



La bienveillance et le bien être numérique

Yannick Mathieu - Cete de Lyon

Basées sur une longue expérience de manager d'équipes, quelques idées qui s'appliquent aussi au tutorat :

- prendre conscience que l'on déforme la réalité selon ses représentations. Pour comprendre comment l'autre se représente le monde, il faut sortir du cadre et de son propre conditionnement ;
- prendre en compte l'instantanéité de la relation car l'individu évolue au fil du temps ;
- se soucier du bien-être physique : s'intéresser au corps autant qu'à l'intellect ;
- enfin, la distance ne dispense pas de la bienveillance, du respect mutuel, de l'écoute. En étant posé, poli, on enrichit la relation.



En Europe, la part des formations tutorées augmente.

Patrick Duigou - CEDIP Montpellier

La comparaison de deux études de la CEGOS*, réalisées en 2010 et 2011, montre finalement peu d'évolution : la part du présentiel dans la formation des salariés européens reste stable. En France, le pourcentage de la e-formation par rapport aux autres modalités est de 24 %. Cependant, tous pays confondus, la part du tutorat s'accroît de 7%, celle des formations mixtes un peu moins de 3%, surtout dans les grandes entreprises. En France, la part des formations mixtes et tutorées augmente. .

*Etat des lieux de la e-formation des salariés dans les pays européens. Résultats 2010 - 2011



Coût de la e-formation comparée au présentiel

Anne-France Didier - ENTE Aix-en-Provence

Cette étude a été menée en mode projet avec l'outil wiki par un groupe de travail commun ENTE d'Aix/CVRH Méditerranée. Elle s'appuie sur un exemple réel, « L'essentiel de la géomatique », formation qui existait déjà en présentiel avant d'être transférée à distance. Afin de pouvoir comparer les deux modalités, tous les critères ont été ramenés à des termes équivalents (temps de formation, nombre de stagiaires, etc.) et toutes les phases prises en compte (conception de la formation, maintenance, mise à jour, administration de la plate-forme, déploiement, formation des tuteurs) ainsi que les charges fixes. En conclusion, le coût global de la e-formation paraît élevé mais si celle-ci est délivrée au niveau national, cela change tout : population formée plus importante, pas de déplacements, un bilan carbone positif. Aux avantages écologiques, s'ajoutent les progrès pédagogiques : en effet, être obligé de publier des ressources et des parcours fait progresser en qualité.



Les outils synchrones

Laurent Borrel - département ressources pédagogiques à l'ENM de Douai

Il s'agissait pour l'école de la météo de former aux évolutions scientifiques et techniques 1000 agents prévisionnistes situés en France et dans le monde. Nous avons choisi de leur proposer une heure de cours hebdomadaire basée sur un outil de web-conférence hébergé par un prestataire de service. Le tuteur fait dérouler son cours, les apprenants peuvent lever le doigt, saisir leurs réponses, utiliser la plate-forme Moodle pour déposer les documents et échanger entre stagiaires sur le forum. Pour accompagner cette mise à niveau, 50 formateurs se sont formés de manière collaborative avec une application wiki et une production de supports via la chaîne éditoriale Scenari.



Système tutoral co-construit avec les apprenants

Jacques Rodet - Université de Versailles

Dans le cadre d'un master « chef de projet e-learning » à l'université de Rennes 1, le cours sur l'ingénierie tutorale n'existait pas. L'idée de le co-construire avec les bénéficiaires des services tutoraux s'est imposée. Les étudiants pouvaient s'exprimer sur un forum au sujet des interventions tutorales dont ils avaient bénéficié : « J'ai ouvert le bureau des pleurs ! » se souvient Jacques Rodet. Mais, ils ont aussi fait des propositions très pertinentes. Une charte tutorale a été rédigée avec les étudiants, définissant le périmètre d'intervention. « De promotion en promotion, les propositions d'amélioration se succèdent. Nous avons maintenant 6 profils de tuteurs identifiés et de bonnes évaluations. »



Les projets UNIT / IDEFI

Pascal Barbier - ENSG Marne-la-Vallée

Le grand emprunt national finance des investissements d'avenir et notamment le programme IDEFI (investissements d'avenir pour la formation initiale)

Le projet UNIT, université numérique technologique pluripartenaire, étudie la faisabilité d'une « open university » à la française : créer un espace qui permette de produire rapidement et de présenter une formation continue en numérique.

Nous proposons de monter une formation diplômante en ligne sur le thème de la géomatique en s'appuyant sur les ressources qui existent.

Conclusion en forme de dialogue

Cristophe Batier et Marcel Lebrun échangent en direct. Retrouvez-les sur la vidéo en ligne.

Regards croisés sur le métier de tuteur à distance.

A distance, l'apprenant devient acteur de sa formation. Finie la relation magistrale entre un professeur et un élève ! L'enseignant s'efface au profit du tuteur.

Mais qui est-il ? Quel est son rôle au sein du dispositif de formation ?

LE RÔLE DU TUTEUR ET SES MODALITÉS D'INTERVENTION

Jacques Rodet

Consultant, maître de conférence associé à l'université de Versailles, initiateur de la communauté de pratiques T@d



Si l'objectif du tutorat à distance est bien de soutenir les efforts d'apprentissage des apprenants, les moyens d'y parvenir sont très variés.

Les fonctions du tuteur diffèrent selon les contextes et les dispositifs de formation. Il intervient auprès des apprenants sur différents plans : cognitif, socio-affectif, motivationnel, méta-cognitif. Son rôle n'est pas d'enseigner (les ressources sont là pour cela), mais d'intervenir en accompagnement.

Les fonctions tutorales

Pour les apprenants, la première qualité du tuteur est sa disponibilité. L'institution doit donc définir le cadre de cette disponibilité (week-ends, soirées ?)

Le tuteur doit maîtriser le contenu de la formation sans forcément être un expert. C'est au moment de créer la ressource que l'enseignant/expert du domaine entre en jeu et construit le discours qu'il tire de son rapport au savoir. A son tour, l'apprenant doit construire ce rapport. Cela passe par la médiation du tuteur.

Le tuteur intervient sur le **plan cognitif** en apportant des réponses aux questions de méthodologie, de connaissance de l'institution, ainsi que sur le contenu disciplinaire.

Sur le **plan socio-affectif**, son action tend à rompre l'isolement de l'apprenant et à le rendre plus autonome (pour planifier ses tâches, organiser son temps, etc). Des médiations humaines peuvent faciliter cet apprentissage progressif de l'autonomie.

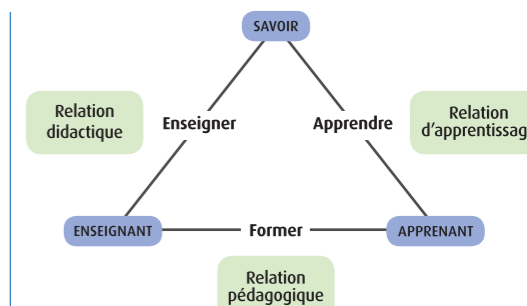
Le tuteur agit pour encourager la **motivation** : ce thème est vraiment transversal aux problématiques de la formation à distance. Il a été largement abordé lors des rencontres de l'an dernier. Enfin, sur le plan **méta-cognitif**, le tuteur permet à l'apprenant de mieux se connaître, il lui demande de s'auto-évaluer et, en analysant ses stratégies d'apprentissage, de s'améliorer.

Les tâches et les rôles du tuteur

La relation tutorale autorise une individualisation (prise de contact privée facilitant l'expression).

Le tuteur est le référent qui guide, contrôle, soutient.

Le tuteur intervient au niveau du groupe : les outils permettent la collaboration mais celle-ci exige



Le triangle pédagogique

Le tuteur est le médiateur qui permet à l'apprenant de construire son savoir.

des compétences dans la gestion des groupes ; le tuteur conseille, anime, contrôle, évalue ; il permet aux « je » de s'exprimer pour ensuite passer au « nous » collectif.

Le tuteur est le représentant de l'institution. Il rend compte, note les élèves, suit les actes administratifs et les problèmes matériels. L'institution doit organiser les remontées d'information de la part des tuteurs.

Compétences et outils du tuteur

Les compétences demandées au tuteur reposent sur des savoirs, des savoir faire et des savoir être.

- Compétences pédagogiques (savoir faire du formateur) et disciplinaires (expertise relative) ;
- Compétences techniques : maîtrise des outils du dispositif ;
- Compétences relationnelles : la perte du non verbal doit être compensée par une attention plus soutenue, de l'écoute active (reformulation, questionnement ouvert), une attitude d'empathie afin de développer la confiance.

Pour choisir le bon outil qui va supporter une intervention tutorale, deux questions à se poser :

quel est l'outil utilisé et préféré par les apprenants ? Quelle est l'urgence de la communication ?

Faut-il privilégier la pro-activité (devancer les besoins) ou la réactivité (répondre à une sollicitation du tuteur) ?

Cette question a suscité de longs débats mais la pratique montre qu'il faut associer ces 2 modes.



Regards croisés sur le métier de tuteur à distance

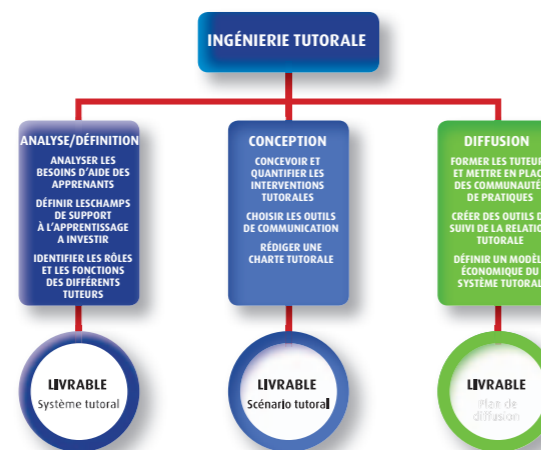
Le rôle du tuteur et ses modalités d'intervention
Jacques Rodet (suite)

En règle générale : pas de pro-activité sur le plan cognitif mais beaucoup dans le champ technique et institutionnel. En début de formation notamment, des interventions sont nécessaires pour définir les rôles et s'enquérir des besoins de l'apprenant. « On étaye en début de parcours et on lâche au fur et à mesure le guidon ! » Ensuite, l'aide est proposée, non imposée, à des moments plus cruciaux que d'autres.

Une proposition : l'ingénierie tutorale

Le tutorat à distance est reconnu comme un des éléments essentiels à la réussite d'un dispositif d'e-learning. Aussi est-il nécessaire d'en définir les fonctions, les acteurs, les modalités, les outils et le coût. Cette ingénierie tutorale comporte 3 phases :

- une phase d'analyse / définition des besoins d'aide des apprenants (ex. par des enquêtes) ; elle consiste à définir les champs de connaissance que l'on va développer, identifier les rôles et fonctions des différents tuteurs, leur périmètre d'intervention, et leur coordination ;
- une phase de conception : fixer le type, le rythme des interventions, leur positionnement dans les modules ou grains, quantifier, choisir les outils, rédiger



une charte tutorale, lister les droits et devoirs de l'apprenant, du tuteur, de l'institution ;

- une phase de diffusion / évaluation : former les tuteurs, mettre en place des communautés de pratiques et des lieux de partage ; créer des outils de suivi (capitaliser les interventions, garder trace des échanges) ; Enfin, définir le modèle économique du modèle tutoral : e-learning en auto-portance (sans tutorat) ou formation tutorée intégrant le coût du tutorat.

L'ENVIRONNEMENT IDÉAL POUR LA RENCONTRE APPRENANTS / TUTEURS

Marcel Lebrun
Université catholique de Louvain (Belgique)



Replacer le tuteur dans une vue systémique de l'apprentissage et de l'enseignement, nous permet de ne pas perdre de vue la cohérence pédagogique.

Accompagner l'apprentissage

Avec la formation à distance comme dans les autres formes d'enseignement, on assiste à un changement de paradigme : enseigner est une chose et apprendre en est une autre. On peut montrer, démontrer à un enfant comment faire du vélo mais le lui apprendre, non ! Il apprend par lui-même.

Le tutorat est un acte de formation intermédiaire qui se situe à mi-distance entre enseigner et apprendre. Enseigner, au sens strict, consiste à transmettre des savoirs. Apprendre recouvre un champ plus vaste, c'est : acquérir des connaissances, comprendre, acquérir des méthodes, dégager du sens, percevoir les relations, interagir, se développer...

Dans cette définition, on perçoit une progression qui se fait en partant des connaissances vers le développement de la personne.

Les connaissances sont donc une condition nécessaire mais pas suffisante. Dans le parcours de l'enseignant « La mutation de l'enseignement vers l'apprentissage est quelque chose qui prend du temps : c'est la première humilité à avoir. »

L'alignement pédagogique : une cohérence entre les objectifs, les méthodes et les outils

La formalisation de l'alignement pédagogique est assez récente (Travaux de John Biggs) : « C'est pour moi le Graal de la pédagogie. »

Les objectifs, les méthodes et les outils doivent être harmonisés dès leur conception et comporter des évaluations non seulement des apprenants mais aussi du dispositif lui-même.

Les objectifs

Il faut d'abord identifier les « learning outcomes » (acquis de l'apprentissage) que l'on traduit souvent par objectifs pédagogiques : acquisition des connaissances, compréhension, application, analyse, évaluation, synthèse (taxonomie de Bloom). Les compétences de bas niveau (connaissances) et de haut niveau (synthèse) ne sont pas évaluées de la même façon. Une compétence repose sur des savoirs, se développe sur des savoir être et s'intensifie dans les situations pour résoudre des problèmes (taxonomie de De Ketele). En d'autres termes, ce que

l'étudiant sera capable de faire en mobilisant ses connaissances dans un contexte donné. On y trouve les « 3 C » : capacités, connaissances, contextes.

Les méthodes

Il faut ensuite définir la méthode (méta odos, le chemin, en Grec). « Mon modèle pragmatique d'apprentissage repose sur 3 pôles principaux : informations, activités, productions, entraînés par 2 moteurs : motivations et interactions. » Les méthodes actives sont importantes car elles sont proches de la manière dont un individu apprend. Mais elles n'évincent pas les méthodes traditionnelles comme l'écoute ou l'observation.

Dans l'approche par problème ou projet, le tuteur peut agir sur chacun des pôles et, en fin d'apprentissage, être moteur de réflexivité sur la façon dont le groupe a travaillé.

Les 4 fonctions du tuteur : conduire, questionner, faciliter, diagnostiquer (CQFD !) Former, c'est mettre à disposition des apprenants des occasions où ils peuvent apprendre. C'est tout à fait ouvert. Et ce n'est pas le professeur seul qui détient le savoir.

A l'heure actuelle, tout est déjà transmis, comme le dit Michel Serres.

« Trois considérations sur le dispositif :

- ayez un modèle d'apprentissage basé sur les cinq pôles que j'ai décrits,
- conservez le principe de cohérence,
- insufflez de la variété. »

Les outils

Avec la médiatisation des ressources, on assiste à une révision des notions de temps et d'espace ; on introduit de la distance ; on révisite la position de l'enseignant et de l'apprenant.

Autrefois, l'étudiant écoutait le cours, prenait des notes puis apprenait en dehors des lieux d'enseignement. Les technologies inversent la donne : on enseigne à distance et le temps en présence favorise l'apprentissage.

Les Flipped Classrooms ou classes inversées proposent « lecture at home and homework in class », un concept très intéressant expérimenté à Louvain. Les cours sont dispensés par des vidéos en ligne, l'étudiant les consulte à la maison et revient en cours pour faire les exercices ou participer à un débat.

A Louvain, les opinions et commentaires postés sur le forum par les étudiants permettent à l'enseignant de construire le prochain cours. Ce dispositif a très bien fonctionné.

PEUT-ON SE PASSER DES TUTEURS ?

Christophe Batier - Université Lyon 1



La réponse est : Oui.

On apprend de façon informelle (pour 70 à 80 % de nos savoirs). Tous les savoirs sont accessibles sur internet et chacun peut créer son « *personal learning environment* ».

On apprend aussi grâce aux autres : « *social learning* » ou apprentissage par l'observation et l'imitation de ses pairs. Cette notion a été bien illustrée par le programme indien du Dr Sugata Mitra « *Hole in the wall* ». Un ordinateur, intégré dans un mur du village, est en libre service. L'interface est suffisamment ludique pour attirer les enfants qui créent spontanément une communauté d'apprentissage.

Plus près de nous, un étudiant de Lyon a ouvert une page Facebook en microbiologie qui a connu

un immense succès : 5000 visiteurs par semaine. Des commentaires sont déposés et entraînent des discussions d'experts. Le forum discute des meilleurs lieux de formation et draine un public composé à 60 % de francophones non français. Travailler en groupe, c'est bien mais travailler en réseau, c'est encore mieux : les échanges prennent une autre dimension.

Peut-on se passer des tuteurs dans tous les cas ?

La réponse est : Non

Le tuteur est là pour faire gagner du temps. Les technologies nouvelles engendrent "infobésité" et phénomènes de bulles : Face à l'explosion de contenu, le tuteur oriente, guide, qualifie l'information.

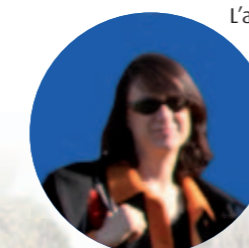
Les bulles sont créées par les algorithmes des moteurs de recherche qui enferment dans des domaines de connaissance filtrés par les recherches

précédentes. Le tuteur est là pour ouvrir d'autres champs.

Le tuteur met de l'ordre dans le désordre des informations : il aide à trier, contextualiser, synthétiser. Enfin, il suscite la motivation, souvent par le jeu comme dans ces travaux pratiques de physique 1^{ère} année : Il s'agit d'utiliser Facebook pour mesurer la terre en comparant la taille de l'ombre portée par un même objet à différents endroits. Les étudiants doivent trouver des amis dans le monde entier pour faire la manipulation et se filmer avec leur smartphone ; le tuteur sert alors de caution scientifique.

RETOUR D'EXPÉRIENCE DE L'UNIVERSITÉ PAUL CÉZANNE

Valérie Caraguel
université Paul Cézanne - Aix Marseille



L'adoption de l'e-learning dans les universités nécessite d'accompagner les étudiants (tutorat) mais aussi les enseignants. Les missions TICE sont là pour former les enseignants au tutorat et à l'ingénierie pédagogique.

Le tuteur est « la personne qui entretient le contact le plus étroit avec l'apprenant tout au long du processus d'apprentissage » Bernatchez, 2001.

Le tuteur assume 4 rôles :

- Rôle de soutien pédagogique et intellectuel: (au plan cognitif et au plan méta cognitif) ;
- Rôle de soutien socio affectif;



- Rôle de soutien technique (ou technologique) ;
- Rôle de gestion, organisationnel.

C'est une évolution du métier d'enseignant qui se traduit par un investissement personnel énorme mais peu de reconnaissance. Sandra Bellier a montré l'évolution du métier d'auteur/concepteur/tuteur. Pour nos enseignants, voilà une occasion de se recentrer sur le cœur du métier et de vérifier le transfert des connaissances.

Chacun va adopter le modèle qui va lui convenir (en fonction du public, du contexte) :

- modèle plutôt directif (transmission des savoirs) ;
- modèle basé sur l'industrialisation (open university, contenus sur étagères) ;
- modèle basé sur l'interaction (constructiviste) : le tuteur est au centre du triangle institution / étudiants / groupes.

L'université Paul Cézanne propose en ligne des formations diplômantes :

- 2 licences et 2 masters en Droit ;
- 2 masters en Sciences de l'information et de la communication ;
- 1 master en Management public ;
- 1 diplôme universitaire en Gestion portuaire et commerce international ;
- 1 Euro-MBA (consortium de 6 universités européennes).

Cette dernière formation est dispensée en Blended Learning : un tutorat en ligne personnalisé et institutionnalisé, une semaine résidentielle tous les mois dans un pays différent, ainsi que des sessions d'examen. Le tutorat en ligne, c'est un travail d'équipe, beaucoup de rigueur organisationnelle, de l'écoute, de l'empathie. Il est un critère déterminant de la qualité des formations en ligne.