions des tuteurs en réponse aux besoins et en fonction des moyens. Il répond aux questions : Qui ? Quand ? Comment ? Où ? Pour quoi ?
 - L'audit tutoral améliore et affine les solutions déjà en place.
- 4) Métacognition : Fonctionnement des équipes différent
 - Le groupe du système tutoral a fonctionné sur un mode collaboratif.
 - Le groupe de l'audit tutoral a fonctionné sur un mode coopératif.

Illustration 5 : Synthèse des similitudes et différences de l'approche



Les instruments

Il peut être intéressant de visualiser maintenant les différences et les similitudes quant aux instruments utilisés par chacun des groupes.



Voici un récapitulatif des outils que chacune des équipes TutoRock et Jazz'Ira, a utilisé pour la production de leur livrable. On peut remarquer que certains outils ont été unanimement et indépendamment choisis par les deux groupes et que dans leur grande majorité, les outils gratuits ont été privilégiés.

Illustration 6 : Les outils utilisés par les équipes



Maintenant que vous avez pu découvrir la mise en route et les différences des projets, laissez-nous vous présenter notre méthode de manière plus approfondie.

FIL ROUGE

Le système tutoral intervenant en amont de la partition d'ingénierie tutorale, le groupe TutoRock entre en scène en 1ère partie du concert.

Le système tutoral

Introduction

Le centre de formation ARIFTS¹⁴ des Pays de la Loire avait décidé de créer un socle commun de 40h entre les formations AEPE (Accompagnement Éducatif et Petite Enfance) et EJE (Educatrice Jeunes Enfants) en blended learning qu'elle proposait sur ses sites de Nantes et Angers.

Le choix du sujet de notre livrable s'est fondé sur la mise à distance de cette formation exclusivement délivrée en présentiel dont aucune action relative à ce projet n'avait encore été effectuée. C'est la raison pour laquelle nous avons opté pour la création d'un système tutoral.

Ce projet était novateur à deux égards :

- 1- L'introduction de formation à distance dans un programme de cours exclusivement présentiel
- 2- La création d'un cursus commun de deux formations de niveaux différents permettant à deux publics au profil différent d'apprenants de pouvoir interagir et apprendre les uns des autres.

Pour penser l'ingénierie tutorale du futur dispositif de formation hybride, nous nous sommes appuyés sur la littérature consultée autour de sa définition, puis avons pris en compte le principe que l'ingénierie tutorale relève d'un processus d'actions à enclencher pour améliorer la qualité du tutorat et produire un système tutoral opérationnel. Aussi, les actions qui composent l'ingénierie tutorale sont largement interdépendantes les unes des autres, et sont à mener de manière itérative. (La revue de t@d - n°7 décembre 2010).

Le système tutoral que nous avons découvert et étudié en groupe, est composé des résultats de trois actions principales :

- L'analyse des besoins de soutien des apprenants
- La priorisation des réponses tutorales qui vont permettre d'y répondre
- La qualification des profils des tuteurs

C'est cet exercice qui en fonction du contexte des apprenants et de l'encadrement va permettre d'identifier les besoins et les ressources humaines à organiser et orchestrer.

Pour effectuer le livrable du système tutoral, notre groupe a fait le choix de s'appuyer sur des outils technologiques innovants pour collecter et analyser les données récoltées limitant ainsi les risques de mésinterprétations involontaires.

Généralités

Étudier un système tutoral a nécessité l'identification du contexte précis de l'école de formation ainsi que l'environnement dans lequel les acteurs : apprenants, formateurs, Direction Générale, parties prenantes seraient impactés par les changements inhérents au projet. Notre partage d'expérience consiste d'une part, en la méthodologie que nous avons mise en place à partir de la théorie de Jacques Rodet constituée de trois grandes étapes : Recueil des données, analyse et préconisations ; d'autre part, dans le

¹⁴ Association Régionale pour l'Institut de Formation en Travail Social

choix judicieux d'outils digitaux qui nous ont permis de mener cet exercice nécessitant beaucoup d'organisation, de temps, de collaboration, d'analyse et de concertation. Nous espérons que le partage de notre expérience vous sera utile.

Mise en pratique

Contexte de l'ARIFTS

L'Association Régionale pour l'Institut de Formation en Travail Social (ARIFTS) forme les intervenants sociaux du CAP au BAC + 5. L'activité de formation du centre est au service de la cohésion sociale, de la solidarité et du bien commun.

La formation pour laquelle nous avons créé un système tutorial s'appuie sur un socle commun de connaissances regroupant les formations AEPE (Accompagnant Éducatif Petite Enfance) et les 1ères années EJE (Éducateur de Jeunes Enfants).

Illustration 7 : Deux formations existantes

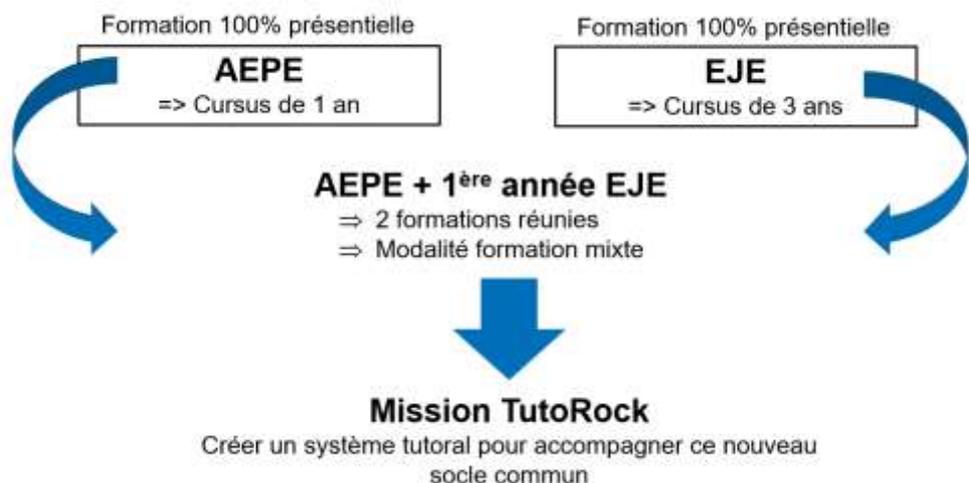


Objectifs du Socle commun AEPE/EJE :

- Construire des connaissances et des pratiques communes aux deux formations
- Faciliter la connaissance des deux métiers pour réduire les représentations et construire une culture commune
- Favoriser le travail collaboratif durant la formation pour le poursuivre ensuite sur le terrain professionnel

25

Illustration 8 : La mission TutoRock



Nos interlocuteurs à l'ARIFTS

Nos interlocuteurs principaux au sein de la structure étaient :

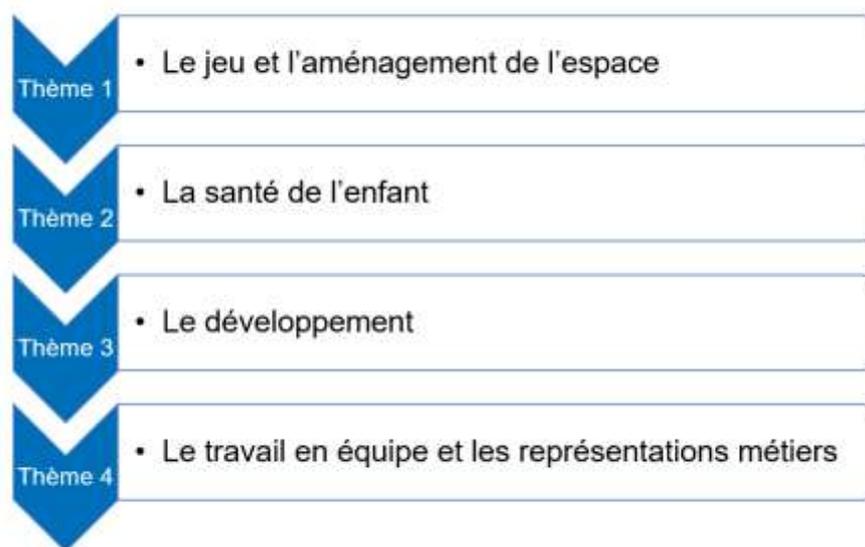
- Le chef de projet de la future formation faisant partie de notre groupe

- Le Directeur Général
- 2 Coordinatrices
- 4 Formatrices
- Les apprenants

Description du socle commun

Voici les quatre thèmes communs qui ont été intégrés dans le nouveau socle et qui seront délivrés en formation mixte, à l'attention des deux publics sur une année de formation.

Illustration 9 : Thèmes du socle commun de formation hybride sans tuteurs



Notre objectif est d'intégrer à ce dispositif un système tutoral pour accompagner tous les acteurs (apprenants et formateurs).

Organisation du projet

Un projet quel qu'il soit amène à se poser certaines questions :

- Qu'attendons-nous de nous ?
- Où aller chercher les informations ?
- Combien de temps avons-nous pour réaliser ce travail ?
- Quelles sont nos disponibilités ?
- Comment se partager les rôles ?
- Quels outils avons-nous sous la main ?
- Devons-nous en identifier d'autres ?

Tous ces éléments nous amènent à poser un cadre, à l'organiser voire à l'orchestrer. Pour cela, nous nous sommes appuyés sur plusieurs outils.

FIL ROUGE

Le rock utilise des outils innovants pour créer l'ambiance, les sons souhaités. Voyons maintenant ceux pratiqués par les musiciens de TutoRock.

Illustration 10 : Les outils utilisés par TutoRock



27

Pour la communication synchrone :



Pour pallier notre éloignement géographique, nous avons créé un groupe WhatsApp. Ce dernier nous a permis d'être en contact permanent ; ce qui a facilité les prises de décision rapides dans l'avancement de notre travail collaboratif. Nous avons notamment pu échanger des SMS, des fichiers, des photos et des vidéos. Cette application, téléchargeable sur l'ordinateur, a optimisé l'utilisation des fichiers échangés. Le bénéfice de l'utilisation de cet outil a été un gain de temps considérable permettant une réponse instantanée et une agilité dans la conception du travail de l'équipe.



Zoom a été notre outil de visioconférence, utilisé lorsque le travail nécessitait la présence de plusieurs membres du groupe. Cette plateforme de réunion a permis de fédérer le groupe de manière synchrone autour du projet tout au long du processus. La fonctionnalité d'enregistrement de l'outil a été importante dans l'évolution du travail, en cas d'absence ou d'oubli. Zoom nous a également permis d'effectuer nos entretiens de manière structurée via le partage d'écran avec une présentation que nous avons préparée en amont et dans la limite du temps.

Illustration 11 : Partage d'écran Zoom lors des entretiens



Pour la gestion du livrable :

28



Trello est adopté pour sa simplicité d'utilisation. Nous avons mis en place cet outil de gestion pour poser le cadre de la charge de travail, l'attribution des tâches de chacun dans le temps. Nous avons défini les rôles, partagé des documents, déterminé les échéances avec une visualisation instantanée du planning.

Illustration 12 : Écran de répartition et de planification des tâches dans Trello



Chaque item dans Trello est représenté par une carte créée par les utilisateurs dans laquelle des options sont proposées comme le partage dans le groupe de travail, les

commentaires déposés par chacun des contributeurs. Des étiquettes nous ont permis de visualiser des indicateurs grâce à un code couleurs : une tâche réalisée (en vert) et une tâche à accomplir (en rouge), pour une gestion du projet optimale.

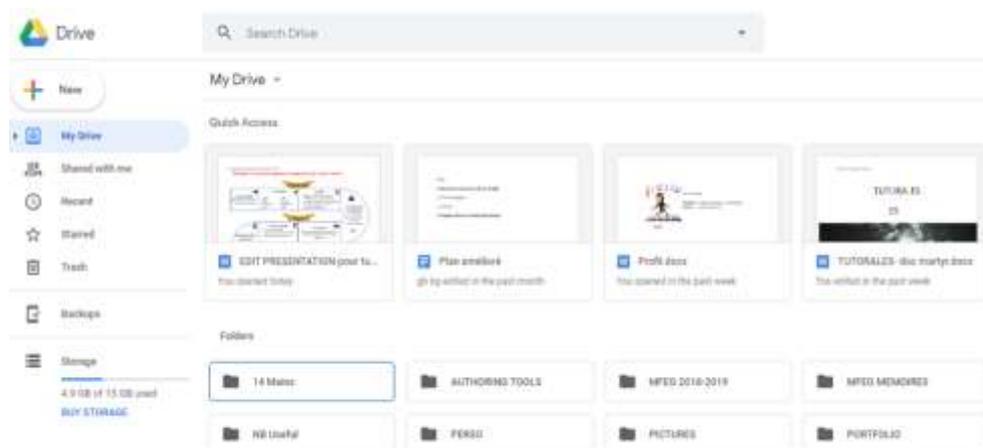
Pour ne pas perdre le fil des informations, à chaque modification apportée par l'un des utilisateurs, une notification est transmise au reste de l'équipe en temps réel.

Pour la rédaction et la collaboration :



L'intérêt de cet outil est qu'il consiste en une suite bureautique composée de Google Docs, Google Forms...permettant de partager ou modifier des documents.

Illustration 13 : Espace d'accueil de Google Drive



Il a favorisé la collaboration dans notre équipe en synchrone et asynchrone. Cela a permis de gagner du temps car chaque utilisateur a pu modifier et interagir sur le même document de façon simultanée ou non.

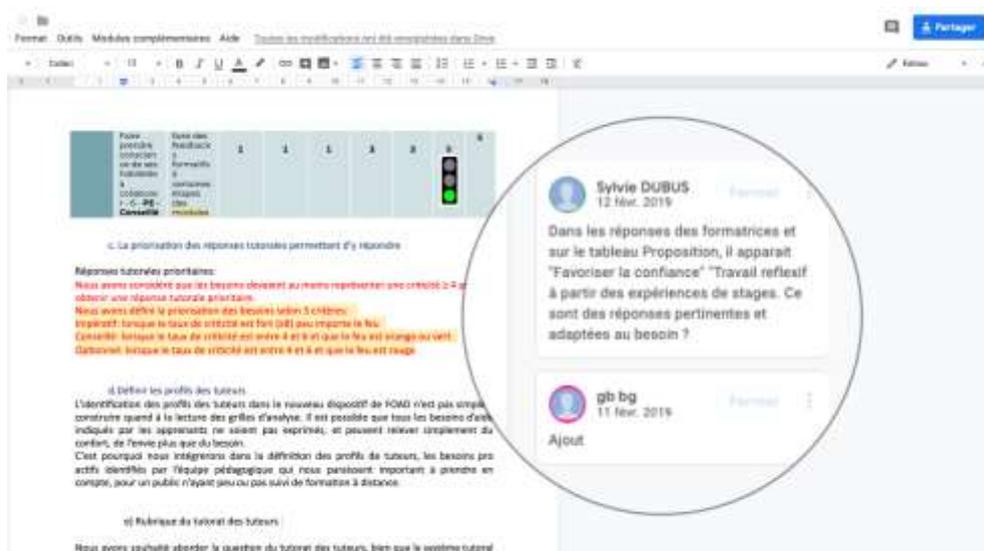
En travail asynchrone les utilisateurs reçoivent des notifications qui concernent les modifications apportées au document partagé.

L'outil permet l'ajout de commentaires permettant des retours sur la rédaction qui peuvent être acceptés ou refusés. Google Drive nous a permis l'échange de ressources ou d'écrits : les résumés de lecture, les comptes-rendus des réunions ou autres.



Google Docs nous a permis la co-construction synchrone et asynchrone de documents : rédaction du livrable, rédaction du ressenti métacognitif individuel et collectif.

Illustration 14 : Commentaires sur un document partagé dans Google Docs



Pour la répartition du travail au sein du groupe :

Afin de travailler efficacement et co-construire notre livrable, les personnalités et compétences de chaque membre du groupe ont permis d’optimiser les énergies et le temps.

Par ailleurs, un esprit collaboratif par rapport à la répartition des tâches a permis de donner un dynamisme dans l’effort qui s’est réparti naturellement au fil de la construction du livrable. Cette démarche, respectée par chacun d’entre nous, a favorisé la dynamique de groupe et le maintien de la motivation individuelle.

Chaque réunion avait un agenda défini et des actions à accomplir en amont. Chaque conclusion de réunion statuait les actions à entreprendre pour la réunion suivante. Ces actions étaient listées puis réparties de manière volontaire, collégiale et participative. Enfin, un compte-rendu, incluant la date du rendez-vous suivant et les actions nominatives, était rédigé puis partagé sur Google drive.

Méthodologie

Recueil des besoins

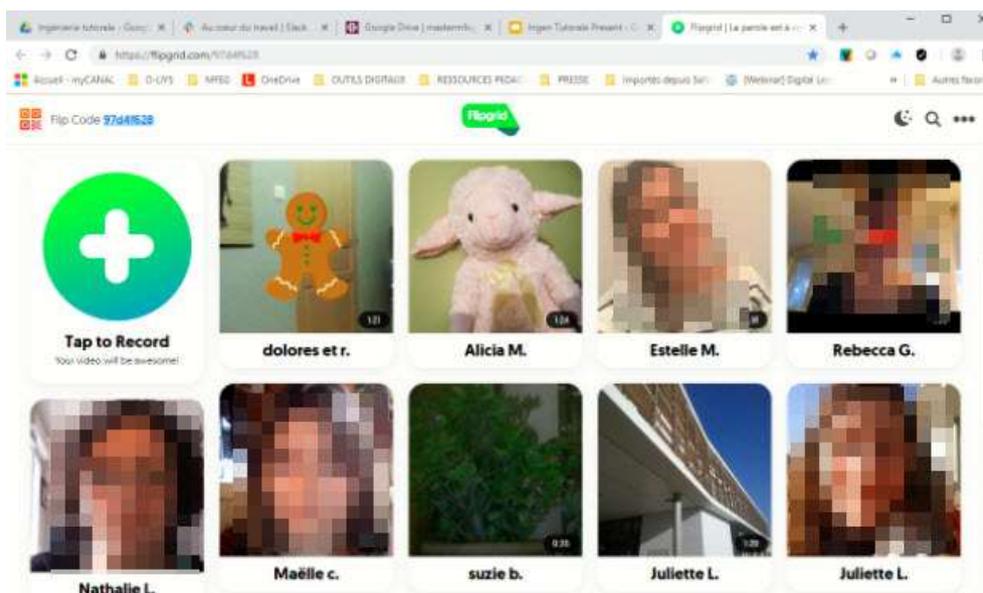
A la genèse du projet :

- Il s’agissait de recueillir les besoins des apprenants. L’intérêt était de pouvoir ensuite les répertorier, les évaluer puis les prioriser pour pouvoir y répondre, afin d’optimiser le succès de la formation et répondre aux attentes du public.
- Puis d’interroger la structure dans son ensemble (équipe pédagogique et institution) pour permettre d’évaluer les réponses et leur possible mise en application. Pour cela nous avons utilisé trois outils.



Dans un premier temps, Flipgrid, outil d’échanges adapté au jeune public, nous a permis d’initier la démarche participative en « brisant la glace ».

Illustration 16 : Espace d'enregistrements et de stockage des vidéos des étudiants



Flipgrid est très facile car une fois sur la page concernée, les étudiants appuient sur le bouton « + » et s'enregistrent.

Cet outil digital facile et ludique d'utilisation, a permis aux étudiants de spontanément s'enregistrer au travers d'une courte vidéo ou audio afin d'exprimer leurs besoins de formation. Même si un pourcentage faible a contribué à l'exercice de l'enregistrement vidéo, il a suscité un intérêt certain de la part du public, considérant le nombre de « vues » comptabilisées, et a attisé leur curiosité.



Dans un second temps, l'apport du public apprenants a été recueilli grâce à des réponses apportées via un questionnaire Google Forms envoyé sur leur messagerie. Le taux de réponses exprimées a été de 61%, ce qui représente un résultat satisfaisant pour réaliser une analyse fine.

Le questionnaire constitué de vingt-et-une questions sur les différents plans de support à l'apprentissage et les fonctions tutorales¹⁵, a révélé un grand nombre de besoins. Cette contribution nous a permis de mieux appréhender les besoins du public et a représenté la base de notre travail.

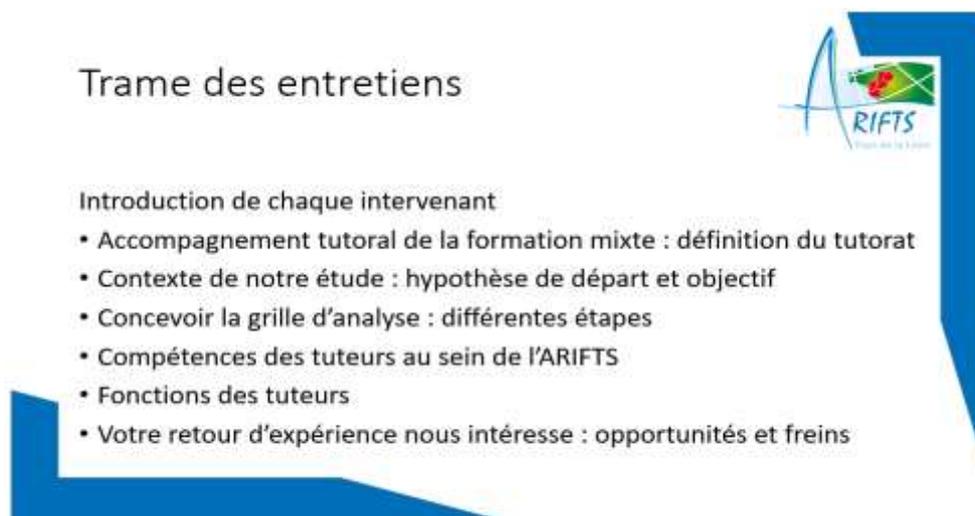
Enfin, nous avons organisé des entretiens semi-directifs avec un échantillon représentatif des autres acteurs du projet : les formateurs, coordinateur, et l'institution.

L'objectif de ces entretiens, consistait tout d'abord à déterminer les besoins des apprenants estimés par les encadrants tout en évaluant les besoins de formation des personnels encadrants eux-mêmes. Ensuite, il s'agissait de discerner des réponses aux besoins exprimés, tout en prenant en compte les limites éventuelles de la structure.

¹⁵ Op.cit.

Afin de cadrer les entretiens et éviter tout égarement, nous nous sommes appuyés sur un support Powerpoint que nous avons partagé en synchrone. La trame des entretiens nous a permis de guider nos questions de manière structurée.

Illustration 16 : Trame du support PowerPoint utilisé lors des entretiens



Un entretien s'est déroulé en présentiel, deux de manière synchrone en visioconférence via « Zoom », un dernier en asynchrone par email.

Les entretiens ont suivi les caractéristiques suivantes :

- Les règles de confidentialité et d'anonymat, l'objet du travail et l'autorisation d'enregistrement ont été données aux interviewés.
- Les intervieweur(e)s ont veillé à l'espace de parole de chacun.e
- Les questions ouvertes ont favorisé la prise de parole. D'autres plus fermées pour appeler une réponse plus précise.
- Les questions prospectives visaient à quitter la réalité pour se projeter dans l'avenir du projet
- Les questions étaient courtes et neutres pour ne pas influencer l'interviewé, écrites avec du vocabulaire simple.

Exploitation des données

Pour effectuer une analyse, il a fallu tout d'abord rendre les données exploitables.



Concernant le questionnaire, nous avons réalisé une étude quantitative des résultats en croisant les données à travers des tableaux sous Excel. L'exploitation des entretiens s'est avérée plus délicate. Dans un premier temps, ces derniers ont été intégralement retranscrits afin de découper les énoncés à partir de la structure du texte, ce qui a représenté un travail fastidieux mais nécessaire. Pour accélérer le processus, nous avons découpé les vidéos par segments de 15 mn et déclenché la retranscription automatique disponible sur Youtube. Les personnes interrogées étant en binôme à chaque entretien, la distance au micro était

parfois trop importante pour obtenir une retranscription cohérente. Par conséquent, chaque retranscription a été affinée manuellement, en conservant les marques d'hésitation ou d'enthousiasme importantes à l'interprétation qualitative des informations récoltées.

Dans un deuxième temps, nous avons divisé et classé ce qui a été retranscrit par fonction tutorale. Cette analyse thématique choisie a permis un découpage transversal des entretiens.



Pour cela, nous avons utilisé le logiciel open source Sonal qui permet d'enregistrer, retranscrire, organiser, coder et étudier des fichiers afin d'effectuer des analyses qualitatives. Cet outil permet d'insérer au choix, soit un fichier texte, audio ou vidéo. Ayant découvert cet outil a posteriori des entretiens, nous l'avons utilisé à la suite de la retranscription, pour exploiter nos données à partir des fichiers textes. A cet égard, il offre différentes possibilités d'analyse, comme notamment par fréquence des mots utilisés, par durée, par thème.

Illustration 17 : Vue d'ensemble des thèmes et extraits intégrés sous Sonal



Ce logiciel nous a notamment permis de déterminer une couleur par thème et a facilité ainsi le classement.

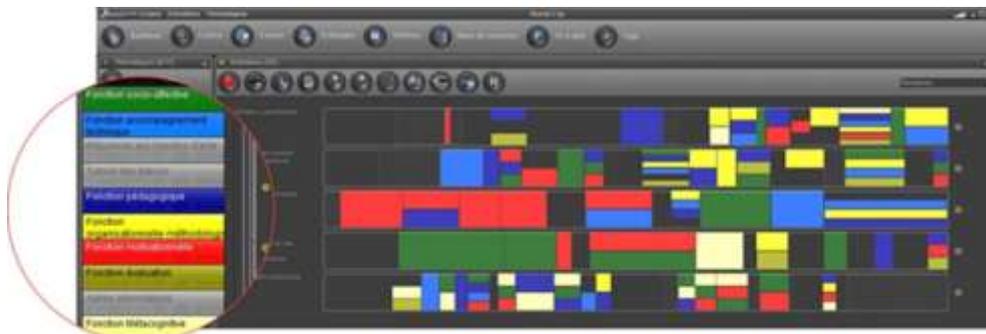
Tout d'abord, il a fallu pour cela créer un nouveau corpus en y insérant les différents entretiens ; puis ouvrir la "gestion des thématiques" pour y ajouter les divers thèmes souhaités (nous avons choisi de les faire correspondre aux différentes fonctions tutorales) tout en leur attribuant une couleur.

Ensuite, pour effectuer le découpage, il a fallu ouvrir chaque "extrait", c'est-à-dire chaque entretien, puis les segmenter en paragraphes selon les thématiques, en sélectionnant le "ciseau" et en sectionnant avant la partie du texte abordant une nouvelle thématique. Enfin, il ne restait plus qu'à attribuer une ou plusieurs couleurs (= thématiques) à chaque section en cliquant sur ce symbole ▼.

Le choix de la thématique pour chaque section est une étape particulièrement délicate. Au sein du groupe, il a fallu être très clair sur l'interprétation à appliquer par thème

pour ne pas créer d'erreur de lecture. Ainsi, afin de permettre une qualité de l'interprétation des échanges, nous nous sommes répartis les entretiens par groupes de deux.

Illustration 18 : Choix de thématiques par fonction tutorale



Ce logiciel nous a offert la possibilité notamment d'avoir une traduction visuelle par fonction tutorale. Cette vue d'ensemble nous a permis de distinguer selon les entretiens, par acteur, quelle fonction était la plus présente et remarquer les pondérations.

Par exemple, nous pouvons observer sur l'image, aux troisième et quatrième lignes qui correspondent respectivement au directeur général et à la coordinatrice, soit l'institution dans son ensemble, que les fonctions motivationnelles (en rouge) et socio-affectives (en vert) sont dominantes.

34

Ce logiciel nous a également permis de pondérer des réponses à des besoins en particulier et de les classer aisément par fonction.

Pour cela, il a fallu dans l'extrait, sélectionner la phrase du texte à pondérer (pour nous, il s'agissait des mots clés donnant une réponse à un besoin, par exemple), effectuer un clic gauche et déterminer le nombre d'étoiles à attribuer.

C'est ainsi que dans notre analyse les marques d'hésitation ou d'enthousiasme ont pu être interprétées. Par exemple, lors d'un entretien en binôme, si un interviewé répondait, cela correspondait à une valeur 1 (une étoile). Si son binôme acquiesçait, le logiciel permettait de pondérer la réponse avec une valeur de 2 (deux étoiles).

Illustration 19 : Pondération et thématiques

n°14 10:18 > 10:51

Ensuite ça va être peut-être autoriser les prises de RDV aussi avec les étudiants. Considérer que dans le temps de présentiel ne soit pas forcément du temps collectif mais aussi individuel.

Question: Oie L: moi, j'ai envie de rajouter à ce que dit Marjorie aussi cette question de clarification des consignes.

M: oh oui, carrément

L: Enfin je présume sans bien connaître finalement la formation à distance que en amont, clarifier aussi en tout cas être très clairs au moment du distanciel, **clarifier des consignes** de travail parce que j'imagine la profondeur finalement du distanciel où on peut mettre beaucoup de petits travaux, d'outils, de forums et il me semble **qu'il faut bien calculer la notion du temps.** Je présume à ce jour que nous parlons comme ça tout à fait à chaud qu'il y a besoin de clarifier des consignes, de penser le temps, de laisser du temps aussi à la commande pour qu'ils puissent prendre le temps mais le considérer ce temps dans la formation pour lire, pour explorer, pour faire un jeu, pour répondre à un forum. Je pense que ça prend beaucoup de temps et que le rapport au temps n'est pas le même quand on est sur l'écran..

M: oui c'est vrai

L: ...que quand on est sur le réel. Bon ça me vient comme ça à chaud.

M: oui il ne faut pas minimiser

Question: super! D'accord, parfait

2 L: et puis après on va **revenir sur leur ressenti de ce temps de travail à distance.** Qu'on puisse faire la jonction de cette alternance

Pondération

1

Thématiques abordées

n°15 10:51 > 11:33

Question: Parfait, et bien maintenant, on va voir la 3ème compétence donc c'est les connaissances des sujets. Au niveau de la connaissance des sujets c'était pardon c'était donc ce dont on vient de parler excusez moi tellement prise dans notre conversation alors maintenant la prochaine compétence des tuteurs c'est la technologie de l'information et la communication. Donc, d'après vous, quel type d'aide les étudiants auraient le plus besoin pour suivre les cours sur la plateforme ?(Coquise

d'après vous donc quels types d'aide les étudiants auraient le plus besoin pour suivre la plateforme donc tutoriels, vidéos, textes d'introduction aux vidéos du formateur ou consignes au centre de formation ?

M: **consignes au centre de formation,** c'est bien pour commencer

Question: Oui ça pour le moment ils connaissent bien bien!

L: Je me disais avec Marjorie mais je ne sais pas si c'est possible mais de **d'être dans le réel à un moment donné avec eux pour qu'ils se connectent, pour leur montrer des différentes formes, pour qu'ils pratiquent déjà au centre de formation pour ensuite être au clair avec les branchements, les outils...**

Dans l'exemple ci-dessus, on peut observer :

- La pondération effectuée :

=> En gras et gros = pondération de 2, quand la réponse aux besoins est partagée par les 2 personnes interrogées

=> En gras et fin = pondération de 1, quand il y a une réponse à un besoin mais que seule une des personnes interrogées l'a introduite

- La classification par code couleur des fonctions tutorales :

La fonction organisationnelle-méthodologique est représentée par la couleur jaune, et correspond à des besoins exprimés dans cette fonction. De façon similaire, la couleur bleue correspond à des besoins exprimés d'ordre technique.

Enfin, les renseignements récoltés par le Flipgrid ont été intégrés à la grille d'analyse en les classant selon les besoins exprimés. Néanmoins, les informations ne correspondant qu'à des réponses isolées, n'ont pas été considérées dans les calculs. Elles signalent simplement le besoin.

Grille d'analyse des besoins

Dans le but de faire ressortir les données quantitatives et qualitatives, nous avons créé une grille d'analyse des besoins. Pour cela, nous avons intégré à la matrice d'interventions tutorales, les besoins des apprenants et les réponses des tuteurs en instaurant des règles d'analyse. Nous avons interprété les résultats des questionnaires en attribuant un indice d'occurrence des besoins des apprenants selon la règle suivante :

Tableau 1 : Indice d'occurrence des besoins

Besoins d'apprenants en %	Occurrence/ Relevée
≤ 24%	1
25% ≤ résultat ≤ 49%	2
50% ≤ résultat ≤ 74%	3
≥ 75%	4

Puis, nous avons interprété la gravité d'une absence de réponse en considérant la règle suivante :

Tableau 2 : Indice de gravité

Conséquence d'une absence de réponse sur l'apprentissage	Gravité
Sans conséquence	1 (peu grave)
Avec des conséquences de confort	2 (grave)
Avec des conséquences importantes mais remédiables	3 (très grave)
Avec des conséquences importantes et irréversibles	4 (fatal)

36

Enfin, un indice de criticité a été déduit selon la méthode décrite par Jacques Rodet :

Tableau 3 : Indice de criticité

Occurrence du risque	Gravité du risque			
	Peu grave	Grave	Très grave	Fatal
Certaine	4	8	12	16
Fort probable	3	6	9	12
Probable	2	4	6	8
Peu probable	1	2	3	4

Pour comprendre, voici un extrait du tableau, présentant la fonction tutorale d'accueil et orientation, sur le plan cognitif, le besoin « d'être informé sur le dispositif de formation » :

Tableau 4 : Extrait du tableau récapitulatif intégrant les indicateurs sus cités

Fonctions	Plan cognitif						
	Informé sur le dispositif de formation						
		Acteurs	Besoins / Moyens	Indice d'occurrence		Gravité	Criticité
Accueil et orientation	Besoins des apprenants	A	44,8% n'ont pas suivi d'autres formation 2 - 96,6% n'ont jamais suivi de formation mixte 4 - avoir RDV individuel en début de module avec formateur pour bien comprendre les attendus de la formation (Flipgrid) - 2,4 % n'ont pas d'ordi, de tablettes et de connexion / pas d'accès au FOAD - 1	3		3	9
	Réponses aux besoins des apprenants	I	Expliquer aux apprenants les attendus 1	1			
		C	Expliquer aux apprenants les attendus 1	1			
		F	Consignes en présentiel 2 - Egalité d'accès aux outils FOAD 1		2		

Légende : A: Apprenants / I: Institution/ C: Coordinateurs/ F: Formateurs

Ce besoin présente une occurrence de 3 et une gravité de 3. Il obtient donc un indice de criticité de 9, ce qui est assez élevé.

Il s'agissait alors de déterminer l'indice de contrainte. Pour cela, nous avons choisi l'échelle de valeur suivante :

1 : Contrainte non existante : l'intervention tutorale peut se mettre en place sans difficultés, les moyens de réponses existent déjà.

2 : Contrainte faible : l'intervention tutorale peut se mettre en place facilement

3 : Contrainte moyenne : l'intervention tutorale peut se mettre en place en apportant une réponse à une problématique de contrainte économique, de compétence, de temporalité

4 : Contrainte moyennement forte : l'intervention tutorale pourrait se mettre en place à condition de régler certains obstacles

5 : Contrainte forte : l'intervention tutorale engendre de grandes modifications profondes.

Puis d'y affecter un feu tricolore selon la légende :



Un feu tricolore vert aux indices faibles.



Un feu tricolore orange aux indices médians



Un feu tricolore rouge aux indices les plus forts

Tableau 5 : Extrait du tableau récapitulatif besoins/réponses et contraintes

Fonctions Tuteurs	Plan tutoral	Besoins	Réponses	Contrainte de contenu	Contrainte budgétaire	Contrainte humaine	Contrainte technique	Contrainte RH	Indice de criticité	Critique
Accueil et orientation	Cognitif	Informé sur le dispositif de formation. PE - impératif	Être accompagné sur les attendus d'un dispositif	1	1	2	2	2	8	

Priorisation des réponses tutorales

Les échelles

Nous avons considéré que les besoins devaient au moins représenter une criticité ≥ 4 pour obtenir une réponse tutorale prioritaire.

Nous avons défini la priorisation des besoins selon 3 critères :

- Impératif : lorsque le taux de criticité est fort (≥ 8) peu importe le feu
- Conseillé : lorsque le taux de criticité est entre 4 et 6 et que le feu est orange ou vert
- Optionnel : lorsque le taux de criticité est entre 4 et 6 et que le feu est rouge

Dans notre exemple, le besoin « informer sur le dispositif de formation » demande donc une réponse impérative.

Tableau 6 : Extrait du tableau de priorisation des réponses tutorales

Fonction Accueil et orientation	Impératif
<p>Sur le plan cognitif : Informer sur le dispositif de formation.</p> <p><u>Actions pro-actives</u></p> <p>- Tout d'abord vérifier l'égalité d'accès des étudiants à un ordinateur et à une connexion Internet. Si un étudiant ne dispose pas d'un accès (faible pourcentage d'après le questionnaire), il devra faire en sorte de compenser par le biais d'un prêt ou d'un accès internet au centre de formation par exemple.</p> <p>- Il devra également expliquer aux apprenants les attendus de la formation, notamment par une explication des consignes en présentiel en début de formation.</p>	<p></p>

Les champs d'intervention

Des actions pro-actives ont donc été définies, notamment apportées par les réponses des interviewés.

Les rôles des tuteurs ont été déterminés selon les fonctions tutorales.

Ainsi, dans notre exemple, le tuteur programme se voit attribué les fonctions d'accueil et orientation, et organisationnelle. Il devra donc accomplir ces actions proactives ci-dessus de manière impérative.

Le rôle du tuteur programme devant être assuré par le coordinateur, cette tâche alors lui incombe.

FIL ROUGE

Après un concert, il est toujours intéressant d'avoir les retours des musiciens sur l'ambiance, le ressenti. Prenons connaissance de ce que TutoRock exprime de cette aventure.

Métacognition du groupe TutoRock

Notre sujet d'étude a rapidement été identifié et a reçu facilement l'adhésion de tous les membres du groupe.

Au départ, le travail demandé paraissait un peu flou. Nous avons des divergences d'opinions quant à l'interprétation du terrain. S'agissait-il vraiment d'un système tutorial ?

Cette étape de divergence nous a permis de confirmer dès le début que chacun pouvait partager son opinion en toute franchise sans le moindre jugement des autres membres du groupe, ce qui a eu pour effet que chacun ait donné son maximum à la collaboration.

Le cours en présentiel nous a aidé à résoudre ces différences d'interprétation. Nous nous sommes retrouvés autour de notre tuteur Jacques Rodet et avons pu poser toutes nos questions. Cette entrevue nous a permis d'identifier plus précisément le terrain, les acteurs, les démarches et les plans d'actions. Notre vision s'est éclairée.

Après cette rencontre avec Jacques, nous étions tous très motivés, à tel point que nous avons peut-être sous-estimés le fait que les apprenants de l'ARIFTS ne soient pas dans le même état d'esprit. Aussi, nous avons ressenti une petite déception quant au nombre de retours sur Flipgrid.

Néanmoins la déception fût de courte durée car le contenu des réponses étaient riches d'informations et le Flipgrid ne correspondait pour nous qu'à un "brise-glace". Nous avons la perspective d'un autre questionnaire pour collecter les données importantes sur les besoins exprimés par les apprenants.

Le fait d'avoir préparé un support pour la présentation des interviews nous a permis d'avoir un discours homogène et être plus sereins lors des entretiens tant avec l'équipe pédagogique qu'avec le directeur général. Nous étions ainsi préparés à l'éventualité d'un absent au sein de notre groupe ou d'un problème de connexion.

A cette phase, notre complémentarité, notre enthousiasme pour ce projet ainsi que notre mobilisation nous ont permis d'avancer à grand pas. Tout allait pour le mieux jusqu'à la retranscription des entretiens. Nous étions à jour dans notre planning et étions très confiants.

Le traitement des entretiens a mobilisé beaucoup le groupe. Cette période en ce début d'année a coïncidé avec une charge cognitive importante pour chacun, du fait du nombre de productions à rendre en même temps. En utilisant un logiciel, cela nous a permis de réaliser une analyse fine du décryptage des entretiens en optimisant notre travail.

Les entretiens ont vraiment été riches dans le contenu des réponses et les interviewées se sont bien impliquées, ce qui était très motivant. Le retour des participants aux interviews sur notre travail a été positif, et a même été qualifié de professionnel. Il a constitué un exemple qui les a inspirés et aidés à mieux comprendre les possibilités

d'interactions synchrones, à distance dans un cadre virtuel bien précis et sous certaines conditions.

L'inquiétude s'est pourtant installée car il nous restait encore beaucoup à faire. La longue opération de retranscription des entretiens et le travail en amont pour rendre les données exploitables a représenté une phase difficile car nous avons produit un travail de titans sans pouvoir en constater les résultats concrets dans l'avancement du devoir. Notre force a été notre grande collaboration en utilisant les compétences et atouts de chacun et chacune ! Même si le retour métacognitif des personnes interviewées était très positif, et donc réconfortant, c'est l'équipe qui a joué un rôle majeur et dynamisant dans cette phase car chacun(e) a travaillé dès qu'il(elle) pouvait, et très souvent les quatre en même temps sur des tâches différentes, permettant une réalisation en continue.

La phase la plus fastidieuse étant achevée, les outils nous ont beaucoup aidé à mettre en place l'analyse. L'outil Sonal d'analyse des entretiens nous a fait gagner du temps mais l'utilisation des fonctionnalités elle-même, pour l'interprétation nous a ralenti. Ceci aurait pu nous décourager mais le sentiment d'apport pédagogique issu de ce dernier s'est finalement révélé motivant pour toute l'équipe.

Ce qui paraissait de nouveau flou et interminable lors du dépouillement des données se dévoilait au fur et à mesure et notre enthousiasme suivait cette progression.

Nous savions désormais que notre travail allait aboutir dans une analyse cohérente dans le respect des délais.

Pour résumer, ce qui a nourri notre collaboration dans la co-construction de ce livrable a été la collégialité, la diversité des profils et la complémentarité des compétences. Ceci a représenté une richesse des savoirs, une répartition logique des tâches, ce qui a dynamisé et pérennisé notre progression.

Notre organisation en mode projet nous a permis des temps de travail différés ou synchrones. Chacun avait le respect du travail accompli, tout en apportant des retours constructifs et toujours bienveillants.

Par ailleurs, nous étions en contact permanent via WhatsApp, ce qui nous permettait d'être très réactifs en répondant rapidement aux questions des autres membres du groupe, facilitant ainsi les prises de décision et l'avancement des tâches.



La valorisation du travail de chaque membre a créé une dynamique vertueuse qui a encouragé chacun, à toujours faire davantage et a permis d'avancer efficacement dans le traitement de notre problématique. Ceci a favorisé, de surcroît un apprentissage entre pairs.

Enfin, chacun de nous ayant contribué dans les temps sur les différentes actions attribuées, ceci a permis d'entretenir la motivation et de répartir le travail de manière diluée dans le temps.

L'audit tutorial

Introduction

Si aujourd'hui le numérique prend une part importante dans les offres de formations, quelles qu'elles soient, force est de constater que les accompagnements proposés sont divers et variés. La diversité des outils composant le marché du digital est en explosion. Ce qui induit des formats multiples proposés avec ou sans tutorat. Si bien, qu'évaluer le scénario tutorial au sein d'un dispositif de formation doit bien évidemment prendre en compte, entre autres, l'environnement technique.

Nous avons pu relever quatre fonctions différentes dans l'usage des outils lors d'un audit :

- Aide à la collecte de données
- Aide à l'analyse des données
- Aide à la rédaction
- Aide à la communication du groupe

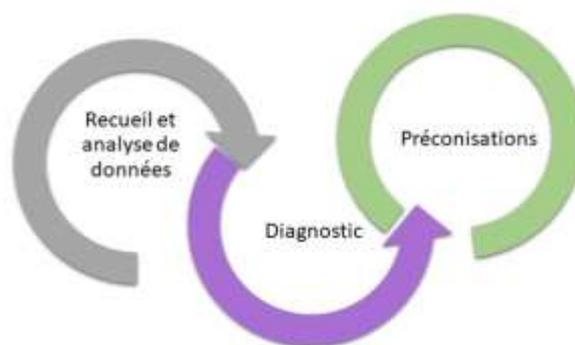
Dans notre fonctionnement de groupe, les usages numériques ont été principalement utilisés dans un objectif de communication plus que d'analyse du scénario tutorial proposé. Et c'est en cela qu'il est important de distinguer l'usage qu'il est fait des environnements numériques disponibles en fonction de chaque groupe.

Ainsi, nous vous proposons aujourd'hui d'étudier plus en détail la méthodologie employée pour effectuer un audit. Nous commencerons par les généralités puis la mise en œuvre sur le terrain. Enfin, nous aborderons l'organisation du groupe et les outils qui ont permis la réussite du projet.

Généralités

Parmi les différents livrables de l'ingénierie tutorale, notre choix s'est porté sur l'audit tutorial en nous appuyant sur la méthode APT¹⁶.

Illustration 20 : Les trois étapes de la méthode APT



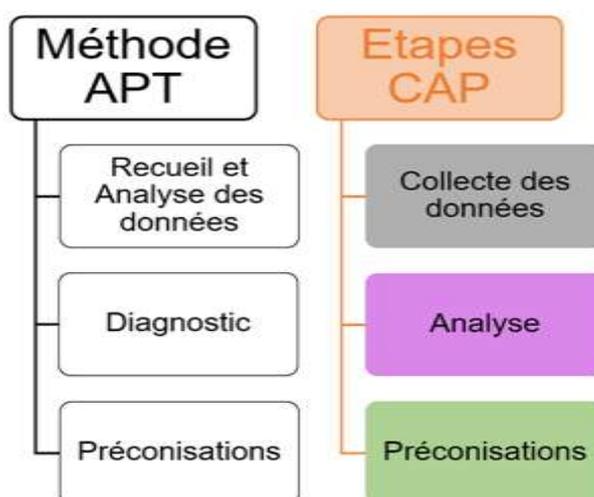
¹⁶ Méthode d'Audit de Performance Tutorale créée par Jacques Rodet. <http://www.jrodet.fr/APT/index.htm> et <https://fr.slideshare.net/jrodet/apt-audit-de-performance-tutorale-43746607>

Il s'agit d'une démarche qui peut être réalisée auprès de toute organisation proposant des dispositifs de formation, totalement ou partiellement à distance. L'audit de performance permet d'obtenir de meilleurs résultats grâce au perfectionnement de l'accompagnement des apprenants, la méthode se décline en 3 étapes. Pour faciliter la mémorisation, nous avons utilisé l'acronyme C.A.P. comme moyen mnémotechnique pour catégoriser notre démarche.

En vous référant à l'illustration 21, vous pourrez identifier la segmentation et les correspondances des étapes.

- Étape 1 : Collecte des données
- Étape 2 : Analyse des données
- Étape 3 : Préconisations

Illustration 21 : La méthode APT et ses étapes CAP



42

Il semble nécessaire d'explicitier en quoi consiste les 3 étapes :

Tout d'abord, la collecte : Il s'agit de recueillir les différentes données permettant de mieux comprendre le contexte et les moyens mis en œuvre pour répondre aux besoins de soutien des apprenants.

Il s'agit des données convoquées :

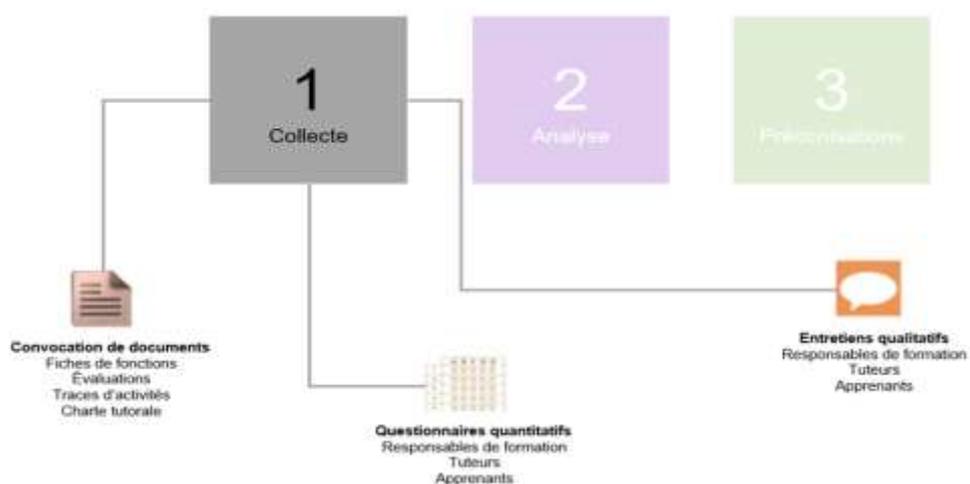
- Convocation de documents : ce sont des fiches de fonctions, des évaluations, des traces d'activité, la charte tutorale, tout ce qui peut être relié à un support écrit existant...

mais également des données provoquées :

- Questionnaires quantitatifs : qui vont être adressés au responsable de la formation, aux tuteurs, et aux apprenants,
- Entretiens qualitatifs : Ils sont réalisés auprès des tuteurs, du responsable de formation et des apprenants.

Ces différents moyens permettent de recueillir de façon relativement exhaustive les informations dont l'auditeur a besoin pour étudier le dispositif tutoral mis en place.

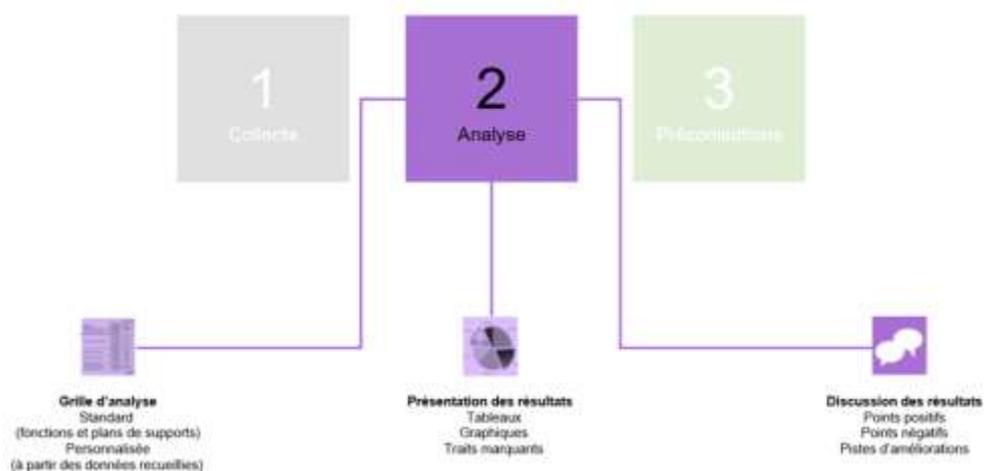
Illustration 22 : Collecte. Étape 1 de la méthode APT



La deuxième étape de la méthode APT (analyse des données recueillies), se divise en 3 temps :

- Établir une grille d'analyse : celle-ci peut être soit standard, avec fonctions et plans de support ; ou personnalisée à partir des données collectées. Nous avons constitué cette grille à partir de supports existants, comme le plan de support à l'apprentissage, la matrice d'interventions tutorales...ou encore en créant notre propre grille d'analyse à partir d'outils de type Excel.
- Ensuite vient la présentation des résultats. Les formes peuvent varier : tableaux, graphiques, traits marquants. La mise en corrélation entre les différents items devient alors fondamentale pour accéder l'étape suivante qui est :
- La discussion des résultats : Cette rubrique comprend les points positifs, les points négatifs, et les axes d'amélioration.

Illustration 23 : Analyse des données. Étape 2 de la méthode APT

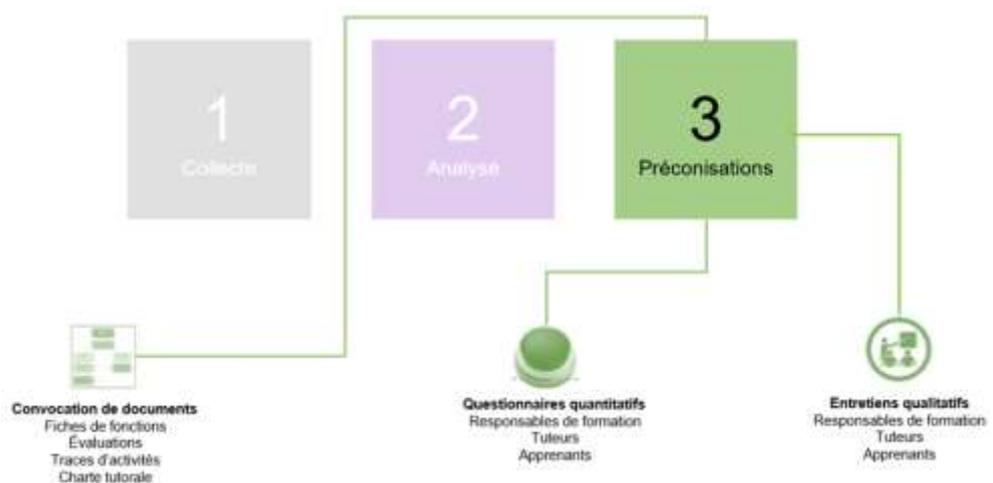


Enfin, la dernière étape de la méthode APT consiste à formuler des préconisations portant sur trois points :

- L'organisation : concerne les profils des tuteurs, les fiches de fonction, le flux des informations entre les acteurs
- Les interventions tutorales : proactives et réactives, synchrone et asynchrone, les outils utilisés, les modèles...
- La formation : Le plan de développement des compétences des tuteurs, les communautés de pratique mis en œuvre.

Un audit peut être réalisé à tout moment de la formation, même si celui-ci est bien souvent réalisé en fin de formation. En effet, il s'agit d'évaluer le dispositif tutoral et d'identifier si les moyens mis en œuvre correspondent aux attentes des apprenants et des tuteurs.

Illustration 24 : Préconisations. Étape 3 de la méthode APT



FIL ROUGE

Avides de nouvelles expériences, Jazz'Ira prend le chemin pour Versailles afin d'enrichir son panel de nouvelles sonorités.

Mise en pratique

Contexte de la DANE

La DANE¹⁷ auditée fait partie de l'académie de Versailles. Chaque académie ayant sa propre structure, elles ne possèdent pas toutes un service dédié à la formation digitale. Celle-ci est donc chargée de proposer, auprès du recteur, une stratégie académique déclinant les orientations nationales de développement et de formation aux usages du numérique, d'animer la mise en œuvre de cette feuille de route et d'en évaluer les résultats.

Notre audit portait sur la formation : "utiliser le numérique de manière interactive". Ce parcours en blended learning est proposé aux enseignants du 2nd degré. Il se déroule sur sept semaines, durant lesquelles alternent des périodes en distanciel (synchrone/asynchrone) et des périodes en présentiel. L'objectif est d'accompagner et renforcer le développement professionnel des enseignants en termes de culture

¹⁷ Délégation Académique au Numérique Éducatif.

numérique et d'approfondissement des pratiques pédagogiques liées au digital. Cette formation vous est présentée dans sa globalité dans le schéma ci-après.

**Illustration 25 : Déroulé de la formation DANE
« Utiliser le numérique de manière interactive »¹⁸**



45

Notre interlocutrice à la DANE

Anne-Cécile Franc est chef de projet e-formation à la DANE. Elle est en charge de la plateforme e-magistère¹⁹, coordinatrice de l'ingénierie pédagogique de parcours de formations hybrides tutorées et formatrice des acteurs du numérique (enseignants, formateurs, inspecteurs, chefs d'établissement).

Public audité de la formation

La formation s'adresse essentiellement aux enseignants du 2nd degré. Notre travail portant sur l'audit du scénario tutoral, nous avons orienté nos recherches auprès des personnes suivantes :

- Les nouveaux enseignants de l'académie de Versailles
- Les nouveaux titulaires
- Les futurs tuteurs

FIL ROUGE

Jazz'Ira utilise des instruments traditionnels, mais l'important réside dans les sonorités qu'ils travaillent. Alors quels usages ont-ils fait de leurs instruments ?

¹⁸ Nouveau schéma du déroulé de la formation. Depuis la réalisation de l'audit, la présentation de la formation s'est enrichie d'un nouveau format, ainsi que de badges.

¹⁹ La plateforme e-magistère ou M@gistère est utilisée pour la formation des enseignants du 1^{er} et 2nd degré. Instance de cette plateforme pour l'académie de Versailles <https://magistere.education.fr/ac-versailles/>

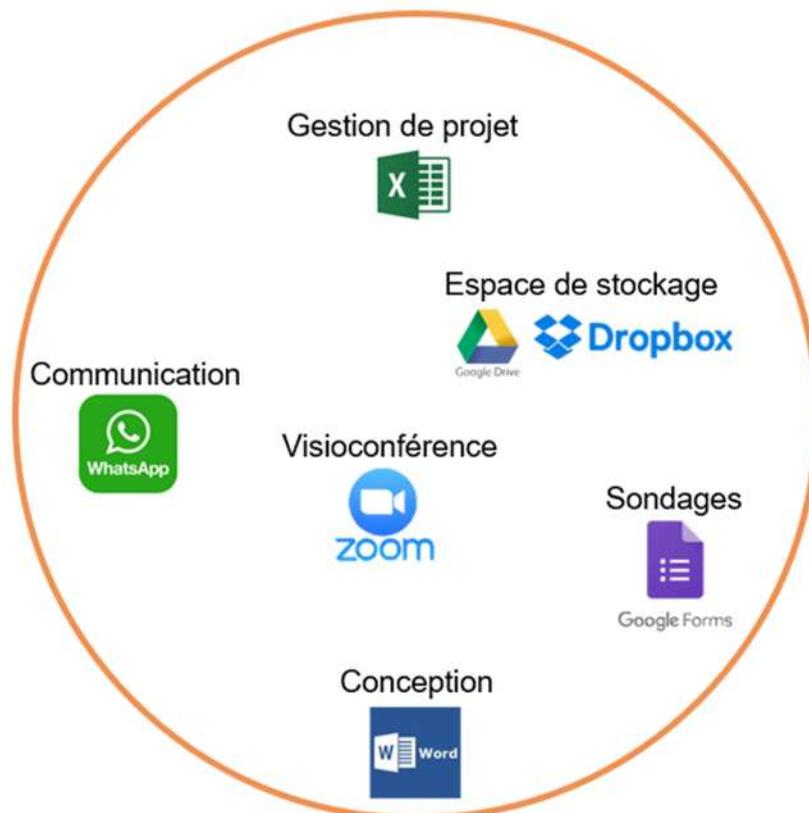
Organisation du projet

Notre première intention était de questionner le tutorat d'un autre organisme de formation que la DANE. Il nous a fallu revoir notre point de vue suite aux échanges avec Jacques Rodet. Après quelques jours de recherches, plusieurs questions se sont posées au groupe :

- Pour effectuer un audit, la formation doit-elle être terminée ?
- Quelles informations avons-nous à notre disposition ?
- Quelle temporalité avons-nous ?
- Quelles sont les disponibilités des différents membres du groupe pour effectuer cet audit ?
- Quels outils devons-nous utiliser et pour quels objectifs ?

Dans le cas d'un audit tutorial, les outils sont nécessaires pour faciliter le travail de groupe. Toutefois, il convient d'adapter ces outils à l'organisation du groupe et aux usages que chacun des membres en a. Leur utilisation doit être consensuelle et convenir à chaque membre afin que celui-ci suive l'avancée du projet. Ils doivent aider le groupe à collaborer et à analyser les données recueillies.

Illustration 26 : Les outils utilisés par Jazz'Ira



Comme nous pouvons remarquer à travers ce schéma, la plupart des outils ont servi la communication au sein du groupe ; chacun avec sa spécificité, a atteint des objectifs différents.

Outils de sondage



Nous avons décidé d'utiliser Google Forms pour enquêter les apprenants de la formation concernée. Et cela répondait à plusieurs objectifs :

- Permettre d'obtenir les réponses malgré la distance
- Bénéficier d'une vue globale des résultats grâce à l'onglet « résumé » et d'une vue individuelle
- Éviter les déplacements et les photocopies
- Avoir les résultats immédiatement, dès les réponses des apprenants

Force est de constater que cet outil en ligne, a permis à chacun d'y trouver des bénéfices. En effet, la construction de l'enquête a été aisée. Nous avons pu la personnaliser, l'agrémenter d'images ou choisir la couleur du cadre général et effectuer la mise en forme que nous souhaitions.

Comme le montre l'illustration 27, nous avons paramétré l'enquête avec différentes sections correspondant à des parties bien distinctes et facilement identifiables pour la personne qui répondait au sondage. Ce type d'outil est utile pour recueillir des données quantitatives. Afin d'avoir une analyse la plus fine possible, il est nécessaire de mettre en lien les questions entre elles grâce à une grille d'analyse (type tableau Excel).

Illustration 27 : Extrait d'enquête avec Google Forms

← Questionnaire apprenant tutorat

QUESTIONS REPONSES

Rubrique 1 sur 5

Le tutorat de la formation "utiliser le numérique de manière interactive"

Vous devez de suivre le module de formation "Utiliser le Numérique de manière interactive".
Nous vous remercions de nous confier votre point de vue sur les services tutoraux associés à cette formation.
Vous avez besoin de 5 à 15 minutes pour répondre au questionnaire.
Vos réponses seront traitées dans l'objectif d'identifier des axes de valorisation et d'amélioration de ces derniers.
Vos réponses sont ANONYMES. Nous ne collectons pas votre adresse-mail non plus.
(Fiable et sécurisé - Répondre en votre confort)

Voici 5 questions sur la charte tutorale :

Description (facultative)

1 - Savez-vous s'il existe une charte tutorale? *

Oui

Non

2 - Vous êtes-vous référé à la charte pendant la formation ? *

Pas du tout 1 2 3 4 Tout le temps

3 - Quels sont les écarts que vous identifiez entre la charte et la formation suivie ?

Réponse latérale (x72)

peu de messages sur les activités à faire

aucune utilisation des outils de communication (forum, messagerie, classe virtuelle)

pas de suivi à distance

je n'ai pas identifié d'écart : l'ordre pendant la formation est bien le reflet de la charte tutorale

Autre...



Nous avons également utilisé les fonctionnalités d'Excel pour deux raisons :

- Effectuer un retroplanning (Gantt)

Le rétro planning permettait à chacun des membres du groupe de visualiser ses tâches et dans quelle temporalité. À disposition sur le cloud, nous permettions à chacun d'y accéder à tout moment.

Ces tableaux peuvent être agrémentés de fonctionnalités différentes selon les besoins par le biais de formules, rendant ainsi cet outil adaptable aux exigences et attentes de l'utilisateur.

- Effectuer des grilles d'analyses

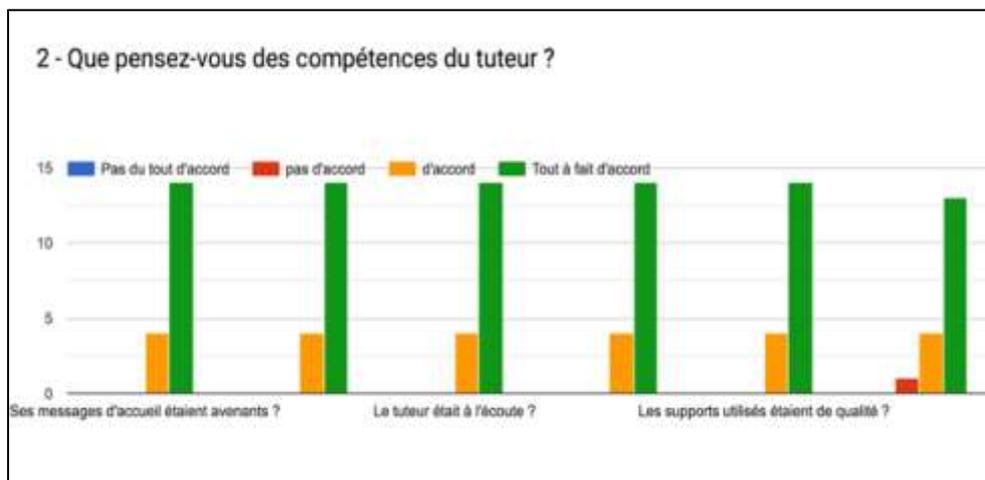
L'illustration 28 donne un exemple du type de grille que nous avons élaboré lorsque nous avons finalisé le questionnaire.

Illustration 28 : Extrait de la grille d'analyse des questionnaires

N° question	Question	Items	Qté réponses	% réponses /Total	remarques
Rubrique 4 - NE - raisons de sollicitation d'un tuteur par l'apprenant					
4C	Combien de fois avez-vous sollicité le tuteur ?	3 ou 4 fois			Noter le site du tout praticien? Faire du lien avec question sur sollicitation par le tuteur
		Entre 2 et 4			
		Entre 5 et 8			
		Plus de 8 fois			
4D	Pour quelles raisons avez-vous eu besoin d'un tuteur ?	Administratif (identifiant, inscription...)			
		Technique (avis, matériel, connexion CV)			
		Pédagogique (organisation, consignes, travaux de groupe)			
Rubrique 5 - Tuteur et apprenants					
5	Quel est votre opinion sur le tutorat dans cette formation ?	insatisfaisant			<p>A regrouper avec le fait de savoir s'ils ont ou non sollicité le tuteur</p> <p>A rapprocher du fait s'ils ont été sollicités par le tuteur et si cela leur a suffi ou pas</p>

Cette grille d'analyse servait surtout à regrouper les items entre eux afin d'identifier les besoins et d'analyser les données recueillies.

Illustration 29 : Extrait des résultats de l'enquête



Les résultats rendus par Google forms de manière visuelle donnent un premier aperçu de la tendance générale des réponses.

Cet outil de prise en main simple, rapide et en ligne comporte un avantage non négligeable : la transmission rapide (par mail, grâce à un lien) et l'obtention des résultats dès que les apprenants ont répondu. Ce qui, dans le cadre d'un projet est bénéfique pour chacune des parties.

49

Outils de collaboration :

Travailler et écrire ensemble nécessite de partager des documents afin que chacun puisse y avoir accès où qu'il soit et effectuer les modifications quand il est disponible ou inspiré.

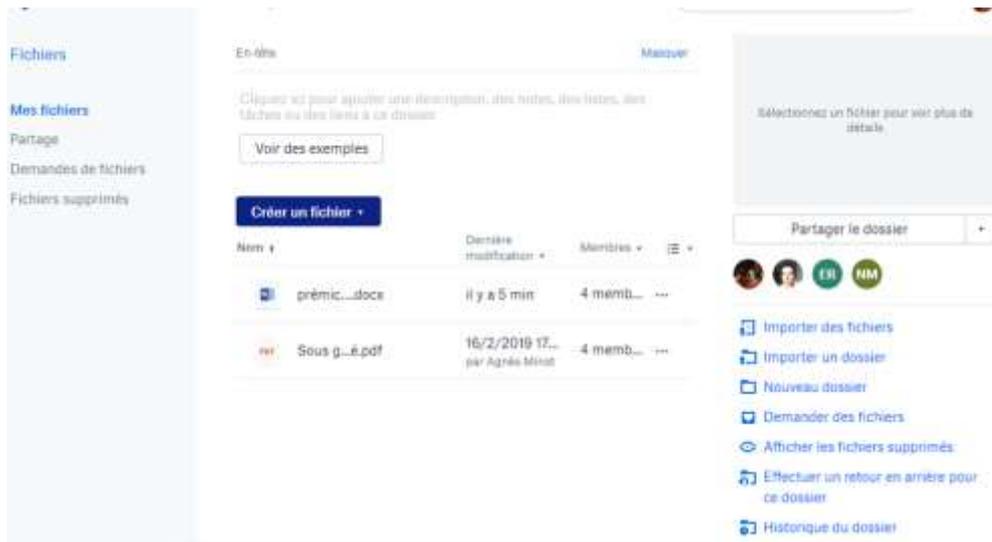


Nous avons débuté avec Google Drive qui est l'outil le plus connu et utilisé individuellement par chacun des membres de notre groupe. Mais nous nous sommes trouvés confrontés à plusieurs difficultés : La mise en forme du document déposé se trouvait modifiée lorsque nous y travaillions. Ainsi, dans l'espace partagé, plusieurs copies étaient générées, ce qui rendait scabreux l'identification de la dernière version éditée.



C'est pourquoi, nous l'avons rapidement abandonné au profit de Dropbox. Cet espace de partage de type cloud nécessite un administrateur qui va autoriser les autres membres du groupe à y accéder. Ainsi, lorsqu'une personne travaillait sur un document, les autres membres ne pouvaient le modifier. Le fait d'être seul à l'éditer nous permettait de ne pas multiplier les versions et de retrouver facilement la dernière en cours. Après la transformation de celui-ci, il fallait le fermer et l'enregistrer. De plus, lorsque nous travaillions en groupe, chacun pouvait visualiser les actions effectuées.

Illustration 30 : Page d'accueil de Dropbox



Comme le montre cette illustration, la date de modification et la dernière personne à avoir enregistré le document sont visibles immédiatement. Ce qui peut être important quand les temps de travail des membres du groupe ne coïncident pas toujours et que les disponibilités des uns ou des autres sont variées. Ainsi, cet outil évitait d'avoir chacun son document ou de travailler un document martyr qui n'était plus d'actualité.

Même si la capacité de stockage en version gratuite se résume à 2 Go, elle est suffisante tant qu'il s'agit de document de travail type bureautique.

Abordons maintenant les temps de rencontre et les outils utilisés dans ce cadre. Comme dans tout travail de groupe, il est nécessaire de trouver des instants communs afin de communiquer et avancer sur la production. Nous avons utilisé deux outils différents pour des objectifs différents.

Outils de communication :



Nous avons employé WhatsApp pour les échanges écrits instantanés. Cet outil, que nous utilisons déjà durant le master, nous servait de canal d'information au sein du groupe. L'un des usages de cet outil a été la possibilité de transmettre des fichiers divers et variés tout en offrant la possibilité de rédiger des messages écrits plus conséquents via l'ordinateur. Enfin, nous pouvions créer autant de groupes et sous-groupes qu'il était nécessaire. Ce qui était particulièrement intéressant quand des sous-groupes distincts travaillaient sur des parties spécifiques.

Qui dit travail de groupe, dit forcément temps de rencontres pour s'accorder.



Pour ces raisons, nous avons utilisé Zoom. Ce service de conférence à distance, nous a permis d'utiliser les réunions en ligne, le chat et la communication mobile. Zoom nous a offert la possibilité d'utiliser la caméra de notre ordinateur, de partager notre écran afin de travailler de concert sur un ou plusieurs documents et ainsi avoir une vision commune de la production, le nombre de participants n'étant pas limité. Ce qui peut être intéressant à certaines phases de l'audit, comme l'analyse des données, les préconisations.

A l'inverse, la version que nous utilisons autorisait un temps de réunion limité à 40 mn. Ce qui nous incitait à être efficaces rapidement et donc à préparer la réunion pour se concentrer sur l'essentiel. Nous avons également utilisé les classes virtuelles de Totara, mises à disposition par le master MFEG de Rennes 1.

WhatsApp et Zoom ont été complémentaires dans la communication au sein du groupe et donc dans la gestion du projet.

FIL ROUGE

L'équipe Jazz'Ira vous a présenté ses instruments de prédilection pour ce voyage. Voyons maintenant comment s'est déroulée l'aventure.

Méthodologie

L'audit de performance tutorale s'appuie sur les étapes du C.A.P (acronyme de Collecte, Analyse, Préconisations). Cette méthode C.A.P. comprend trois étapes que nous détaillons maintenant.

Les données convoquées

Il ne s'agit pas ici d'évaluer la qualité du tutorat, mais bien de prendre connaissance de l'environnement dans lequel s'exercent la formation et son tutorat. Ce sont les informations que nous relevons pour connaître le contexte.

Nous avons utilisé les moyens suivants :

- Sites internet,
- Échanges de mails avec la responsable,
- Accès à différentes informations par l'intermédiaire d'une personne référente au sein de la formation.

La responsable de la formation, Anne-Cécile Franc nous a donné accès à la plateforme afin de découvrir l'offre de formation.

Parmi les données que nous souhaitons recueillir il y a le parcours de formation avec les interventions tutorales préconisées.

Illustration 31 : Le scénario tutoral de la formation auditée

Phase	Type	Objectif pédagogique	Activité	Compétence
A	Didacticiel Asynchrone	Poser le cadre et les objectifs de la formation	Présentation de la formation	<ul style="list-style-type: none"> • La charte du parcours (charte tutorale, objectifs du dispositif, droits et devoirs des apprenants et formateurs-tuteurs) • La salarisation de la formation suivie
B	Didacticiel Asynchrone	Apporter les connaissances nécessaires aux apprentissages viténeurs	Etude des thématiques utiles à la formation (neurones, mémoire, esprit du numérique...)	<ul style="list-style-type: none"> • Listing des prérequis (connaissances et techniques) et liens vers des didacticiels pour ceux n'étant pas acquis • Les mythes du numérique (Conférence vidéo suivie d'un Quiz) • Comment fonctionne la mémoire ? (Conférences vidéos suivies de questionnaires) • Neuromythes à connaître (vidéos jeux réalisés pour un MOOC) • La mémoire n'aime pas la pression (vidéo animée, article de presse) • Jeux de l'ingénierie pédagogique (conférence vidéo, texte résumé des apports théoriques)
C	Présentiel Synchrone	Impliquer les apprenants par un travail collaboratif en lien avec le thème de la formation	Préparer une séance qui sera expérimentée en classe en intégrant la gamification.	<ul style="list-style-type: none"> • La justification (jeux collaboratifs, jeux d'association) • Préparer une séance (travail collaboratif à partir de consignes) • Quelques outils (liens vers des outils informatiques favorisant la démarche ludique)

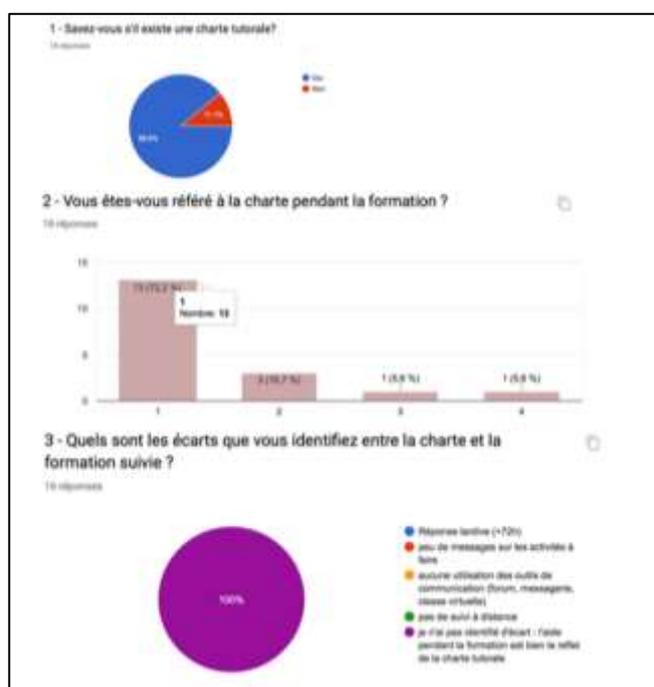
Ce tableau est un récapitulatif de la formation auditée. Nous pouvons identifier le parcours dans sa globalité, ainsi que les composantes qui s’y rapportent. Ceci permet de faire du lien avec le tutorat mis en place.

Les données provoquées

Théorie : il s’agit de recueillir les informations sur la qualité du tutorat. Ce recueil peut très bien s’effectuer par le biais d’un entretien et /ou un questionnaire. Le choix dépend du nombre de personnes à questionner. S’il y a plus de six personnes, il est préférable d’envisager un questionnaire écrit. En effet, le temps de transcription d’une heure d’entretien nous a demandé jusqu’à six heures de travail.

Nous avons donc fait le choix de nous entretenir avec les tuteurs, et d’envoyer un questionnaire (Google Forms) aux apprenants.

Illustration 32 : Extrait de résultats à partir des données quantitatives



Quels que soient les outils utilisés, il est nécessaire d’effectuer en parallèle une grille d’analyse afin de mettre en rapport les différentes questions. En effet, celles-ci répondent à des objectifs de recueil d’informations. Effectuer la grille d’analyse a posteriori peut entraîner :

- Un recueil d’informations inutiles
- Une perte de pertinence dans l’analyse des données
- Un traitement long et fastidieux si nous ne ciblons pas bien les questions

Le questionnaire

La construction du questionnaire s’est élaborée en plusieurs étapes nécessaires à la pertinence tant de l’outil que des résultats que nous souhaitons recueillir.

Tout d’abord, sous forme de brainstorming, chacun notait sur un document partagé, les différentes questions que nous pouvions poser aux apprenants, sans connaître le

contexte avec précision, ni avoir eu le retour d'Anne-Cécile Franc, la responsable. Cette phase a représenté une période de réflexion sur ce que nous voulions connaître du dispositif, du vécu tutoral de la part des apprenants, de l'aide ou non que cela leur a apporté. Éléments que nous avons corrélés avec les données convoquées lors des premiers échanges avec Anne-Cécile Franc.

Il nous a semblé opportun et intéressant de distinguer quatre grandes parties afin d'affiner à chaque étape, ce qui pouvait correspondre aux attentes. Comme le souligne Jacques Rodet, « il y aurait donc intérêt à vérifier auprès des apprenants, une fois la formation diffusée, que les dispositions tutorales correspondent bien à ce dont ils ont besoin et si elles leur sont accessibles, c'est-à-dire, s'ils sont prêts à les utiliser et à s'y investir. »

La première partie du questionnaire s'intéressait à la charte tutorale. L'étude de l'impact de cette dernière avait pour objectif de mettre en évidence certains écarts possibles entre le type d'intervention proposé dans la charte et les interventions réellement réalisées. Une deuxième partie questionnait les sollicitations par le tuteur (tutorat proactif). Nous avons cherché à savoir si celles-ci étaient adaptées, permettaient de relancer les apprenants et surtout si ces derniers avaient eu besoin de ces services. La troisième partie cherchait à identifier les sollicitations du tuteur par les apprenants (tutorat réactif). En effet, il s'agissait de savoir si les apprenants avaient sollicité l'aide d'un tuteur, d'en connaître les raisons. Il nous importait également d'identifier pourquoi celui-ci n'avait éventuellement pas sollicité le tuteur. Puisque le parcours était balisé en termes de tutorat, identifier les sollicitations des apprenants vers le tuteur pouvait nous ouvrir des pistes de préconisations s'il correspondait à un écart marquant et significatif en nombres de réponses. La quatrième partie interrogeait le tutorat mis en place et à la satisfaction des apprenants quant au dispositif. Nous nous sommes questionnés sur l'opinion qu'avaient les apprenants sur ce dernier et les modalités du tutorat. Leur ressenti était aussi une donnée que nous souhaitions recueillir.

Quant à l'analyse des résultats, afin de gagner en pertinence, nous n'avons pas suivi l'ordre du questionnaire mais avons mis en lien différentes questions appartenant à des thèmes divers.

Les entretiens

Les entretiens servaient à fournir une analyse qualitative tant sur les actions en lien avec le tutorat (messages, formations, activités) que sur le ressenti (domaines socio affectifs, motivationnels). C'est pourquoi, au regard du parcours du tutorat sur la formation, il nous a semblé nécessaire de catégoriser différents éléments. Nous avons questionné l'expérience dans le tutorat, les sollicitations, et l'identification des rôles (tuteur ou formateur) par l'interviewé. Nous souhaitions éviter les amalgames entre nouveaux et anciens tuteurs. L'objectif était d'identifier ce que chacun pouvait mettre en place pour répondre aux besoins des apprenants : soit par anticipation, soit par expérience, ou par d'autres points que nous n'aurions pas identifiés.

Nous avons alors cherché à connaître la personne, son champ d'intervention tutorale, son expérience et les qualités attendues. Ensuite, nous avons différencié si la personne était tutrice pour la première fois, ou si elle l'était depuis plus longtemps afin de distinguer ce que l'expérience pouvait apporter en termes de plus-value et d'activités, mais également ce que l'inexpérience pouvait entraîner (appréhensions, mécanismes d'adaptation ou encore messages trop réactifs). Nous souhaitions également savoir quel était l'accompagnement des nouveaux tuteurs dans leur prise de fonction.

Nous avons identifié le tutorat comme « un tutorat orchestre »²⁰. Pour cette raison, il nous paraissait donc important de connaître les activités que le tuteur apparentait au rôle de formateur, des activités relevant du rôle du tuteur, sans oublier les différents types d'interventions tutorales. Nous avons axé nos entretiens sur les écarts entre nouveaux et anciens tuteurs.

Méthodologie de l'Analyse

L'analyse de chaque type de recueil de données était faite séparément l'une de l'autre. Afin de rendre les données plus générales, nous avons détourné un outil prévu initialement pour la mise en place d'interventions tutorales : La matrice d'interventions tutorales. Cette matrice (Cf. illustration 33)²¹ distingue les fonctions tutorales telles qu'elles sont largement prescrites dans la littérature.

Illustration 33 : Matrice des interventions tutorales de Jacques Rodet selon les fonctions et plans de support

Fonction	Plan cognitif	Plan socio affectif	Plan motivationnel	Plan métacognitif
Accueil et orientation	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
Organisationnel	Présenter les méthodologies appropriées	Réguler la dynamique de groupe	Accompagner le processus d'autonomie	Faciliter la planification de l'apprentissage
Pédagogique	Apporter les réponses ou les susciter, Remédier	Faciliter la collaboration entre apprenants	Proposer des activités d'apprentissages significatives	Susciter l'expression critique sur le dispositif
Socio affectif motivationnel	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	Susciter l'entraide 'technique' entre apprenant	Encourager l'utilisation des outils	Susciter la prise de distance sur les usages des outils
Métacognitif	Faire conscientiser ses préférences	Faciliter la prise de conscience des états affectifs // tâches	Faire identifier les motivations intrinsèques	Inciter l'apprenant à apprendre à apprendre
Evaluation	Annoncer clairement les critères d'évaluation	Produire des rétroactions à portée formative	Encourager et féliciter	Aider à s'autoévaluer

Nous avons utilisé cette matrice puisqu'elle permet de faire coïncider différents niveaux d'interventions tutorales selon la fonction exercée. Ce type d'outil a aidé à rendre concrètes les interventions et de les structurer en fonction des différents champs.

Analyse des questionnaires

Afin d'améliorer la qualité de notre analyse, nous avons soumis un questionnaire à deux groupes d'apprenants. Sur les 20 personnes sollicitées, 18 ont répondu. Ce taux de réponses est plutôt favorable et a permis d'avoir une analyse assez complète. Cela concernait deux sessions de formation l'une terminée en novembre 2018 et l'autre en janvier 2019. Ce questionnaire comportait une vingtaine de questions et le temps estimé maximum pour le remplir était de moins de 10 minutes. Nous avons utilisé une grille d'analyse créée à partir d'Excel, pour mettre en lien différentes questions.

²⁰ <https://blogdetad.blogspot.com/2009/09/inconvenients-de-la-figure-du-tuteur.htm>

²¹ <http://blogdetad.blogspot.com/2012/06/des-fonctions-et-des-plans-de-support.html>

Analyse des entretiens

Chaque interviewer a analysé l'entretien qu'il a effectué. En procédant ainsi, la prise en compte du paraverbal a été facilitée (soupirs, expressions non verbales).

Analyse transversale

L'analyse transversale est nécessaire et découle des deux analyses précédentes. Dans notre cas, nous n'avons pas utilisé d'outils ni de méthodologie particulière, si ce n'est par analogie comparé les réponses aux deux grilles d'analyse préalablement construites. Elle a permis de donner les grands traits des analyses réalisées auprès des tuteurs et des apprenants.

Les résultats

Nous nous sommes appuyés sur la matrice d'interventions tutorales pour structurer les résultats de notre analyse. Il ne s'agissait pas de remplir toutes les cases du tableau mais plutôt de considérer les différentes informations recueillies. Dans les résultats, il a pu être intéressant de confronter la qualité et la quantité des interventions tutorales (proactives et réactives), ainsi que les différences dans les interventions tels que le moment optimal, les intervalles entre chaque intervention, le canal de diffusion utilisé (beaucoup de mails, peu de tchat) afin d'envisager des préconisations au plus proche des besoins et des constats.

Les interventions tutorales peuvent être soit structurelles (c'est-à-dire organisées dans le scénario tutorial) ou bien conjoncturelles (c'est-à-dire lié à un évènement concernant l'apprenant). Dans les deux cas, ces interventions peuvent être réactives ou proactives. Il est alors intéressant d'interroger la place de l'un ou de l'autre, afin d'évaluer si les interventions tutorales correspondent aux besoins de la formation. Ce n'est pas parce qu'un certain nombre d'apprenants abandonne, que le dispositif tutorial est défaillant. Il peut être le signe d'une formation qui ne correspond pas aux attentes.

Illustration 34 : Extrait de l'analyse selon la matrice d'interventions tutorales

Intervention	Structurelle	Plus proactive	Plus motivationnelle	Plus réactive
Contenu de l'intervention	Le dialogue de formation apparaît en premier lieu ou tout au long de l'entretien. Les objectifs de formation sont clairement définis.	Le contenu de l'apprentissage est lié à la vie publique et professionnelle des apprenants. Il est lié à la formation. Les échanges sont nombreux. Les échanges sont liés à la formation. Les échanges sont liés à la formation. Les échanges sont liés à la formation.	Il y a un échange de connaissances mais les échanges sont liés à la formation. Les échanges sont liés à la formation. Les échanges sont liés à la formation.	Les échanges sont liés à la formation. Les échanges sont liés à la formation. Les échanges sont liés à la formation.
Contexte de l'intervention	Les méthodes de travail sont expliquées de manière claire et concise.	Le dialogue de formation est lié à la vie publique et professionnelle des apprenants. Il est lié à la formation. Les échanges sont nombreux. Les échanges sont liés à la formation. Les échanges sont liés à la formation.	Le dialogue de formation est lié à la vie publique et professionnelle des apprenants. Il est lié à la formation. Les échanges sont nombreux. Les échanges sont liés à la formation. Les échanges sont liés à la formation.	Le dialogue de formation est lié à la vie publique et professionnelle des apprenants. Il est lié à la formation. Les échanges sont nombreux. Les échanges sont liés à la formation. Les échanges sont liés à la formation.

Les points de vigilance

- Bien identifier le contexte : parcours pédagogique, synopsis tutorial, profil des tuteurs, profil des apprenants. Ce qui permet d'ajuster les questions aux objectifs. Pour ce faire, il est alors nécessaire de collecter les données le plus précisément possible, afin, à court terme, d'améliorer l'analyse.

- Par exemple, nous nous sommes aperçus au cours des entretiens que l'expérience des tuteurs était différente d'une personne à l'autre. Ce qui, dans la trame d'entretien n'avait pas été anticipé, et donc a été plus difficile à répercuter dans l'analyse.

Pour structurer l'analyse de l'audit, il est nécessaire de construire une :

- Grille d'analyse pour les entretiens
- Grille d'analyse pour les questionnaires
- Grille d'analyse pour les données convoquées (ancienneté dans la fonction)

Il nous semble que nous n'avons pas utilisé toutes les ressources dont nous disposions afin d'enrichir l'analyse globale. Il aurait été opportun de créer une grille d'analyse commune prenant en compte les données convoquées et les données provoquées.

A posteriori, nous nous interrogeons si l'utilisation de la matrice d'interventions tutorales pour la construction des entretiens et des questionnaires n'aurait pas été plus pertinente ? Nous pensons désormais que cela aurait pu faciliter la catégorisation des préconisations. Il aurait pu être intéressant de :

- Prendre le temps de la prise de recul pour effectuer une analyse générale
- Ne pas réaliser l'entretien du responsable de la formation avant les formés. En effet, cela induit des biais, comme le fait de ne pas interroger des points que les formés ont pu émettre dans leurs réponses aux questionnaires
- Interroger de façon équivalente le tutorat proactif comme réactif, quelle que soit la qualité du tutorat mis en œuvre ; et ce, afin de faciliter les préconisations, ou tout au moins la hiérarchisation des actions.
- Anonymiser

L'analyse ne doit pas se conforter qu'aux seules parties prenantes de la formation : il est nécessaire de l'adapter à chaque type de parcours de formation.

Dans un premier temps, nous nous devons de faire l'étude des données convoquées ; c'est-à-dire l'analyse du scénario tutorial (conception des interventions tutorales et positionnement sur le scénario détaillé, quantification des interventions, et rédaction de la charte) et du plan de diffusion (formation des tuteurs et initiation d'une communauté de pratique des tuteurs, mise au point des outils de suivis des interventions tutorales et détermination du modèle économique du dispositif tutorial).

Dans un second temps, nous aurions dû effectuer l'analyse des données provoquées : entretiens et questionnaires. Effectivement, comment auditer le scénario tutorial d'une organisation que l'on ne maîtrise pas ?

Méthodologie des Préconisations

Le modèle utilisé

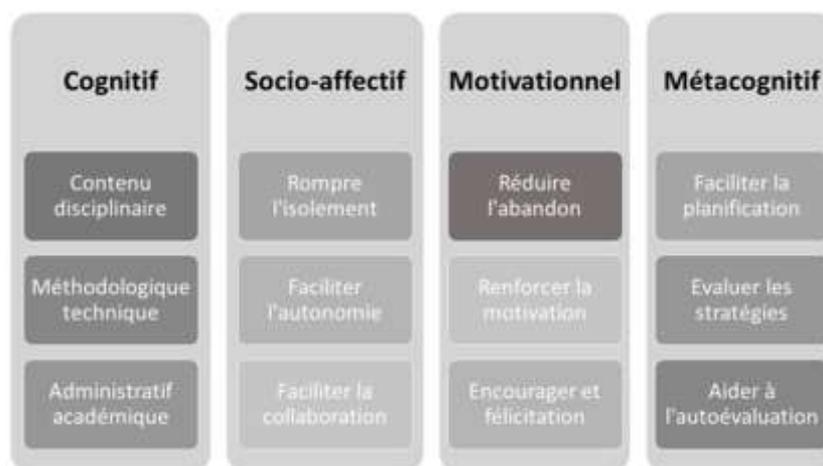
Il est important d'établir des préconisations à partir des grilles d'analyse (données provoquées et convoquées). Suite à ces dernières, nous avons eu le plaisir de remarquer que le scénario tutorial proposé était déjà bien abouti, et que peu de propositions était à soumettre. C'est pourquoi, dans un premier temps, nous avons souligné les points forts du parcours de formation.

De plus, constatant que parmi les données convoquées et provoquées réunies, certaines informations étaient absentes, nous avons fait le choix de ne pas les

développer. En effet, sujet à interprétation, le risque eût été de ne pas être en adéquation avec la réalité.

Afin de réaliser des recommandations adaptées au contexte, nous avons procédé par étape, en utilisant le plan de support à l'apprentissage. Ce dernier nous a permis de les catégoriser en les rendant plus générales tout en les adaptant aux champs cognitifs - socio affectifs - motivationnels - métacognitifs - des apprenants.

Illustration 35 : Plan de support à l'apprentissage selon Jacques Rodet²²



Le résultat

Afin d'effectuer des préconisations plus fines, pertinentes et afin d'enrichir l'analyse et personnaliser les interventions tutorales, l'étape suivante pourrait être de mettre en lien ces préconisations et les adapter aux profils des apprenants selon Viviane Glikman²³ (dans l'audit que nous avons réalisé, nous ne sommes pas allés jusqu'à cette étape).

²² <http://blogdetad.blogspot.com/2008/11/propos-des-plans-de-support.html>

²³ Apprenants et tuteurs : une approche européenne des médiations humaines.
<https://www.ressources.cfadf.com/coursfad/moodle/EAD/tut07.pdf>

Illustration 36 : Extrait des préconisations

Ce qui peut être amélioré ou mis en place

Sur le plan cognitif
Les apprenants ayant exprimé leur besoin de soutien méthodologique, nous font dire qu'un rappel des consignes et de l'organisation du travail pourrait être proposé à différents instants de la formation.

Sur le plan socio-affectif
Face à un parcours bien balisé, c'est probablement sur le plan socio-affectif que nous pouvons émettre quelques préconisations.
Afin de faciliter la collaboration entre les apprenants, il nous semble utile de revenir sur les outils numériques (pad et forum). En effet, ces derniers semblent peu investis par les apprenants lors de la formation. Plusieurs options sont envisageables :

- D'une part, permettre au tuteur une implication plus importante dans l'utilisation de ces outils. Peut-être en étant à l'initiative des messages via les pads et forum, afin de créer un phénomène de mimétisme de la part des apprenants. Par exemple, le tuteur pourrait faire sa propre présentation sur le forum pour initier l'activité de présentation.
- D'autre part, pour faciliter la collaboration entre apprenants, nous recommandons de proposer une boîte à outils avec différentes applications à usage collaboratif. Ce sera aux apprenants de sélectionner les outils qui leur sembleront les plus appropriés (aussi bien pour des travaux formels qu'informels).
- Enfin une activité collaborative à distance peut être proposée afin de compléter le dispositif.

Sur le plan motivationnel
Ce champ est bien investi dans la formation. Il pourrait être complété par une thématique sur le forum de type « humeur du jour », cela renforcerait le tutorat motivationnel.
La mise en place d'un mentorat permettrait de motiver à plus long terme les apprenants. Celui-ci pourrait s'envisager dans les suites de cette formation. Il consisterait alors à la mise en œuvre de ses acquis de formation sur le terrain, dans le cadre d'un contrat entre un mentor et l'apprenant.
Le mentor serait à définir, ainsi que les modalités du contrat, du mentorat et des échéances.

Sur le plan métacognitif

FIL ROUGE

Le groupe Jazz'Ira vient de terminer son concert. Enchantés de la performance musicale produite, les musiciens vous livrent leurs ressentis, impressions...

Métacognition du groupe Jazz'Ira

Nous étions de secteurs différents, nous ne nous connaissions pas ou peu, n'ayant pas eu l'occasion de travailler ensemble. Face à des appréhensions concernant les travaux de groupe, il nous a semblé nécessaire d'avoir un leader. L'objectif était de ne pas rencontrer de difficultés et d'emmener le groupe jusqu'au bout du projet.

Le désigné volontaire a été accepté par chacun des membres du groupe. Afin d'assurer la pérennité des informations, nous avons mis en place des compte-rendus de réunions, où figuraient les réflexions, ainsi que les décisions prises. Ainsi, chacun pouvait s'y référer. Conjointement à ce document, un diagramme de Gantt a été créé afin de rendre visibles les tâches de chacun et les échéances.

Finalement, nous avons trouvé rapidement les moyens de travailler ensemble dans une ambiance sereine, permettant de produire sans crainte et donc de lever les doutes, les appréhensions. Ce qui est d'autant plus important si la distance ne permet pas des temps de rencontre en face-à-face, ou si les membres appréhendent le travail d'équipe. Initialement, le groupe s'était constitué autour d'un projet qui ne correspondait pas à l'évaluation d'un scénario tutoral. Ce qui a, dans un premier temps, déstabilisé le groupe, ayant déjà initié des pistes de réflexion et de recherche auprès de cet organisme.

Qui plus est, le sujet du tutorat était une notion nouvelle que nous avons découvert durant l'année de formation.

Nous pouvons affirmer aujourd'hui que cette expérience a été riche d'enseignement pour chacun d'entre nous. Nous ne pouvons que conseiller de bien définir le fonctionnement du groupe et les modalités d'utilisation des outils dès le début afin de gagner en efficacité.

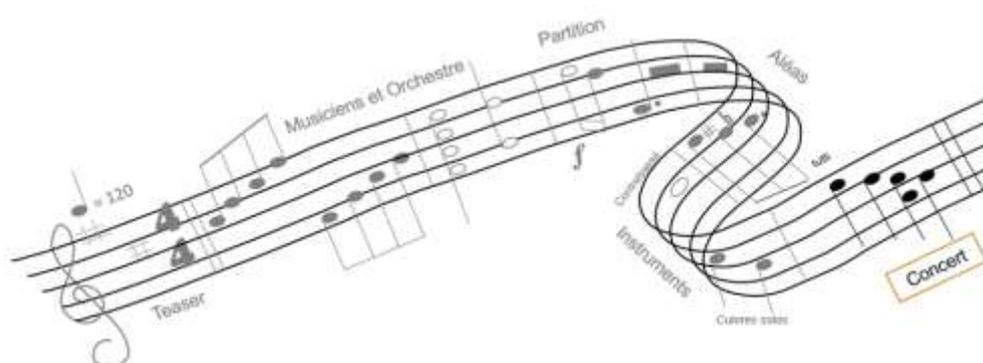
Avec du recul nous pouvons questionner l'organisation du groupe sur son mode de travail. Était-il en mode collaboratif ou en mode coopératif ?

Il nous semble qu'à bien des égards le groupe a plutôt utilisé le mode coopératif que collaboratif. La coopération a servi la temporalité. Nous l'avons utilisé pour travailler certains aspects du tutorat et ainsi pouvoir proposer aux autres membres du groupe l'avancée de chaque partie. Utiliser la coopération permettait aussi de s'appuyer sur les compétences de chacun des membres afin de gagner en efficacité.

Nous avons collaboré lors de mises en commun afin d'avoir l'avis et l'approbation du reste du groupe sur les parties travaillées. Ces temps ont été rares mais importants lorsqu'il s'est agi de l'analyse des données et des préconisations que nous pouvions faire.

FIL ROUGE

Le concert de chaque groupe est terminé. Pourtant ce n'est pas encore la fin. Il reste un dernier morceau, que les deux formations musicales vont interpréter afin de finaliser l'œuvre commune "FaSiLa...Tutorer". Écoutons-les nous faire part de leurs ressentis.



La métacognition de FaSiLa...Tutorer

Sur l'organisation du groupe

Une fois la décision prise de créer un nouveau collectif de travail issu des deux groupes de cours d'ingénierie tutorale du master MFEG, nous avons travaillé sur le choix de nos outils de communication et de production. Framapad a été proposé parce que c'est un logiciel libre et ses outils de rédaction permettent des apports visibles du groupe. Pour la communication, Slack a été initié par Jacques Rodet pour nos échanges avec lui. Les deux groupes de leur côté ont créé un Whatsapp commun. Enfin les rendez-vous virtuels de travail se sont déroulés par le biais d'Adobe Connect puis Googlemeet. Entre nous, rédacteurs, avons utilisé Zoom. Nous étions à cette période occupés à nos stages et en fin de formation, ce qui n'a pas facilité la prise de décision. L'été studieux sur le mémoire n'a pas offert à chacun.e un espace suffisant d'appropriation du projet et à la rentrée, des rédacteurs ont signifié leur souhait de ne pas poursuivre. Nous avons établi un calendrier de travail en essayant d'être réalistes face à nos disponibilités respectives.

Sur les différentes tâches

Nous avons eu besoin de comprendre quelles seraient les attentes de Jacques Rodet en vue de la constitution de la Revue Tutorale pour déterminer le type d'activités à mobiliser durant la période de conception. Les deux premiers rendez-vous virtuels ont pu, entre autres, servir à cela. Nous avons pu notamment identifier une tâche de prise de connaissance des travaux de chacun des groupes initiaux, un périmètre des contenus principaux de la revue, l'établissement d'un plan et le choix d'un storytelling. Cette période a pu activer la motivation du collectif de travail même si les contraintes temporelles étaient fortes avant et après l'été 2019.

Sur les contraintes et les freins

Soyons clairs avec vous lecteurs, cette partie devrait proportionnellement être la plus longue de cette rubrique métacognitive ! Se lancer dans l'écriture d'une revue à six mains issues de deux groupes différents, qui n'avaient pas unanimement travaillé ensemble durant le master, allait forcément entraîner quelques contraintes et freins. Un des facteurs forts était bien sûr la temporalité différente de nos disponibilités car nous pouvions être en stage, en emploi et en écriture de notre mémoire. Il a donc été impossible d'avoir le groupe en intégralité lors des temps de travail en synchrone. Cependant, les outils de communication ont permis de se tenir informé.e.s et de pouvoir apporter des contributions asynchrones. Par conséquent, nous avons dû revoir le calendrier pour l'ajuster à nos réalités. A partir de novembre 2019, le rythme de travail a pu reprendre de plus belle puisque les soutenances des mémoires étaient terminées. La perspective de poursuivre le master via cette expérience d'écriture d'un article a nourri la motivation des membres du groupe.

Néanmoins, le manque de perspective sur l'achèvement du travail a pu avoir un impact négatif sur la motivation mais la force du groupe a permis aux plus motivé.e.s de booster les autres tout au long de la démarche de travail. Avant l'été 2020, les contraintes de disponibilités ont à nouveau ressurgi mais une nouvelle organisation de travail a été arrêtée par le collectif : rendez-vous réguliers hebdomadaires en petit effectif avec une validation le lendemain à 21h30 maximum par les autres membres du groupe pour permettre l'avancée et les contributions asynchrones.

Sur la dynamique du groupe

La motivation collective était forte, suite aux résultats obtenus aux livrables d'ingénierie tutorale. Cette dynamique initiale s'en trouvait donc renforcée malgré le vécu de l'expérience dans chacun des groupes qui a été différent lors de cette première collaboration. Portés par les retours constructifs de Jacques qui nous faisaient entrevoir de nouvelles perspectives de collaboration innovante pour tous (la rédaction d'un article associant deux groupes à partir de deux projets tutoraux différents).

Les membres du groupe ont été mobilisés dans leur nouveau parcours professionnel à l'issue du master et après une à deux années où la production collective a été prégnante dans nos modes d'apprentissage, nous avons pu repérer une difficulté à produire sur un mode collaboratif. Par défaut, le mode coopératif a plutôt œuvré de novembre 2019 à juin 2020. Nous pouvons faire l'hypothèse que la dimension socio-affective a été sous-estimée par le groupe formé, issu de deux collectifs initiaux ayant eu des expériences affectives fortes. Ceci a pu contribuer à la difficulté de créer une nouvelle identité de groupe aussi créative et positive sur la motivation. A l'été 2020, la matière principale était présente mais la structuration, le fil rouge demandaient encore un travail conséquent. Lors d'une rencontre virtuelle en juillet, un état des lieux objectif a pu se faire afin de lister le reste à produire et l'état des forces en présence. La communication claire et respectueuse a permis de cadrer les tâches restantes et se les répartir dans le but d'une finalisation à fin juillet. Il nous apparaissait alors que les mobilisation individuelle et collective devaient être solides pour avoir une issue positive et satisfaisante.

Sur le retour d'expérience

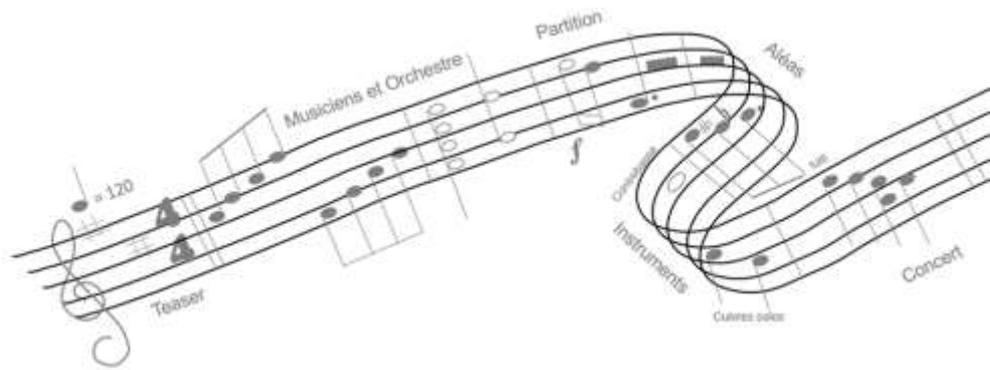
L'objectif commun, la capacité de régulation du groupe et les retours de Jacques ont permis de tenir nos engagements et d'être fiers d'avoir produit cette contribution à six mains autour de l'ingénierie tutorale.

Si la motivation était présente au début de l'aventure, force est de constater qu'avec le départ de deux collègues, et un projet qui a duré sur le long terme, le groupe Jazz'Ira s'est parfois démotivé. Pourtant, se retrouver face à des challenges à relever, des échéances courtes nous montre que les champs socio affectifs et motivationnels ont permis aux deux membres de continuer l'aventure jusqu'au bout, soutenus également par le groupe TutoRock.

FIL ROUGE

Les musiciens sont encore debout sur la scène et saluent le public tout le temps des applaudissements. Puis ils quittent un à un la scène direction les coulisses, alors que la salle de spectacle s'éclaire de ses lumières blanches et les spectateurs sortent peu à peu. Ravis de ce partage, les musiciens sortent grandis de cette expérience, avec un nouveau bagage en main. Alors laissons les profiter des derniers instants de partage...

Le rideau se ferme sur FaSiLa...Tutorer.



Conclusion

Pour conclure cette fabuleuse aventure humaine et rédactionnelle, il convient de remercier Jacques qui nous a fait vivre cette expérience inédite pour tous.

Forts du premier livrable, nous étions tous convaincus que cette UE d'ingénierie tutorale nous avait amenés très loin et pourtant...nous n'imaginions pas que volontairement nous irions encore plus loin. Pourquoi ?

- Pour ne pas se quitter
- Pour approfondir l'apprentissage sur le sujet
- Pour expérimenter un nouveau collectif de travail
- Pour continuer à conjuguer ensemble
- Pour réussir à combiner deux sujets différents dans un même écrit

Nous avons un double défi : écrire un article à deux groupes, qui puisse mettre en valeur notre travail. Nous y sommes parvenus en utilisant le storytelling et en structurant notre travail.

Finalement, le bénéfice de cette aventure collaborative a été multiple. La combinaison des deux sujets a permis de faire un parallèle entre deux méthodologies, mettant en relief leurs similitudes et leurs différences. En effet, chacune des deux méthodologies consistent en trois phases : collecte des données, analyses et préconisations. Pourtant, au sein de chaque phase, l'approche est différente. D'une part, l'ingénierie tutorale intervient à des stades différents de la formation hybride, l'un en amont, l'autre en aval. D'autre part, les décisions des groupes quant aux moyens et aux approches dépendent de leurs compétences, leurs expériences, leur personnalité, sans oublier la dynamique inhérente au groupe.

Le résultat et l'atout de ce travail consistent dans le fait que nous avons pris le meilleur des deux groupes en confrontant nos idées, en partageant nos expériences et en apprenant les uns des autres. Ce qui fait la valeur de cette aventure FaSiLa...Tutorer !

Avec le contexte actuel et notamment la crise sanitaire de la Covid-19, nous avons constaté une prise de conscience générale quant à la nécessité d'adapter les formations présentielles en distancielles ou hybrides. Quelle sera la capacité des organismes à réfléchir, à s'adapter et à intégrer le tutorat à distance dans leurs pratiques professionnelles aux bénéfiques des apprenants ?

Entretien avec Anne-Cécile Franc



Jacques Rodet (JR) : Bonjour Anne-Cécile. Tu occupes le poste de coordinatrice du dossier e-formation pour la DANE de Versailles et tu es également formatrice académique. Pour nos lecteurs qui ne sont pas tous familiers de l'organisation académique, peux-tu préciser ce qu'est la DANE, ses rôles et décrire le périmètre du dossier e-formation ? Par ailleurs, auprès de qui intervien-tu comme formatrice ?

Anne-Cécile Franc (ACF) : Bonjour Jacques. En effet, voici quelques éléments pour mieux comprendre. La Délégation Académique au Numérique Éducatif (DANE) de Versailles, est un service académique du rectorat constitué d'environ 70 personnes. À sa tête, le délégué académique au numérique (DAN), conseiller de la rectrice, est chargé de proposer, d'animer et d'évaluer une feuille de route articulant les orientations nationales et académiques, permettant de développer et d'accompagner les usages du numérique et de former les enseignants.

Pour mettre en œuvre cette feuille de route, au plus près des territoires, des acteurs de terrain, conseillers pour le numérique, formateurs et chargés de mission organisent leurs actions autour de différents dossiers :

- accompagnement de proximité,
- e-éducation,
- e-formation et formation,
- suivi des politiques des collectivités,
- services en ligne et systèmes d'information,
- éducation aux médias et à l'information,
- robotique, nouveaux langages et mondes numériques,
- valorisation des usages numériques.

J'assume pour ma part la coordination du dossier e-formation, avec une équipe de trois chargés de mission. Ce dossier regroupe l'ensemble des éléments qui rentrent dans le champ de la formation par le numérique. Nous travaillons en lien étroit avec l'équipe nationale m@gistère et à l'échelle académique avec les autres services du rectorat, en particulier la DAFOR, la CARDIE, mais également avec les inspecteurs disciplinaires pour mettre en œuvre les principes du schéma directeur de la formation continue. <https://www.education.gouv.fr/bo/19/Hebdo35/MENH1927275C.htm>

Comme l'académie de Versailles est la plus grosse académie de France elle concentre à elle seule environ 10% des effectifs nationaux. L'équipe e-formation a pour mission d'accompagner l'ensemble des personnels de l'éducation nationale qui se forment sur m@gistère, ce qui pourrait donc représenter jusqu'à 98 000 personnes.

En réalité, nous avons à peu près 20 000 utilisateurs effectifs sur m@gistère et nos formations sont destinées plus spécifiquement aux 2000 formateurs du second degré.

En tant que formatrice, j'interviens essentiellement auprès des formateurs. Cela va des enseignants aux cadres, (personnels de direction et inspecteurs).

JR : Quels sont les éléments les plus remarquables qui t'ont amenée à ces activités au sein de l'académie de Versailles ?

ACF : À l'origine, j'étais professeur de lettres modernes dans un lycée, dans lequel j'enseignais également l'option cinéma audiovisuel. J'étais également intervenue pour le GRETA et j'avais donné des cours en prison. Chaque année, je montais des projets culturels pour lesquels j'avais monté des dossiers de demandes de subvention. Avec l'aide du référent numérique, j'avais pu obtenir une classe nomade complète avec des ordinateurs portables, une borne wifi, une imprimante, des baladeurs équipés de micros.

J'ai eu envie de partager ces expérimentations et de faire bénéficier d'autres enseignants de cette expérience accumulée. J'ai postulé à la DANE en 2008 et j'ai été engagée en tant que formatrice.

J'ai fait mes armes dans de nombreux établissements de l'académie en formant les enseignants sur les sujets numériques les plus divers, baladodiffusion, TNI, site web, blog, montage vidéo, culture numérique, droit, etc.

Comme j'avais conçu un des premiers parcours de formation dans ma discipline sur la plateforme nationale p@irformance, j'ai porté le dossier formation à distance au sein de la DANE à partir de 2009.

À la DANE, nous avons développé une plateforme moodle locale, Athena qui a existé jusqu'en 2014 et qui a beaucoup servi pour la formation des nouveaux enseignants stagiaires et pour les formations au numérique.

À partir de 2014, nous avons complètement basculé sur la plateforme m@gistère pour laquelle je suis actuellement correspondante et administratrice académique. Depuis 2015, c'est la recherche qui me passionne. J'ai suivi un master de sciences humaines et sociales, mention information et communication, spécialité applications informatiques : gestion, éducation aux médias, e-formation (AIGEME) à la Sorbonne nouvelle, puis le DU Formation pour le Alliances Ingénierie, Recherche, Education (FAIRE) au CRI à Paris Diderot et l'année dernière le DU Formation à la recherche en formation des adultes (Université de Lille – laboratoire CIREL) sous la direction d'Annie Jézégou.

Si je résume, je dirais que les différents ingrédients combinés qui m'ont amenée vers la e-formation sont : le numérique, la créativité, l'empathie, l'accompagnement, une curiosité intellectuelle insatiable.

JR : Comment est organisée l'équipe de l'académie de Versailles qui s'occupe de e-formation et quels types de projets mène-t-elle ?

ACF : Comme je l'ai évoqué précédemment, nous sommes quatre chargés de mission dans l'équipe e-formation, tous enseignants et formateurs académiques. Nous nous répartissons l'ensemble des dossiers de manière équitable, en fonction de nos champs d'expertise respectifs. Je coordonne l'équipe, mais son fonctionnement est plutôt démocratique.

Notre accompagnement couvre un périmètre assez large. Par exemple, nous assurons un support quotidien technique et pédagogique quant à l'utilisation des plateformes de formation m@gistère ou encore Ma cl@sse virtuelle. Pendant le confinement, je

peux te dire que les demandes d'accompagnement à l'utilisation de la classe virtuelle et à l'organisation de webinaires et de master classes ont fait un bond spectaculaire.

Nous produisons différents supports de communication pour vulgariser les concepts liés à la e-formation, des articles, des infographies, des ressources interactives, et même un JT. Nous organisons différents webinaires, dont les jeudis de la recherche qui permettent d'articuler apports de chercheurs et témoignages de praticiens. Voici le lien des conférences qui ont toutes été enregistrées : <http://www.dane.ac-versailles.fr/comprendre/les-jeudis-de-la-recherche-jeudisdelarecherche>

Des parcours de formation hybrides tutorés, que nous avons partagés dans l'offre nationale m@gistère nous permettent par ailleurs d'assurer la formation des formateurs de l'académie à ce que nous avons appelé l'e-formation, la formation par le numérique si tu préfères. Nous formons ainsi à la scénarisation d'une formation, à la médiatisation des ressources, à leur intégration sur une plateforme et à l'animation de la formation. Le tutorat y a la part belle comme tu t'en doutes.

Pour finir, nous sommes également engagés dans l'accompagnement de la valorisation de l'engagement individuel et collectif dans une démarche de développement professionnel. Nous avons expérimenté les Open Badges dans ce cadre.

Les pages de notre site web consacrées au dossier e-formation permettront à ceux et celles que cela intéresse d'en savoir davantage : <http://www.dane.ac-versailles.fr/e-formation>

JR : Comme tu le sais, la revue « Tutorales » est entièrement dédiée au tutorat à distance, est-ce que ce dernier fait l'objet d'une réflexion particulière au sein de l'académie ? Comme celle-ci se traduit-elle ? Peux-tu donner quelques exemples de pratiques tutorales au sein des dispositifs de e-formation initiés par la DANE de Versailles ?

ACF : L'académie a été sensibilisée très tôt à l'importance du tutorat à distance. D'ailleurs, tu dois certainement t'en souvenir, je t'avais contacté pour que tu interviennes pour la DANE puis pour d'autres acteurs académiques en mai 2011 : <https://webtv.ac-versailles.fr/spip.php?article746>

C'est à cette époque que le pôle formation de l'académie a décidé de constituer une équipe de personnes-ressources issues des trois catégories de personnels de l'académie. L'idée était de faire monter en compétences cette équipe et de lui faire réaliser un dispositif hybride inter-catégoriel de formation de formateurs permettant de former massivement les décideurs et les personnels de l'académie.

Je faisais partie de cette équipe qui a été envoyée à l'ESEN pour bénéficier de la formation ingénierie de la formation à distance (IFD). Tu as été notre tuteur projet à l'époque. C'est dans ce cadre que nous avons réalisé le premier volet du dispositif "e-CAP" (Concevoir et Accompagner les Projets d'e-formation), récompensé le 19 juin 2014, à l'occasion de la quatrième édition des E-Learning Excellence Awards, au titre de meilleur dispositif de formation multimodale dans la catégorie « Métier ».

En 2013, je t'ai fait intervenir à nouveau dans le cadre d'Intertice sur le tutorat et la personnalisation des apprentissages :

<https://webtv.ac-versailles.fr/spip.php?article973>

En 2015, nous avons finalisé le volet 3 de la formation e-CAP, tutorer un dispositif d'e-formation : <http://www.dane.ac-versailles.fr/etre-accompagne-se-former/e-cap3-tutorer-un-dispositif-d-e-formation>

Grâce à ce dispositif, nous avons pu accompagner de nombreuses équipes de concepteurs en les sensibilisant à l'importance du scénario tutorial.

Tous les parcours de formation hybrides de la DANE comportent un scénario tutorial complètement formalisé à destination des formateurs qui vont avoir à les animer.

En général le tutorat proposé consiste en un ensemble de messages proactifs dont la trame et le calendrier ont été pensés pour répondre aux besoins de la majorité des apprenants. Nous travaillons également sur la posture d'accompagnement à l'écrit et à l'oral ce qui permet aux tuteurs de rédiger des messages réactifs collectifs et individuels bienveillants et appropriés. Un modèle de charte est systématiquement proposé dans chaque parcours.

Nous n'hésitons pas à proposer un accompagnement en classe virtuelle ou par téléphone ce qui rassure ceux qui ont un rapport contrarié avec la technologie. Les outils de suivi de la plateforme m@gistère permettent d'identifier les décrocheurs et de jouer sur différents leviers pour les remobiliser, ce qui donne pour finir des taux de persistance et de satisfaction plutôt honorables.

JR : Dans ce numéro, plusieurs étudiants de l'université de Rennes 1 au sein du master MFEG qui forme des chefs de projet e-learning, témoignent d'une action d'ingénierie tutorale qu'ils ont menée à l'académie de Versailles. En l'occurrence, il s'agissait pour eux de procéder à l'audit d'un dispositif tutorial. Ils ont abouti à un certain nombre de préconisations. Quel est ton sentiment général sur ce travail ? En quoi a-t-il été utile pour la DANE ? Quelles sont les préconisations qui ont vu à ce jour une traduction concrète pour l'amélioration de ce dispositif tutorial ?

ACF : Comme tu l'as souligné dans le feedback que tu as renvoyé au groupe d'étudiants, leur travail était de grande qualité. J'ai lu avec beaucoup d'intérêt le résultat des questionnaires envoyés aux participants, leur analyse, les différentes interviews des tuteurs et enfin les préconisations finales. La méthodologie proposée dans le cadre du master MFEG est très aboutie et pourrait constituer à elle seule la démarche formative permettant de comprendre l'intérêt d'un scénario tutorial solide.

Réaliser un audit aussi complet sur chacun de nos dispositifs aurait été très chronophage. C'est pourquoi nous sommes ravis d'avoir pu bénéficier de cette analyse qui nous permet à la fois d'être rassurés sur la qualité de la démarche dont nous faisons la promotion dans tous les dispositifs que nous accompagnons, mais qui vient également étoffer notre réserve de pistes pédagogiques.

Très concrètement, pour faire suite à ce retour, nous avons fait évoluer le dispositif dans plusieurs directions :

Pour étoffer le soutien motivationnel et socioaffectif, comme cela avait été suggéré, nous avons incité les tuteurs à faire leur présentation dans le forum assez rapidement après le démarrage à distance, en guise de relance au moment des portraits individuels. Pour encourager la motivation et le sentiment d'auto-direction, nous avons intégré des Open Badges différenciés correspondant aux différents niveaux d'engagement possibles et nous avons invité les tuteurs à accompagner les participants dans une démarche d'autoanalyse de leurs motivations, d'autoévaluation de leur niveau et de leurs besoins puis de leur progression en fin de parcours.

Nous avons également retenu ta suggestion de mutualiser les messages des tuteurs et de constituer une banque d'exemples à partir des sessions animées.

JR : Selon toi, quels sont les principaux bénéfices que peut retirer une organisation de la démarche d'audit de ses dispositifs tutoraux ?

ACF : Pour une organisation qui serait prête à ouvrir une formation à un regard extérieur afin de bénéficier d'un retour objectif, ce type d'audit peut être particulièrement utile, car il permet de poser un diagnostic précis et d'identifier les points d'amélioration.

Ce qui est intéressant dans la démarche, c'est qu'il ne s'agit pas simplement de pointer les insuffisances ou de souligner uniquement les qualités du scénario tutorial d'un dispositif. L'audit propose également des pistes de remédiation concrètes.

Imaginons que le résultat d'un audit soit particulièrement mauvais. Si c'est le cas, je suppose que ce ne sera pas forcément une surprise : le décrochage des participants est certainement un indicateur fort qui devrait pousser les organisations à bénéficier de ce retour.

Bien entendu, c'est le cas de figure le pire. J'imagine que le plus souvent, il s'agit simplement de faire encore mieux l'année suivante et cherchant à améliorer l'aspect du scénario qui a été moins travaillé par les concepteurs de la formation.

JR : Est-ce que le travail de ces étudiants a inspiré à la DANE pour effectuer d'autres audits tutoraux sur les e-formations qu'elle propose ?

ACF : Comme je le disais précédemment, un audit aussi complet demande du temps. Généraliser la démarche nécessiterait de réaliser des arbitrages.

Pour le moment, nous agissons de manière plus légère à deux niveaux, auprès des équipes débutantes en les aidant à construire un scénario tutorial le plus équilibré possible et auprès des équipes plus aguerries qui en font la demande, en les aidant à évaluer la qualité de leur scénario tutorial avant le démarrage de la formation, ou après un an de mise en œuvre.

JR : L'audit tutorial est le dernier livrable de l'ingénierie tutorale. Avant lui, le livrable « Système tutorial » permet d'identifier les besoins de soutien des apprenants, de les prioriser et de dimensionner les périmètres d'actions des différents profils de tuteurs. Comment au sein de la DANE, durant la conception d'une e-formation, ces actions sont-elles menées ?

ACF : Lorsqu'il s'agit d'un premier projet de e-formation, nous encourageons les équipes à bénéficier d'un accompagnement dans le cadre de la formation action e-CAP3 "Tutorer un dispositif de e-formation". C'est la situation idéale, car là nous avons le cadre pour accompagner les tuteurs dans les différentes phases que tu évoques.

Dans le meilleur des cas, cette identification des besoins de soutien des apprenants se fait sous la forme d'un questionnaire initial que nous faisons ajouter dans le scénario de la formation. Le plus souvent, le scénario tutorial se construit avec une forte marge d'adaptation au fil des sessions. Par expérience, nous savons que les formateurs ne pourront pas anticiper toutes les situations avant le lancement de la formation et que cette formation aura nécessairement à évoluer.

La majorité des formations hybrides de l'académie sont conçues hors de ce cadre, sans accompagnement. Malheureusement, il arrive alors que le scénario tutorial ne soit pas

travaillé du tout. La situation la pire est le parcours dans lequel il n'y a aucun accompagnement, aucune activité sociale, uniquement des ressources à consulter auxquelles il n'est même pas fait référence lors des regroupements en présentiel. Sans surprise, ces parcours ne sont absolument pas suivis par les participants. Et souvent la conclusion facile à laquelle les formateurs préfèrent céder est de dire que "m@gistère ne fonctionne pas".

JR : Le livrable de l'ingénierie tutorale qui est souvent le plus réalisé est le « Scénario tutorial ». Il permet de décrire et de quantifier chaque intervention des tuteurs. Il est également complété par l'élaboration d'une charte tutorale. Par qui sont réalisées ces actions au sein de l'académie de Versailles ?

ACF : L'académie de Versailles représente à elle seule 10% des effectifs nationaux. Avec une équipe de quatre personnes, nous n'avons pas les forces suffisantes pour réaliser le scénario de toutes les formations hybrides existantes. Nous avons donc fait le choix de faire monter en compétences un maximum d'acteurs, plutôt que de concentrer l'expertise sur une équipe d'ingénieurs pédagogiques. C'est pourquoi chaque équipe de conception est chargée de réaliser le scénario tutorial complet de son dispositif de formation hybride ou à distance.

Lorsqu'il s'agit d'un premier projet de formation, nous proposons de former les formateurs grâce au dispositif e-CAP3, tutorer un dispositif d'e-formation. Comme il s'agit d'une formation action, les équipes projet sont accompagnées lors de la réalisation de ce scénario tutorial. Pour les dispositifs suivants, l'équipe e-formation reste disponible pour formuler des conseils et aider à réaliser une sorte d'audit allégé d'un scénario tutorial qui serait soumis à notre expertise.

JR : Je reviens un instant sur la charte tutorale. Fait-elle l'objet de révisions suite aux retours des apprenants et des résultats d'évaluation des e-formations ? Si oui, quelles ont été les principales modifications qu'elle a enregistrées ?

ACF : Comme je l'ai évoqué précédemment, chaque parcours comporte un modèle de charte que chaque formateur adapte ensuite en concertation avec son groupe.

Nous avons constaté que cette charte subissait finalement assez peu de modifications. Nous l'avons déjà beaucoup éprouvée et remaniée ce qui a permis d'aboutir à un texte qui convient à la plupart des situations.

En revanche, la charte constitue souvent un bon lanceur pour des échanges qui permettent de formaliser le cadre spécifique de la formation. Elle permet notamment de revenir sur la question des horaires d'envoi des messages de forum, ou encore des notifications, sujet qui préoccupe beaucoup de participants partagés entre la peur d'être débordés par le nombre de messages et le besoin de bénéficier d'un accompagnement individuel. Elle favorise aussi une explicitation plus claire de la manière dont chacun compte s'engager dans la formation.

Nous avons complété cette charte par des outils plus personnalisés. Par exemple, nous poussons chaque participant à formaliser un projet de formation individuel dans lequel il se projette dans la réalisation de tout ou partie du parcours. Dans les formations e-CAP notamment, nous avons rendu cet engagement modulable visible grâce au scénario mais également grâce à des Open Badges.

JR : Le troisième livrable de l'ingénierie tutorale est le « Plan de diffusion ». Une de ces actions est de préparer les futurs tuteurs à l'exercice de leurs missions. Quelles sont les

initiatives que la DANE a prises en la matière ? Quels sont les principaux axes de formation qui te semblent incontournables pour former des tuteurs à distance ?

ACF : Tous les dispositifs hybrides tutorés élaborés par la DANE disposent d'un scénario tutorial explicite joint au parcours de formation. Nous avons fait le choix de le faire apparaître dans le parcours sous la forme de pages dédiées aux tuteurs et visibles uniquement par eux. Nous le doublons d'étiquettes de rappel présentes sur les pages du parcours. Un calendrier précis des tâches tutorales est systématiquement présent, avec des guides et des pas-à-pas explicitant chacun des gestes à réaliser. Les tuteurs d'un même dispositif sont en relation par le biais d'un forum sur lequel ils peuvent bénéficier de toutes les réponses à leurs questions techniques et pédagogiques, et partager leurs pratiques entre pairs. Ils ont ainsi une sorte de tutorat de tuteurs dédié à chaque dispositif.

Nous veillons par ailleurs à ce que chaque formateur de la DANE soit passé par le dispositif de formation de formateurs e-CAP3, et nous encourageons les formateurs disciplinaires à le suivre, afin de faire monter en compétences un maximum de formateurs de l'académie. J'interviens également dans le cadre de la formation au CAFFA, le certificat d'aptitude aux fonctions de formateur académique, pour un module de sensibilisation aux questions de la e-formation dans lequel j'évoque l'importance du tutorat à distance.

Par ailleurs, à chaque fois que nous le pouvons, et notamment pour les formations les plus stratégiques, nous proposons aux formateurs de vivre une première fois la formation qu'ils auront à animer en tant que participant, puis nous faisons monter en compétences les tuteurs débutants en leur proposant une coanimation avec un tuteur plus aguerri. Nous avons pu observer que c'était la manière la plus efficace et la plus pérenne de faire monter en compétences les formateurs.

JR : Le suivi du dispositif tutorial et de l'activité des tuteurs nécessite la mise en place d'outils, de tableaux de bord, quels sont ceux que vous utilisez ?

ACF : Comme le préconise le schéma directeur de la formation continue, la formation des personnels se fait sur la plateforme m@gistère. Par rapport à d'autres environnements de travail numériques, m@gistère est véritablement un espace adapté à la formation, notamment parce qu'il permet un suivi des participants et la mise en place d'activités sociales, autre ingrédient indispensable en plus du tutorat à distance pour limiter le décrochage.

D'ailleurs, la plateforme m@gistère a bien évolué en tenant compte des besoins d'accompagnement des formateurs. Elle permet de suivre un certain nombre d'activités et donne à voir la progression individuelle de chaque participant sous la forme d'une barre qui se colore en vert à chaque fois qu'une action est réalisée. Un tableau de bord général permet de visualiser la progression de l'ensemble des participants de son groupe.

Il est possible de sélectionner et de relancer un participant, ou plusieurs à la fois, qui n'auraient pas réalisé une activité indispensable pour le bon déroulé de la formation.

Pour que ce suivi puisse être pris en compte dans le tableau général, les concepteurs doivent l'activer pour chaque activité du parcours m@gistère. Cela nécessite un travail de conception préalable articulant dès le départ scénario tutorial et parcours de formation.

JR : Un puissant levier d'amélioration des pratiques tutorales est la mise en place de communautés de tuteurs. En existe-t-il une à l'académie de Versailles ? Si oui, comment fonctionne-t-elle ?

ACF : Jusqu'à présent, nous nous sommes appuyés sur le réseau d'acteurs de m@gistère déjà existant au niveau national. La communauté est très dynamique. Les formateurs de toutes les académies y contribuent sur des forums thématiques. À chaque fois qu'un formateur suit une formation e-CAP, nous l'encourageons à rejoindre la communauté en s'inscrivant à l'espace m@gistère dédié. Cela avait du sens initialement, car cela permettait de ne pas démultiplier les espaces.

Mais l'année dernière, le nombre de contributeurs versaillais restant beaucoup trop faible, nous avons décidé d'ouvrir un espace spécifique sur la plateforme m@gistère de Versailles. Nous commençons doucement en diffusant des informations régulièrement à destination des formateurs.

Nous avons bien conscience que cette communauté pourrait constituer un levier intéressant pour améliorer les pratiques d'acteurs qui pour l'instant ne sont pas impliqués dans les réseaux existants. C'est dans notre feuille de route de l'année prochaine. Nous allons définir une stratégie pour qu'elle prenne forme en identifiant notamment des tuteurs expérimentés et impliqués.

JR : Le tutorat à distance n'est pas toujours mis en place par les organisations qui proposent des formations en ligne. Quels seraient les arguments que tu développerais pour que ces organisations prennent conscience de son intérêt, voire de sa nécessité ?

ACF : L'argument massue est celui que je développais plus haut. Sans accompagnement, sans activités sociales, un parcours de formation à distance n'est pas consulté, ou alors uniquement par une frange infime de participants autodidactes.

Ce qui est intéressant avec la plateforme m@gistère, c'est qu'elle fonctionne comme un véritable laboratoire. Rien que sur Versailles, nous avons 20 000 utilisateurs par an, des centaines de sessions.

Quand il y a beaucoup de décrochage, nous pouvons croiser les données et noter des corrélations. Nous sommes en contact avec nos homologues des autres académies pour confronter nos observations. L'équipe nationale fournit également des données qui sont analysées.

Et finalement, toutes ces observations rejoignent les conclusions des chercheurs. Les parcours qui ne fonctionnent pas dans lesquels il y a beaucoup de décrochage sont des parcours qui combinent une ou plusieurs des caractéristiques suivantes :

- Un contenu médiocre (qui ne correspond pas aux besoins des participants, à faible plus-value didactique ou dont la forme n'est pas ergonomique),
- L'absence d'activités sociales,
- L'absence d'accompagnement (et donc de scénario tutorial).

JR : Quelle est la question que je ne t'ai pas posée et à laquelle tu aimerais répondre ?

ACF : Peut-être voudrais-tu savoir si j'ai des projets professionnels intéressants pour l'année prochaine ?

Et alors je te répondrais que sans nouveau défi, je m'ennuierai certainement et que les projets sont le sel de toute activité professionnelle, enfin en ce qui me concerne.

L'année prochaine, j'élargis la palette des sujets à explorer en me lançant dans l'accompagnement du grand oral. Je deviens référente académique.

Pendant l'été, je me suis amusée à imaginer un jeu de cartes qui pourrait servir ce dossier. Peut-être l'idée séduira-t-elle dans l'académie ?

Par ailleurs, je me suis lancée dans la production d'une websérie intitulée "Décryptage". Je travaille avec différents acteurs académiques à la rédaction de plusieurs épisodes consacrés à la scénarisation de vidéos pédagogiques. Si nous tenons les délais, cela sortira tous les mois à partir de septembre.

Il me reste pour finir à te remercier de m'avoir permis de faire la rencontre d'Agnès Mignot dans le cadre de cet audit tutorial très constructif. Je lui souhaite un bel avenir dans la e-formation !

JR : Merci beaucoup Anne-Cécile pour cet entretien.

Témoignages de formatrices de l'ARIFTS

Étudiants-auteurs (EA) : Il y a plus d'un an, nous étudiants au MFEG de Rennes 1 vous avons proposé de vous accompagner dans la mise en place d'un système tutoral qui viendrait s'intégrer dans le projet de socle commun AEPE/EJE que l'ARIFTS envisageait sous forme de formation mixte. Nous vous avons présenté ce qu'était l'ingénierie tutorale et vous aviez répondu à nos questions lors de la première phase de l'élaboration du système tutoral. Avant de nous rencontrer, vous étiez plutôt réservées sur la question d'un tel dispositif. Quel éclairage avons-nous pu vous apporter sur la mise en place d'un tutorat dans une formation hybride ?

Marjorie Pintault (MP) : Que l'apprentissage passait aussi par les possibilités offertes par le numérique et la distance. Qu'avec les bons outils et une formation adéquate tout est possible, et qu'il s'agit plutôt d'une nouvelle appropriation pédagogique complémentaire des modalités existantes.

Laure Koppe (LK) : Les échanges avec vous et le groupe de travail avec Morgan, m'ont permis de comprendre la diversité des outils pédagogiques conçus pour la formation à distance afin d'accompagner au mieux les apprenants. L'expérience de la formation à distance, pendant le confinement, m'en a fait prendre la mesure. En termes de méthode, le mode transmissif n'est plus le seul sur lequel on s'appuie et la diversité pédagogique s'impose (groupe de travail entre pairs, évaluation par les pairs, quiz, vidéos, etc.) Le système tutoral est nécessaire dans la formation à distance pour permettre aux apprenants d'être accompagnés, d'avoir du lien avec les formateurs et un feedback de leur part.

EA : Lors de ce premier échange, vous nous aviez partagé plusieurs types de réponses/d'aides qui selon vous correspondraient aux attentes des apprenants dans un dispositif hybride et que nous avons considérés dans nos préconisations (pédagogiques, socio-affectives, techniques, motivationnelles). Aujourd'hui le socle commun, qui avait pour objectif de regrouper la première année des formations AEPE (Accompagnant Educatif Petite Enfance) et EJE (Educatrice Jeunes Enfants), n'a pas abouti, pourtant, avez-vous pu utiliser et adapter certaines de ces préconisations dans votre pratique ? Si oui, de quelle manière ?

MP : Effectivement, l'expérimentation a été accélérée et précipitée par la situation COVID qui a « parachuté » tous nos échanges au réel. Le socle commun n'a pas encore abouti mais il est devenu pour ma part une évidence. L'expérience de ces derniers mois, m'a amené des confirmations notamment concernant la nécessité d'une formation hybride et non exclusive pour favoriser la diversité d'apprentissage, et aussi m'a conduit à être encore plus créative. Notamment en adaptant tous les cours du présentiel au distanciel. Je confirme cependant que cela est très chronophage mais avec une formation et une meilleure appropriation des outils j'ai confiance.

LK : Le travail sur le socle commun n'a pas abouti, pour autant, le groupe de travail a permis de penser le rapport au temps dans l'apprentissage, la question de nos objectifs de formation en commun, et l'articulation possible entre différents niveaux de formation. C'est une richesse et une ouverture pour nous, d'un point de vue des valeurs communes. Les AEPE et les EJE travailleront ensemble auprès des jeunes enfants et n'interviendront pas au même niveau des projets. Cependant leurs besoins de formation sont complémentaires et leurs motivations sont parfois communes. Le groupe de travail est venu confirmer un positionnement pédagogique de ma part. La

formation hybride a apporté avec Moodle des ressources supplémentaires aux apprenants tant en présentiel qu'en distanciel. Elle permet de remettre en question les représentations des apprenants sur chacun des métiers, ainsi qu'une forme plus « inclusive » dans notre société où chacun aurait sa place.

EA : L'utilisation d'outils de communication tels que les forums d'échanges, visioconférences synchrones ou asynchrones entre apprenants et formateurs/tuteurs pédagogiques pourrait-elle être une nouvelle forme d'accompagnement de la part de l'ARIFTS ? Peut-être les avez-vous expérimentés durant la continuité pédagogique liée à la COVID-19 ?

MP : Tout à fait, cela demande d'être parfaitement équipé et une logistique anticipée mais pour ma part je suis convaincue de l'intérêt d'apprendre autrement à condition que cela soit accompagné aussi en présentiel. La rencontre humaine ne se remplace pas par des visios.

LK : Les outils numériques donnent un autre rapport au temps. Je pense que pendant la crise sanitaire les apprenants ont pu nous dire que nous avons de nouvelles exigences. Elles ont souvent porté leur fruit ! Par exemple, les forums pour des ateliers autour de la créativité. La participation des apprenants a été forte et je partage avec Marjorie que les étudiants nous ont montré leur intérêt pour apprendre. J'interroge cependant, la question du temps que cela a demandé pour construire les actions pédagogiques et le temps que cela demande aux apprenants pour s'engager et répondre. Je pense que l'ARIFTS va vers cette nouvelle forme d'accompagnement.

EA : Selon vous, quel intérêt présente la mise en place d'un système tutoral organisé face à une formation hybride sans ingénierie tutorale ?

MP : Un moyen supplémentaire de faire formation et apprentissage ; et de s'adapter à un public de plus en plus « connecté ».

LK : Le système tutoral me semble nécessaire dans le cadre de nos formations à des métiers centrés sur la relation. L'accompagnement est essentiel pour permettre aux apprenants d'être réflexifs et de développer des capacités de réajustement dans la relation avec les publics accueillis.

EA : Pour conclure, quel regard portez-vous aujourd'hui sur la période de travail à distance contrainte dans l'accompagnement des personnes en formation durant le confinement ? Quels sont vos projets dans la suite de vos pratiques tutorales ?

MP : Je pense que nous avons eu la chance de pouvoir maintenir l'accompagnement grâce au distanciel et aux outils numériques, cela a permis une continuité pédagogique. Pour autant j'ai pu observer que certains apprenants se cachaient derrière l'écran quand d'autres s'autorisaient à davantage prendre la parole. La limite est celle de la dynamique de groupe qui demande beaucoup plus d'énergie au formateur. L'autre limite est celle des moyens techniques indispensables pour un bon fonctionnement. Les outils en place ont permis également de développer des fils d'informations, des espaces de dépôts tout à fait propices, qui laissent une trace dans un même espace, c'est très riche.

LK : J'ai le projet d'être formée à ce sujet car il est bien évident que maintenant la formation hybride est une nouvelle modalité pédagogique. J'ai une représentation plus positive sur le travail et la formation à distance car elle permet une continuité pédagogique ! Cette période vient aussi affirmer la nécessaire rencontre, en présence, pour exister. Je perçois plein de possibles avec les outils numériques. Mes projets

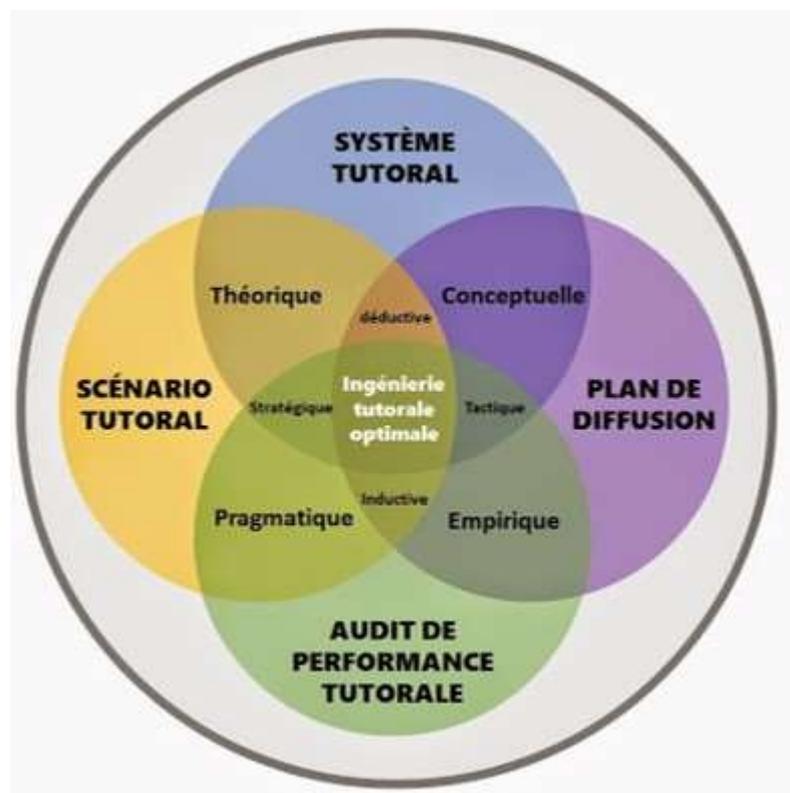
seront de faire des formations afin de manier avec justesse les outils. Cette expérience me motive pour la suite !

Dodécagone d'analyse d'ingénierie tutorale

Jacques RODET

Introduction

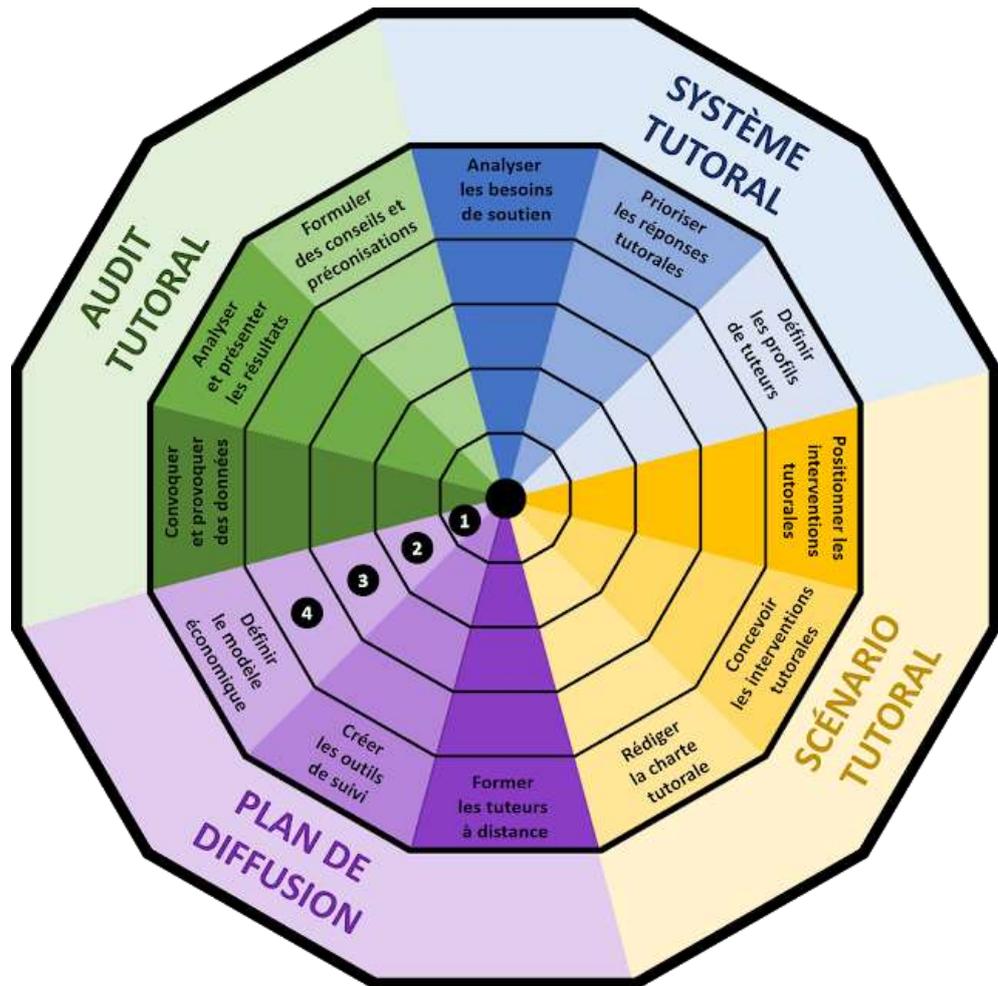
S'il existe une manière optimale de réaliser une ingénierie tutorale, il faut bien reconnaître que la réalité des organisations qui y ont recours ne permet pas de la mettre toujours en place de manière exhaustive. Il n'existe donc pas une, mais des ingénieries tutorales, pour lesquelles j'ai précédemment proposé une typologie dont voici le schéma général.²⁴



75

Il est intéressant et profitable pour l'ingénieur tutoral mais également pour les acteurs qui font appel à lui, d'analyser l'ingénierie tutorale à laquelle il a été procédé. Pour cela, il peut utiliser le « Dodécagone d'une ingénierie tutorale » où les douze actions permettant de produire les quatre livrables de l'ingénierie tutorale sont positionnées.

²⁴ Rodet, Jacques (2015). Les différents types d'ingénierie tutorale.
<https://blogdetad.blogspot.com/2015/05/les-differents-types-dingenierie.html>

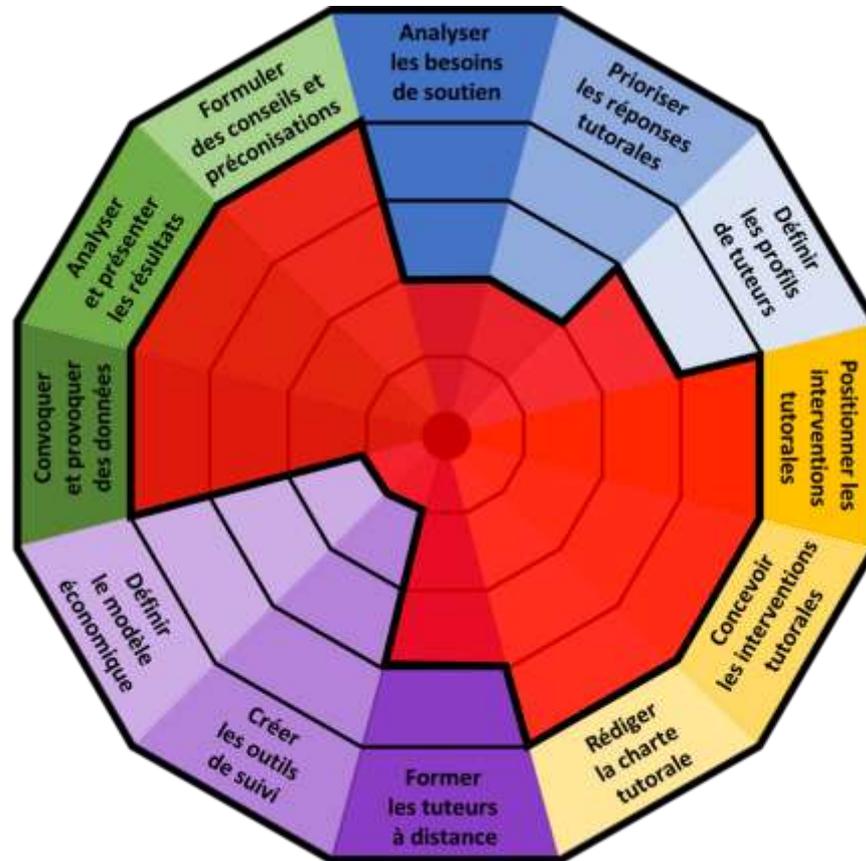


Une échelle de quatre indicateurs sur le niveau de réalisation de chacune des actions permet de qualifier la pratique de l'ingénieur tutoral pour une formation donnée. Les indicateurs sont à préciser et, à titre d'exemple, leur définition peut être la suivante :

- Action non réalisée
- Action réalisée minoritairement
- Action réalisée majoritairement
- Action entièrement réalisée.

Exemple d'utilisation du dodécagone

Dans cet exemple, tiré d'une de mes expériences réelles d'ingénieur tuteur, sur une formation hybride d'une centaine d'heures réparties sur six mois, nous pouvons constater que la production des livrables de l'ingénierie tutorale a été partielle.



77

Le **système tutoral** n'a pas été très élaboré. En particulier l'analyse des besoins de soutien n'a été réalisée qu'à partir de la littérature et n'a pas fait l'objet d'enquête spécifique. De même, la priorisation des réponses tutorales n'a eu pour déterminant que le quantum horaire consacré au tutorat et s'est imposée d'elle-même en concentrant les interventions tutorales sur les réponses aux besoins de soutien les plus basiques. Les profils de tuteurs ont été identifiés théoriquement mais aucun rapprochement avec les fonctions des acteurs pressentis n'a réellement été négocié et établi.

Le **scénario tutoral**, qui était l'objectif unique du commanditaire a été réalisé entièrement. Les interventions tutorales retenues ont été positionnées au regard du scénario pédagogique et ont fait l'objet d'une description contenant des plans d'actions, des modèles de messages, des guides d'entretiens ou encore des conducteurs de classes virtuelles. Chacune des interventions tutorales a été quantifiée dans le respect du quantum horaire qui avait été défini par le commanditaire. Une charte tutorale a également été rédigée.

Le **plan de diffusion** s'est limité à ne former qu'une partie des formateurs-tuteurs d'une part parce que le parcours de formation n'était que proposé et demandait une démarche volontaire de participation de la part des personnes concernées et que d'autre part, la publicité de cette formation est restée modeste. Par ailleurs, aucun outil de suivi de la relation tutorale n'a été mis en place, ce qui ne facilite pas la remontée d'informations sur la réalité de la diffusion des services tutoraux, ni une vision précise des tuteurs sur leurs actions ni encore la mutualisation de celles-ci entre tuteurs. Enfin, le dispositif tutoral n'a pas fait l'objet d'un réel modèle économique identifiant les coûts totaux du tutorat et les gains qui peuvent lui être attribués.²⁵ Seule la rémunération des tuteurs a été déterminée.

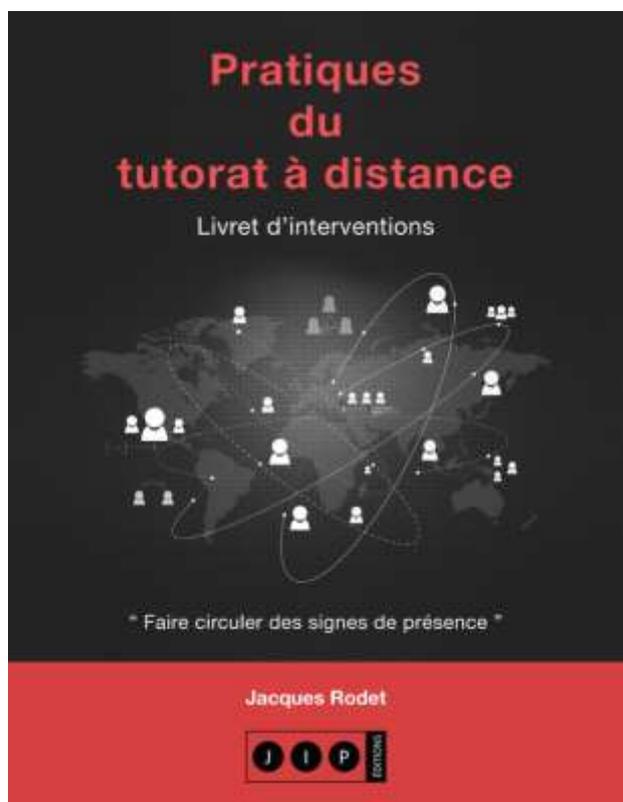
A contrario, un **audit tutoral** a été entièrement réalisé à la suite des premières expérimentations de cette formation. Les préconisations qui en sont issues portaient essentiellement sur la nécessité d'analyser plus finement les besoins de soutien des apprenants, ce que l'audit a permis partiellement de faire, sur un allègement des contraintes de temps accordé aux tuteurs, sur des modalités d'accompagnement davantage synchrones et collectives, sur une meilleure définition des profils de tuteurs et de l'affectation des interventions tutorales à leur charge, sur un renforcement de la formation au tutorat des formateurs-tuteurs et autres tuteurs. Dès lors, une réingénierie tutorale s'est révélée possible, demandant une nouvelle production ou actualisation de l'ensemble des livrables. Au final, l'ingénierie tutorale initiale s'est révélée être proche du type « Pragmatique ».

Ingénierie tutorale pragmatique	
QUOI	Scénario tutoral + Audit de performance tutorale. Elle est pragmatique car elle s'intéresse uniquement à la scénarisation des interventions tutorales et à évaluer leur effets.
DANS QUEL CAS	Elle ne peut être mise en œuvre avec succès que lorsque une politique tutorale a été précédemment définie au niveau institutionnel et que celle-ci s'applique à la formation concernée.
AVANTAGES	L'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.
LIMITES	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.

Cet exemple nous montre, qu'en matière d'ingénierie tutorale, l'important est dans un premier temps de tenir compte des contraintes contextuelles, d'engager des premières actions permettant de répondre aux demandes expresses du commanditaire et de réaliser un audit tutoral afin d'enclencher un nouveau cycle permettant de se rapprocher d'une ingénierie tutorale « optimale ».

²⁵ Rodet Jacques (2015). Le tutorat pour améliorer le ROI du e-learning et des MOOCS ; <https://blogdetad.blogspot.com/2015/05/le-tutorat-pour-ameliorer-le-roi-du-e.html>

Dernière parution



Ce livret est destiné avant tout aux formateurs qui sont amenés à accompagner des apprenants lors de séances distancielles. Formant régulièrement des futurs tuteurs à distance, j'ai pu constater que ceux-ci étaient souvent à la recherche de solutions pratiques, pour certains de recettes, qui leur permettraient de réduire leur appréhension des nouvelles tâches d'accompagnement des apprenants qu'ils ont à réaliser avec des outils numériques, voire d'écarter l'inconfort du changement de posture de transmetteur à facilitateur. Disons-le donc immédiatement, il ne s'agit pas d'un livre de recettes, plutôt d'une présentation d'ingrédients à connaître, à faire siens, à associer ensemble en prenant en compte les contraintes contextuelles des formations, et de les mettre au service de l'accompagnement des apprenants pour qu'ils atteignent leurs objectifs d'apprentissage.

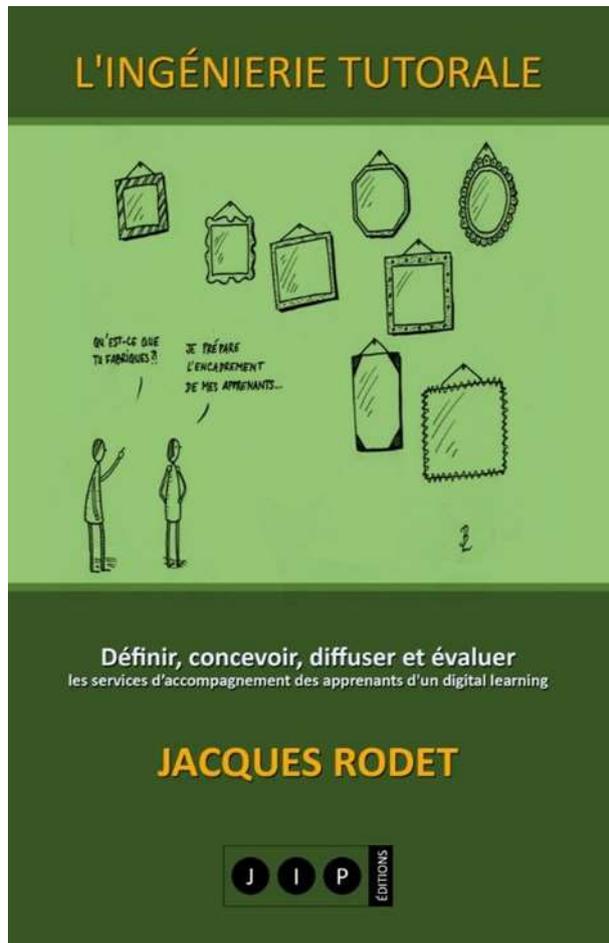
79

Chaque objectif tuteuriel générique fait l'objet d'une présentation qui contient des exemples d'interventions tutorales, susceptibles de le rendre opérationnel et atteignable. Aussi, une deuxième manière de consulter ce livret est de vous laisser mener par vos questionnements, votre curiosité, puis par les connexions qui existent entre les interventions tutorales de poursuivre votre exploration. Cette découverte pourra être prolongée hors du document en suivant les liens qui pointent vers des billets de blog, des vidéos et des clips. Une troisième façon de faire est de le considérer comme un objet de formation, parfois un peu exigeant, mais quel apprentissage est réalisé sans effort d'apprentissage..., en se prêtant au jeu des activités réflexives et de production qu'il contient.

Présentation complète <https://cutt.ly/fd02hiu>

Commande <https://cutt.ly/3d02lpc>

Toujours disponible



80

Notions

- De la nécessité de l'ingénierie tutorale
- Propositions pour l'ingénierie tutorale
- Articulation des livrables de l'ingénierie tutorale avec ceux d'un digital learning
- Les différents types d'ingénierie tutorale
- Questions autour de l'ingénierie tutorale

Pratiques

- Être à l'écoute des apprenants sur leurs attentes de tutorat
- Quelques illustrations du scénario d'encadrement et de la conception des interventions tutorales
- Proportion du tutorat dans un digital learning

- Prioriser les besoins de soutien des apprenants à distance pour déterminer ceux qui doivent faire l'objet de réponses tutorales
- Indices de gravité et de probabilité pour une étude de criticité en ingénierie tutorale
- Matrice d'opérationnalité d'une intervention tutorale

Le tutorat dans les MOOC

- Quelques éléments pour penser le tutorat dans les MOOC
- Le tutorat dans les MOOC, cela fonctionne !
- La réactivité ascendante, et quelques autres modalités d'accompagnement des apprenants à distance
- dans les réseaux sociaux massifs d'apprentissage (RSMA)
- Compléter ou réussir un MOOC ?

Annexes

- Typologie générale des interventions tutorales
- Interventions tutorales conjoncturelles et structurelles
- Matrice d'interventions tutorales
- Le process d'une intervention tutorale réactive

Présentation complète

<https://cutt.ly/CfWBeko>

Commande

<https://cutt.ly/KfWBip9>

A propos de **tutorales**

tutorales est une revue consacrée au tutorat à distance sous le parrainage de t@d, le réseau du tutorat à distance.

La thématique exclusive de cette revue en fait déjà un objet unique en son genre mais **tutorales** veut se distinguer des autres publications par plusieurs aspects. Tout d'abord, elle est uniquement diffusée sur Internet, au format PDF, sous licence Creative Commons. Ce choix délibéré répond tant à des besoins économiques qu'au souci d'adopter une formule souple et rapide de publication. En effet, une des ambitions de **tutorales** consiste en la mise à disposition de textes sur le tutorat à distance, le plus tôt possible après leur rédaction par leurs auteurs. Il ne s'agit pas là de payer un tribut à « l'instantanéisme » contemporain, mais d'affirmer la volonté de se soustraire au travers habituel de la publication d'articles traitant de situations et de données antérieures de plusieurs années à la date de diffusion.

Ceci est rendu possible par l'allègement des contraintes éditoriales dans la mesure où les rédacteurs assurent également des tâches d'édition. En ce sens, ils sont libres de choisir leur style de rédaction et ne sont pas contraints par l'adoption de telle ou telle méthodologie exigée par l'édition scientifique. De même, il n'y a pas de contrôle éditorial poussé sinon la vérification que le texte correspond bien au champ de la revue et qu'il présente pour l'auteur, en premier, et les lecteurs, en second, une opportunité d'approfondir et de mettre au net idées et propos.

Pour autant, **tutorales** ne retranche rien à son ambition de diffuser des informations pertinentes et de qualité. Pour ce faire, elle fait essentiellement confiance aux auteurs qu'elle accueille et au jugement des animateurs de t@d.

Sur les auteurs aussi, **tutorales** veut se distinguer, en particulier par l'accueil de rédacteurs occasionnels, non reconnus, y compris des novices. Si la publication d'auteurs plus établis n'est pas exclue, elle ne constitue pas, clairement, la priorité de cette revue. C'est pourquoi le profil de l'auteur de **tutorales** est davantage celui d'un étudiant en Master que d'un doctorant ou celui d'un professionnel plutôt que d'un enseignant-chercheur.

Enfin, les auteurs de **tutorales** bénéficient d'autres avantages spécifiques. Ils ne sont contraints par aucune limitation du nombre de pages et chaque contribution constitue l'élément principal d'un numéro de la revue. De ce fait, la périodicité de la revue n'est pas fixe mais la publication des numéros dépend de l'actualité et des propositions des auteurs.

Pour conclure cette présentation de **tutorales**, j'invite toutes les personnes qui ont réalisé un travail de recherche sur le tutorat à distance, même modeste, ou qui veulent témoigner d'expériences tutorales à franchir le pas de la publication.

tutorales se veut avant tout à leur service et à celui de la promotion du tutorat à distance.

Contact par mail : jacques.rodet@free.fr

ISSN n° 2104-333

Conditions d'utilisation de tutorales

Vous êtes libres de reproduire, distribuer et communiquer cette création au public, selon les conditions suivantes :

Paternité. Vous devez citer le nom de l'auteur original de la manière indiquée par l'auteur de l'œuvre ou le titulaire des droits qui vous confère cette autorisation (mais pas d'une manière qui suggérerait qu'ils vous soutiennent ou approuvent votre utilisation de l'œuvre).

Pas d'Utilisation Commerciale. Vous n'avez pas le droit d'utiliser cette création à des fins commerciales.

Pas de Modification. Vous n'avez pas le droit de modifier, de transformer ou d'adapter cette création.

A chaque réutilisation ou distribution de cette création, vous devez faire apparaître clairement au public les conditions contractuelles de sa mise à disposition. La meilleure manière de les indiquer est la reproduction du logo ci-dessous ou l'intégration du lien qui y est attaché.

Chacune de ces conditions peut être levée si vous obtenez l'autorisation du titulaire des droits sur cette œuvre.

Rien dans ce contrat ne diminue ou ne restreint le droit moral de l'auteur ou des auteurs.



<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/>