

Tutorer les apprenants à distance

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir du scénario tutorial et de la charte tutorale, en tenant compte des besoins tutoraux des apprenants et des spécificités de la formation à distance, mettre en œuvre un tutorat à distance proactif et réactif, faciliter l'utilisation de l'environnement d'apprentissage en ligne et à distance, formuler des consignes, des propositions et des rétroactions, mettre à disposition des ressources complémentaires, afin de permettre aux apprenants de s'approprier et d'adapter leur parcours de formation à distance, de favoriser les apprentissages et de limiter le taux d'abandon.

En tenant compte de la dynamique de groupe et des difficultés individuelles, animer et modérer les échanges sur des outils de communication collaboratifs afin d'initier et d'entretenir une communauté apprenante à distance.

Tracer les interventions tutorales réalisées dans un outil numérique pour rendre compte du suivi et de la progression des apprenants et favoriser la collaboration entre les intervenants.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce à distance, en amont, pendant et après la formation, sur les temps d'apprentissage en formation ou en entreprise, à la demande de l'apprenant ou à l'initiative du formateur et de façon planifiée ou non. Le tutorat à distance s'exerce seul ou en équipe, en lien avec le référent handicap, lors de temps individuels, en sous-groupes ou collectifs, lors d'échanges formels ou informels, sous forme écrite, audio et audiovisuelle et en utilisant des outils de communication synchrones et asynchrones.

Critères de performance

Les interventions tutorales sont adaptées aux besoins des apprenants et à la situation

Les interventions tutorales favorisent l'autonomisation de l'apprenant à distance

Le scénario tutorial et les moyens envisagés sont respectés, les éventuelles modifications sont motivées

Les outils de communication collaboratifs sont animés et modérés

Les interventions tutorales sont tracées dans un outil de suivi

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Repérer les besoins tutoraux (cognitif, socioaffectif, motivationnel et métacognitif)

Favoriser la métacognition des apprenants sur l'organisation et les stratégies d'apprentissage à distance

Identifier les signes de décrochage en formation à distance et prévenir les abandons

Choisir l'outil adapté en fonction du besoin tutorial et de la situation

Conduire un entretien à distance

Guider l'utilisateur dans l'appropriation et l'utilisation de l'environnement d'apprentissage en ligne et à distance

Concevoir ou adapter des supports spécifiques au tutorat à distance (tutoriels, fiches méthodologiques, consignes...)

Proposer des rétroactions adaptées au format écrit, oral ou audiovisuel

Mettre en œuvre une procédure de diagnostic technique à distance

Remédier aux difficultés techniques de premier niveau et orienter le cas échéant vers un interlocuteur ressource

Utiliser des outils de communication synchrones et asynchrones

Utiliser des outils collaboratifs (documents partagés, murs d'affichage virtuels, plateforme d'échange et de gestion des tâches, etc.)

Suivre les parcours des apprenants sur des plateformes numériques de formation

Assurer la traçabilité des interventions tutorales

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
FPA	REAC	TP-00350	07	21/12/2022	21/12/2022	35/56

Animer et modérer des fils de discussions instantanées ou asynchrones (chats, forums, réseaux sociaux...)

Animer une communauté d'apprenants

Respecter et faire respecter la charte tutorale et les engagements co-contractualisés

Planifier des temps d'interventions tutorales à distance au regard de ses différentes missions

Adapter les espaces numériques pour mettre à disposition des ressources complémentaires

Préciser les modalités d'accès aux ressources numériques

Respecter le droit à la déconnexion pour respecter les équilibres entre la vie professionnelle et la vie privée

Accueillir à distance, individuellement ou collectivement

Repérer et prendre en compte les spécificités des apprenants dans le tutorat à distance (handicaps dont troubles « Dys », personnes éloignées de l'emploi, allophones...)

Instaurer et entretenir la dynamique de groupe à distance

Pratiquer l'écoute active

Utiliser les règles de communication bienveillante

Collaborer avec les acteurs au sein de son organisation (dont le référent handicap) et à l'extérieur

Connaissance des fonctions tutorales et des besoins de l'apprenant en formation à distance

Connaissance des mécanismes motivationnels en situation de travail à distance

Connaissance des mécanismes attentionnels dans un environnement numérique

Connaissance des approches favorisant la réflexivité et la métacognition

Connaissance des leviers et des freins aux apprentissages et dans la relation à distance

Connaissance des principaux enseignements des neurosciences et de leurs applications en formation

Connaissance des démarches diagnostiques

Connaissance des techniques d'entretien

Connaissance des fonctionnalités des plateformes numériques de formation et des outils collaboratifs

Connaissance des principes de fonctionnement des communautés d'apprentissage

Connaissance des outils supportant l'intervention tutorale à distance et de leurs fonctionnalités

Connaissance des règles d'une rétroaction

Connaissance des règles d'usage de la communication écrite sur les réseaux sociaux

Connaissance de la réglementation sur la protection des données personnelles

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
FPA	REAC	TP-00350	07	21/12/2022	21/12/2022	36/56