

Tuteur à distance, entre fonction et métier

Alors que T@D, la communauté de pratiques des tuteurs à distance, vient de se doter d'un nouveau site portail [voir encadré], nous avons demandé à son fondateur, le [concepteur pédagogique et consultant-formateur en e-formation](#) Jacques Rodet, de nous préciser les contours de cette évolution du métier de formateur.

Info Flash - Pourquoi une communauté de pratiques ? S'agit-il de rompre l'isolement supposé du tuteur à distance ?

Jacques Rodet - Il s'agit essentiellement de permettre à des tuteurs de partager et de mutualiser leurs expériences. L'entraide est également un des objectifs de cette communauté qui regroupe des personnes ayant des niveaux d'expertise très différents sur le tutorat. Certes le tuteur à distance connaît, comme les apprenants à distance, un certain isolement mais il me semble, du moins faut-il l'espérer, être plus armé pour l'affronter que ces derniers. t@d se veut donc un espace permettant à des tuteurs, intervenant dans des contextes différents, de prendre la parole sur leurs pratiques et leurs vécus, tant il est vrai qu'on les entend bien moins souvent que les institutions qui parlent plus volontiers de manière théorique du tutorat à défaut de toujours le mettre en pratique.

IF - Quelle place occupe ou devrait occuper le tuteur dans un dispositif de formation à distance ?

J. R. - Les rôles et fonctions des tuteurs sont pour la plupart spécifiques à chaque dispositif de FOAD. Si l'institution peut poursuivre des objectifs qui lui sont propres à travers le tutorat, diminution du taux d'abandon, renforcement de son image de marque, argument commercial, les tuteurs sont d'abord et avant tout au service des apprenants dans un but simple et ambitieux, leur permettre d'atteindre leurs objectifs de formation. Ils occupent donc une place intermédiaire, de relais bidirectionnel, entre l'institution d'une part et les apprenants d'autre part mais aussi d'interface entre l'apprenant et son objet d'apprentissage.

En pratique, le tuteur est souvent recruté une fois le dispositif entièrement prêt à être diffusé. Ceci me paraît insatisfaisant à plusieurs égards. Tout d'abord, les concepteurs de dispositifs de FOAD sont souvent peu au fait non pas des enjeux du tutorat mais de la manière de penser un système tutorial. Ainsi, combien sont-ils capables de deviser et de planifier les interventions tutorales en fonction des besoins de support des apprenants et des objectifs pédagogiques à atteindre ? Encore trop peu de masters formant des chefs de projet e-learning introduisent des cours sur le tutorat en général, sur la définition d'une stratégie tutorale cohérente avec l'organisation pédagogique et médiatique du dispositif et sur la conception des interventions de support à l'apprentissage. C'est pourquoi, j'ai eu l'occasion de me prononcer pour l'association des tuteurs dans le processus de conception qui s'inscrit alors dans une démarche dispositivoive, en partie itérative <http://jacques.rodet.free.fr/xchroete.htm>. Bien évidemment cela nécessite de ne pas attendre le dernier moment pour les identifier, les recruter et les associer. Un autre rôle important que les tuteurs peuvent jouer est en direction des experts de contenu et des

concepteurs. Parce que les tuteurs sont au plus près des apprenants, ils sont les plus à même de constater la pertinence des ressources mises à disposition des apprenants et d'évaluer l'adaptation des activités d'apprentissage aux caractéristiques de ceux-ci. Ceci devrait encourager les institutions et les équipes de conception à associer les tuteurs aux mises à jour des formations.

De manière plus générale, moins les ressources ont été conçues comme autoportantes, plus le recours aux tuteurs se révèle nécessaire. Aussi, le développement des formules de rapidlearning, la médiatisation de cours présentiels par simples enregistrements constituent autant d'opportunités pour le développement du tutorat et donc l'émergence d'une identité professionnelle des tuteurs, voire d'un métier.

Inffo Flash – Quelle place pour les tuteurs à distance dans les dispositifs actuels ?

J. R. - Les rôles et fonctions des tuteurs sont pour la plupart spécifiques à chaque dispositif de FOAD. Si l'institution peut poursuivre des objectifs qui lui sont propres à travers le tutorat (diminution du taux d'abandon, renforcement de son image de marque, argument commercial), les tuteurs sont d'abord et avant tout au service des apprenants dans un but simple et ambitieux : leur permettre d'atteindre leurs objectifs de formation. Ils occupent donc une place intermédiaire, de relais bidirectionnel, entre l'institution d'une part et les apprenants d'autre part, mais aussi d'interface entre l'apprenant et son objet d'apprentissage. En pratique, le tuteur est souvent recruté une fois le dispositif entièrement prêt à être diffusé. Ceci me paraît insatisfaisant à plusieurs égards. Tout d'abord, les concepteurs de dispositifs de FOAD sont souvent peu au fait non pas des enjeux du tutorat mais de la manière de penser un système tutoral. Ainsi, combien sont-ils capables de deviser et de planifier les interventions tutorales en fonction des besoins de support des apprenants et des objectifs pédagogiques à atteindre ? Encore trop peu de masters formant des chefs de projet e-learning introduisent des cours sur le tutorat en général, sur la définition d'une stratégie tutorale cohérente avec l'organisation pédagogique et médiatique du dispositif et sur la conception des interventions de support à l'apprentissage. Un autre rôle important que les tuteurs peuvent jouer est en direction des experts de contenu et des concepteurs : parce que les tuteurs sont au plus près des apprenants, ils sont les plus à même de constater la pertinence des ressources mises à disposition des apprenants et d'évaluer l'adaptation des activités d'apprentissage aux caractéristiques de ceux-ci. De manière plus générale, moins les ressources ont été conçues comme autoportantes, plus le recours aux tuteurs se révèle nécessaire. Aussi, le développement des formules de « rapidlearning », la médiatisation de cours présentiels par simples enregistrements constituent autant d'opportunités pour le développement du tutorat et donc l'émergence d'une identité professionnelle des tuteurs, voire d'un métier.

IF - La profession est-elle suffisamment reconnue ?

J. R. - En France la profession de tuteur à distance n'est pas reconnue. Il n'y a pas de statut, ni de titre, dans aucune convention collective. Il existe trois types de tuteurs à distance. Des étudiants plus avancés qui sont soit rémunérés soit obtiennent des crédits de cours en échange de leurs prestations tutorales ; des enseignants qui effectuent leurs interventions tutorales à l'intérieur de leur service ou en heures complémentaires ; des tuteurs qui sont embauchés spécialement pour ce type d'intervention. Ces derniers restent très minoritaires.

IF - Existe-t-il des diplômes de tuteur à distance ?

J. R. - Il n'existe pas à ma connaissance de diplôme de tuteur à distance. Certaines formations comme Learn Nett ou Net Trainers comportent une partie dédiée au tutorat. J'ai réalisé récemment une formation de tuteurs de six semaines à destination de formateurs demandeurs d'emplois. Celle-ci était financée par le Conseil régional d'Ile-de-France mais elle ne débouchait que sur une attestation du centre de formation pour qui j'avais conçu cette action. La plupart des autres formations de tuteurs sont réalisées en intra et dans le cadre de la formation professionnelle mais elles ne débouchent pas sur l'obtention d'un titre ou d'un diplôme.

Pour ma part, il me semble qu'il serait bon de développer des formations spécifiques au tutorat. Ce pourrait faire l'objet de diplômes d'université en lien avec les départements de sciences de l'éducation. Le thème du tutorat devrait également être intégré dans les DUFA (diplômes universitaires de formateurs d'adultes) et dans les quelques formations de formateurs délivrant le titre de formateurs d'adultes.

Toutefois, il faut remarquer que la plupart des formateurs le sont devenus sans suivre aucune formation à la pédagogie. Cet environnement ne favorise donc que peu l'émergence de parcours de formation de tuteurs débouchant sur un diplôme.

Un portail entièrement consacré au tutorat à distance

Lancé en janvier 2008, le portail T@D comprend un blog, une base documentaire et un outil de veille collaborative sur le tutorat à distance. Véritable communauté de pratiques, le blog compte une trentaine d'auteurs et vise à « *faciliter la mutualisation des pratiques tutorales, offrir un espace de débats sur les thèmes liés au tutorat à distance et permettre aux tuteurs de solliciter de l'aide pour la réalisation de leurs interventions tutorales à distance* ». Avec plus d'une centaine d'articles scientifiques référencés, la base documentaire est quant à elle utile aux professionnels désireux de renforcer leur assise théorique, alors que l'outil de veille, troisième espace de ce portail, propose à tout un chacun de mutualiser et de diffuser les résultats de sa propre veille en la matière.

Côté chiffres, Jacques Rodet précise que « *la communauté comprend une trentaine d'auteurs, une petite dizaine de veilleurs et le blog a atteint le moins dernier une fréquentation de 3000 visites. 50% des visiteurs du blog sont français, 25% québécois et les 25% restant proviennent d'une quarantaine de pays (Europe, Afrique, USA, Canada, Amérique du Sud et Vietnam pour l'Asie).* »

www.tutoratadistance.fr

IF - Distingue-t-on le tutorat technique (accompagnement de l'apprenant pour la prise en main technique de l'environnement d'apprentissage) du tutorat pédagogique (accompagnement sur l'objet de l'apprentissage) ?

J. R. - Tout dépend des dispositifs. De manière générale il y a intérêt à caractériser les différents plans de tutorat afin de les confier à plusieurs personnes plutôt que de chercher, souvent vainement, l'homme orchestre. Pour ma part je distingue les plans de supports

suivants : plan cognitif se découpant en contenu disciplinaire, méthodologique, technologique et administratif ; plan socio-affectif, plan motivationnel, plan métacognitif. (Voir [l'article suivant](#) sur le blog).

IF - Le tutorat à distance est-il plutôt une activité salariée ou indépendante ? Connaît-on les lieux d'exercice (domicile, entreprise, OF, autres...) ?

J. R. - Les deux cas se présentent. Toutefois, vu la faiblesse assez générale des rémunérations des tuteurs en France, il s'agit le plus souvent de CDD de salariés plutôt que de facturation d'honoraires. En ce qui concerne le lieu d'exercice, je renvoie aux [résultats du sondage](#) que nous avons effectué en décembre.

Si le faible nombre de répondants ne permet pas d'élargir les résultats à l'ensemble des tuteurs, ils sont cohérents avec ce que j'ai pu observer sur différents terrains. Les tuteurs à distance travaillent le plus souvent de chez eux et plutôt en soirée.

IF - Les univers virtuels de type Second Life sont-ils une aubaine pour les tuteurs à distance ? Représentent-ils une source d'emploi significative ?

J. R. - Il me semble un peu tôt pour le dire. Il faudrait tout d'abord que Second Life devienne un lieu de diffusion plus important des FOAD pour qu'il puisse constituer une aubaine pour les tuteurs à distance. Personnellement, je ne connais aucun tuteur exerçant professionnellement dans cet univers.

IF - Les qualités d'un tuteur à distance sont-elles différentes d'un tuteur en présentiel ?

J. R. - Non, elles sont identiques même si le tuteur à distance doit également en développer de nouvelles. Il lui est indispensable d'être centré sur l'aide à l'apprentissage plus que sur l'enseignement. Entretenir une relation d'aide à distance nécessite bien évidemment de maîtriser les fonctions des outils de communication à distance mais plus encore d'avoir une connaissance fine de leur usages pédagogiques. Pourquoi recourir à un forum plutôt que de proposer une FAQ, d'animer un chat ou une visioconférence ? Il faut donc que le tuteur ait une bonne connaissance de la FOAD, de ces enjeux, des plates-formes, des modalités synchrones et asynchrones, orale et écrite, etc. Par ailleurs, certaines compétences sont à adapter comme la capacité à écouter de manière active, à reformuler le propos de l'apprenant pour lui donner l'occasion de s'entendre. Le tuteur à distance doit aussi très fréquemment jongler entre support individuel et animation du collectif d'apprenants. Ainsi, il lui faut développer un savoir faire en matière d'animation de groupes à distance que celle-ci prenne une forme collaborative ou coopérative. Enfin, il me semble que le tuteur, du fait du développement des formules mixtes, doit être en mesure d'intervenir indifféremment en présentiel et à distance. Se spécialiser dans l'une des deux modalités ne me semble pas une voie d'avenir.

IF - Quelles sont les difficultés du métier ?

J. R. - Comme dans toute activité, celles-ci peuvent être nombreuses. Je retiens principalement : se former à la variété des interventions à réaliser, savoir en faire assez mais pas trop envers les apprenants afin de les aider dans leur parcours d'apprentissage mais également de leur permettre de développer leur autonomie, obtenir un statut professionnel ou du moins des conditions de travail décentes.

IF - Le tuteur à distance s'insère-t-il forcément dans un dispositif formel ou peut-il être le « coach en apprentissage » de professionnels ayant un fort besoin d'entretien de leurs compétences (métiers innovants, professionnels de la santé, juristes, etc.) ?

J. R. - Tout est dans la formulation de la question. Dès lors qu'il s'agit d'accompagner un professionnel dans le but d'entretenir ses compétences, il me semble que nous sommes davantage dans le domaine du coaching. Accompagner le développement personnel et professionnel d'un individu relève donc du coaching alors que le tutorat nécessite la présence d'un dispositif de formation. La formation est un acte social ou la dimension du groupe est importante et ne peut être remplacée par le dialogue privé du coach au coaché. Toutefois, je m'interroge sur la validité à moyen terme, des distinctions entre les différentes formules d'accompagnement (tutorat, mentorat, coaching...) et s'il ne faudrait pas trouver une dénomination qui fasse consensus entre ces différents accompagnateurs.

Propos recueillis par Nicolas Deguerry
in Inffo Flash 719, 1er au 15 mars 2008