



# Missions des tuteurs TICE

**Mission principale :** Les tuteurs TICE<sup>1</sup> sont les étudiants de l'Université de La Réunion dédiés à l'accueil et la résolution des problèmes inhérents aux TICE qui se posent aux étudiants.

## Principales activités liées au tutorat

- accompagner en présentiel les étudiants de l'université dans le domaine des TICE :
  - gestion technique des accès aux ressources (mot de passe, WiFi, etc.)
  - aide aux étudiants dans leur parcours de consultation et d'accès aux ressources pédagogiques sur l'ENT (Bureau Virtuel, Moodle, Podcast, etc.)
  - redirection des demandes qui ne peuvent être résolues par les tuteurs TICE vers les personnes compétentes (physiquement ou par la création d'un "ticket support" avec l'étudiant)
- accompagner à distance les étudiants :
  - répondre aux demandes électroniques TICE des étudiants (traitement de tickets)
  - alimenter les bases de FAQ destinées aux étudiants en TICE
  - rediriger les demandes qui ne peuvent pas être résolues par les tuteurs TICE vers les personnes compétentes
- établir avec le pôle UNIP<sup>2</sup> un planning de présence des tuteurs et le respecter
- participer à la vie du service des TICE de l'université en accompagnant les dispositifs pédagogiques validés par la DUN<sup>3</sup> (évaluations de masse, préparation de la rentrée des étudiants, accompagnement du projet Voltaire, etc.)
  - veiller au respect du matériel mis à disposition du public dans les espaces dédiés
  - assurer le bon usage des espaces d'auto-formation (ambiance studieuse, consultations à objectif pédagogique) et des salles d'accès libre pendant les permanences
  - quantifier/qualifier les demandes estudiantines aux travers des outils mis en place par le pôle UNIP pour la remonté des indicateurs
  - proposer des procédures pour améliorer le fonctionnement du tutorat
  - mener à bien un projet TICE identifié/validé en concertation avec le pôle UNIP

## Qualités attendues

- sérieux et sens des responsabilités
- capacité de travail en équipe (groupe de tuteurs)
- aisance relationnelle (accueil du public)
- aisance avec l'outil informatique
- respectueux des procédures/règles établies par la DUN
- disponibilité (créneaux de présences réguliers au cours du semestre)

## Formation et/ou expérience

- C2i niveau 1 apprécié
- Connaissance du milieu universitaire

---

1 TICE : Technologies de l'Information et de la Communication pour l'Enseignement

2 UNIP : Usages du Numérique et Innovation Pédagogique, pôle représentant les TICE à l'université

3 DUN : Direction des Usages du Numérique