

Dossier n°1

L'industrialisation du tutorat

Compilation des messages publiés sur t@d2004

Dernier message le 1^{er} mars 2005

Jacques Rodet
Initiateur et facilitateur de t@d
<http://jacques.rodet.free.fr>
jacques.rodet@free.fr

15/09/04

Bonjour,

Le dernier Bulletin d'information du *Centre de ressources pédagogiques du CAFOC de Nantes sur la formation ouverte et à distance et les nouvelles technologies* rappelle la tenue du séminaire :

L'industrialisation du tutorat en formation à distance

jeudi 25 novembre 2004 – Poitiers (Futuroscope – Ecole supérieure de l'Education nationale)

Premier colloque organisé par la revue « Distances et savoirs avec l'EIFAD (Ecole d'ingénierie de la formation à distance), à destination des chercheurs, enseignants et praticiens. Le thème retenu abordera de nombreuses questions dont : « le rôle de la médiation humaine dans un dispositif industriel de formation à distance », « à qui profite le tutorat industrialisé ? », « l'organisation du tutorat à distance », « est-on passé de l'ère artisanale à l'offre de sociétés commerciales spécialisées ? »....

<http://www.cned.fr>

Est-ce que l'un d'entre vous a l'intention d'y participer ?

Cordialement
JR

16/09/04

Bonjour

Industrialisation du tutorat.

La saisie de cette expression dans Google ramène 38 documents. A y regarder de plus près la quasi-totalité renvoie au colloque de l'Eifad.

Exception, un document PDF de Michinov contient cette expression. Il s'agit d'une présentation effectuée par Michinov au Préau sur ce même thème.

Il y est dit en toute exhaustivité :

La facilitation: une clé pour l'industrialisation du tutorat ?

Les méthodologies fondées sur des processus reproductibles peuvent contribuer au développement du tutorat à une échelle industrielle.

La facilitation des apprentissages dans les communautés en ligne peut être une clé pour l'industrialisation (ou la standardisation) des activités de tutorat dans le contexte de la société de la connaissance.

Un «processus industriel» est défini comme un processus complexe au cours duquel des tâches sont traitées successivement, selon des règles prédéfinies, pour atteindre un objectif fonctionnel de haut niveau (ex. production de biens ou de services).

La méthodologie Cl@p peut s'apparenter à ce type de processus orienté vers un objectif de production de connaissances.

Ainsi, l'industrialisation du tutorat passerait (?) serait synonyme (?) de l'adoption d'une méthodologie tutorale. La méthodologie cl@p est présentée par Michinov (<http://jacques.rodet.free.fr/Site%20documentaire/fichiers/collab04.pdf>) de la manière suivante :
« Cette méthodologie met l'accent sur la scénarisation des activités en ligne autour de trois phases séquentielles, elles-mêmes décomposées en plusieurs séquences : (1) la socialisation du groupe, (2) la collaboration à distance, (3) l'évaluation. »

La socialisation du groupe se décompose en 4 séquences :

- Remplissage et consultation des fiches individuelles
- Réunions synchrones par chat
- Elaboration d'une liste de noms de groupe
- Vote

La collaboration à distance se décompose en 4 séquences

- Brainstorming électronique
- Classement individuel des idées
- Débat et classement collectif des idées
- Production collective

L'évaluation se décompose en 2 séquences

- Discussion des productions individuelles et collectives lors d'une séance de débriefing asynchrone avec des formateurs (et/ou des experts en contenu)
- Evaluation de la vie du groupe afin de pouvoir procéder à des analyses qualitatives et/ou quantitatives.

La méthodologie cl@p tout en étant intéressante ne me paraît pas apporter d'éléments nouveaux et/ou décisifs pour parler d'industrialisation du tutorat. L'industrialisation renvoie à la rationalisation, la standardisation, l'automatisation de l'organisation du travail. Lorsque l'on industrialise, il ne s'agit pas seulement de s'inspirer ou de suivre une méthodologie mais de modéliser les actions et de soumettre la réalisation de celles-ci aux modèles définis.

Vivement la tenue du colloque Eifad pour en savoir plus !

Par exemple, est-ce que ce sont les interventions du tuteur qui devraient être industrialisées ou bien les outils et la production de traces qui lui permettraient de définir ses interventions ? Peut-on parler d'industrialisation d'une activité qui a encore peu de reconnaissance professionnelle et statutaire ?

Cordialement
JR

19/09/04

Bonjour,

Une des manières de rendre le tutorat plus performant, plus économique et plus réactif semblerait résider dans l'analyse des traces d'apprentissage de l'apprenant. Je veux parler ici, plus particulièrement des traces informatiques laissées par les apprenants-usagers de plateformes e-learning.

Quelles conséquences pour le tuteur ?

Le tuteur, à l'instar de l'éclaireur, devra tout d'abord **repérer les traces**. Ce travail de repérage se révélera d'autant plus lourd que la production de traces sera importante. Quelles seront les traces réellement signifiantes et celles qu'il sera nécessaire d'ignorer ? Ce choix pourra-t-il être laissé aux algorithmes ? Le tri parmi les traces n'est-il déjà pas constructif de la relation du tuteur avec les apprenants ? Si oui, ne serait-il pas préférable de laisser le tuteur effectuer ce tri ?

Une fois le tri effectué ou de manière simultanée, le tuteur devra **identifier ces traces**. Quelles sont-elles ? Quel est leur contour ? Quelle est leur forme ? Quelle est leur « fraîcheur » ? Que contiennent-elles ?

Enfin, il restera au tuteur à **interpréter les traces**, c'est-à-dire à en tirer du contenu et à le rapprocher de ses connaissances et de ses représentations issues de son expérience de tuteur. A partir de cette interprétation le tuteur sera alors en mesure d'agir envers l'apprenant.

A mon sens, la production de traces peut se révéler tout à fait utile pour le tuteur. Toutefois, elle devrait être définie déontologiquement et ne pas s'effectuer à l'insu des acteurs. Elle ne devrait pas non plus se limiter à ce qui est facile de tracer d'un apprenant (temps de connexion par exemple). Il peut être plus intéressant de savoir si tel document produit par l'apprenant est le résultat d'un seul jet ou à été modifié à plusieurs reprises. De même, il serait utile d'avoir des traces des interactions entre apprenants, etc.

Les traces ne servent qu'une cartographie quantitative de l'activité de l'apprenant. Elles n'ont réellement d'intérêt pour l'apprentissage que si elles peuvent aider le tuteur à produire une analyse plus qualitative.

Il m'apparaît que la production de traces devrait être négociée entre les institutions, les informaticiens, les tuteurs et les apprenants. Malheureusement, il faut reconnaître qu'à l'heure actuelle, le tracking sert avant tout d'argument commercial aux éditeurs de plateformes au lieu d'être penser comme une aide à l'apprenant et au tuteur.

Cordialement
JR

19/09/04

Repérer, identifier, interpréter les traces : conséquences pour l'apprenant

Il est vrai que mesurer la fréquence des connexions n'est pas un paramètre intéressant pour le tuteur, et cela n'a pas non plus de sens particulier pour l'apprenant qui peut faire durer des connexions sans réelle activité.

En revanche, la participation des apprenants aux différents forum, la contribution à des travaux coopératifs ou collaboratifs, les modifications apportées dans des travaux individuels peuvent aider le tuteur à tracer les conditions d'apprentissage de l'apprenant, ses progrès etc. mais cela demande un travail de titan, il faudrait quasiment un tuteur par apprenant et l'on sait déjà que le tuteur n'a pas le meilleur rôle dans le processus d'apprentissage à distance.

On sait aussi, qu' en dehors du suivi pédagogique de l'apprenant, le tuteur est souvent celui qui motive, encourage l'apprenant à poursuivre ses efforts, à surmonter les difficultés. Il intervient souvent dans l'aspect social, psychologique, affectif parfois bien plus que d'autres apprenants.

Les traces repérées par le tuteur fournissent cependant quelques éléments qualitatifs, en effet, il peut mesurer les progrès, les améliorations apportées à un travail réalisé par un apprenant suite à ses propres feed-back. Les améliorations sont manifestes en particulier quand les apprenants ont la possibilité d'apprendre conjointement, non seulement dans le cadre d'un travail collaboratif, mais quand ils ont accès aux travaux réalisés par des pairs. L'émulation joue dans ce cadre un rôle très constructif dans l'apprentissage.

Au fond, les traces ont-elles véritablement un intérêt ?

Du point de vue de l'apprenant qui est dans une démarche de construction de savoirs, ce qui importe vraiment, c'est le résultat.

Du point de vue du tuteur, les stratégies que l'apprenant aura mis en place pour acquérir le savoir peuvent être identifiées, nommées, mais qu'est-ce qui importe plus? le résultat auquel il est parvenu ou le moyen par lequel il est arrivé au résultat?

Au moment où il faut statuer sur les résultats de l'apprenant, va t-on s'arrêter sur les modes d'acquisition ou sur les résultats obtenus finalement?

Les traces permettent certainement à ceux qui étudient les modèles d'apprentissage de situer l'apprenant par rapport à l'apprentissage, mais dans la relation tuteur-apprenant, les traces ne semblent pas être des éléments déterminants dans le développement cognitif. Les traces peuvent au contraire constituer un frein dans ce mode d'apprentissage, à distance, car l'apprenant peut se sentir contrôlé d'une certaine manière. Mais nous savons tous aussi qu'en la matière, les apprenants sont toujours les premiers à trouver toutes les astuces pour y échapper.

La formation à distance est en pleine expansion, l'un des facteurs à combattre reste encore la propension à l'abandon, alors il serait bon que celui qui décide de se former à distance ne se sente pas tracé en permanence dans sa démarche, quelque soit la motivation. Se former à distance est toujours une démarche difficile, il faut encore combattre l'isolement, la motivation etc.

Il est certain, que les traces peuvent dans certains cas, permettre au tuteur de prendre contact avec un apprenant peu présent pour le motiver et l'encourager à développer des relations avec ses pairs, avec les autres acteurs de la formation, mais pourra t-on changer les individus? Parmi les apprenants en ligne, on trouve des individualistes, des indépendants, des esprits collaboratifs, d'autres coopératifs, en bref toute sorte de profil d'apprenants.

Pour conclure, il faudrait que les traces, le processus de tracking, ne soient pas la source de catégorisation de l'apprenant, mais soient vraiment utilisés au profit des apprenants, car c'est pour eux que la formation à distance existe. Les tuteurs, auteurs et autres concepteurs devront s'y faire.
Une ancienne apprenante, qui souhaite devenir tuteur :-)

20/09/04

Bonjour,

En tant qu'ex apprenante je souscris tout à fait à ce qui vient d'être dit, j'ajouterai simplement que pour les apprenants il est difficile en plus des conditions matérielles, etc liées à une reprise d'études (comme c'est souvent le cas en foad) de se sentir "objet d'études" (sans que cela soit très explicité) même si celles-ci sont justifiées ou justifiables par le statut de l'enseignant chercheur ou par un souci de bien faire.

En présentiel, si des études ont parfois lieu sur des groupes d'apprenant, elles sont (me semble-t-il) plus visibles et de ce fait me paraissent plus acceptables : on explique aux apprenants la présence d'un chercheur, ses objectifs et on présentera plus tard son analyse. Dans le cas de la foad le travail effectué à l'insu des apprenants en particulier sur "ces traces" ne revêt pas ce caractère de transparence. Il a amené plusieurs fois débat dans notre groupe d'apprenants, et je trouve intéressant qu'on en reparle ici. Faut-il prévoir une charte entre tuteur et apprenants ?

Bien cordialement
CD

20/09/04

Bonjour,

Pour ma part les traces d'apprentissages peuvent revêtir de nombreuses formes: celles par exemple que vous évoquez sur une plateforme de formation et leurs limites évidentes, mais aussi les différentes productions que le parcours amène à réaliser (exercices, études de cas, mise en situation, mais aussi, Carnet de suivi de formation, Glossaire conceptuel etc..) sans oublier bien sur les (activités d') évaluations de types régulatrices et/ou normatives qui sont justement censées les révéler, les faire apparaître, en relief ou en creux. Faire appel à ces traces (toutes formes confondues) n'a de "sens" que si elles servent de support à l'accompagnement et donc à "l'évaluation" (individuelle comme de groupe). Or cette dernière n'est pas indépendante (loin s'en faut) du parcours de formation lui-même (par ses outils, son contenu, ses activités, ses modalités..) Sans développer plus avant (comme vous le faites d'ailleurs très bien tous les deux) il me semble que ces critères d'évaluation doivent être entendus par les parties au contrat. Définir ensemble les critères de l'évaluation (de ce parcours de formation, de ce module, de ce grain) c'est définir ensemble les "traces" et la manière dont seront appréciés tel ou tel indicateur au regard des autres et surtout "à qui" sont destinés ces éléments. Il me semble ainsi que l'apprenant (de tout poil et tout profil) ne peut plus s'estimer traqué et/ou pisté. C'est déjà offrir à l'apprenant une première occasion d'appropriation de son parcours de formation. C'est l'objet de ce premier support d'aide à l'apprentissage, nommé "Contrat pédagogique". Enfin si la transparence est le maître mot (dans certaines structures c'est impossible) on peut (pour certains objectifs pédagogiques) développer une activité d'évaluation entre pairs, sur la base des critères négociés, pour que chacun se rende compte de la pertinence ou non de tels indicateurs ou telles "traces d'apprentissage". Renforçant ainsi son appropriation du dispositif.

PC

20/09/04

Bonjour à tous,

Un article et travail de doctorat intéressant sur ce thème de la trace, en portugais, en voici le résumé en anglais.

E-learning has been widely spread in the recent years, establishing itself gradually as a feasible educational modality, proving to be a good quality teaching similar to a large number of presential courses. However, this method of teaching and learning still presents huge challenges to the students, teachers and institutions. Considering the physical distance as the main obstacle, one of the greatest challenge faced by the teachers is to evaluate the level of learning and the abilities acquired by the students. This work presents a proposal for remote evaluation through a pedagogical perspective based on the observation of Learning States with the possibility of monitoring the attitudes and behaviors kept by the students in the virtual learning environment via Web. Those states have been identified as - interest in participating, motivation, knowledge acquisition, responsible participation and collaborative participation. The implementation of the proposed model has been carried out through the use of open conception programs. The system designed for that purpose is called SAFES which stands for - Summative and Formative Evaluations Server for On-Line Teaching via Web. A case study composed of two experiments has been developed aiming at demonstrating the possibility of adoption of the formative evaluation in the informational model and at the same time assess the behavior of this environment for remote training. The analysis of this study showed the capability of the SAFES system to evaluate, capture and measure the knowledge acquired by the students during the course. Thus, the results proved the accuracy of the formative evaluation in the e-learning area as defined in the proposed informational model.

Ce court texte est intéressant (il est en portugais)

<http://www.universiabrasil.net/ead/materia.jsp?id=2994>

Je n'ai, hélas, pas trop de temps pour traduire le reste du portugais vers le français... Je suis à disposition en cas de doutes.

En ce moment je suis en train d'étudier moi même un système pour "suivre" je préfère en fait le terme "accompagner" les élèves et essayer de fournir un profil au tuteur pour offrir quelques pistes d'évaluation et surtout de réalisation des objectifs. Le système spécialiste est encore sur le papier, il sera mis en oeuvre accouplé à notre plate-forme collaborative sous peu. Nous développons depuis quelque temps notre contenu pédagogique en fonction de cet objectif, c'est une longue histoire...

Ce travail est dans un objectif global de l'Université, d'utiliser les TIC pour résoudre les problèmes "d'évasion" en diminuant le coût de l'inscription on-line et en offrant des cours de nivellement... Une autre longue histoire.

A bientôt

Cordialement
C.

20/09/04

Bonjour

Afin d'illustrer le début de nos échanges sur l'industrialisation du tutorat et les nécessaires traces qui l'accompagnerait, voici un retour d'expérience de Christophe Desprès (fichier joint).

Suivi synchrone d'activités d'apprentissage à distance

Desprès Christophe

L'objectif de notre recherche est de mettre en place un dispositif permettant d'assurer un suivi synchrone des activités d'apprentissage d'apprenants distants et de pouvoir intervenir auprès de ces derniers. De notre point de vue d'informaticiens, nous souhaitons mettre à la disposition du formateur des outils lui permettant d'assurer les différents rôles qu'il peut être amené à jouer dans ce contexte.

Commentaires

Si ce texte permet de voir quelques catégories de traces exploitables par le tuteur, les propositions qui en ressortent, semblent largement contingentées par les conditions de réalisation de l'expérience et les outils choisis. De plus, il reste muet sur les bénéfices que l'apprenant peut tirer de cette production de traces.

Si un apport indirect (le tuteur étant susceptible d'améliorer ses interventions, l'apprenant bénéficierait de cette performance accrue) est imaginable, rien n'indique si ce « mieux » répond aux besoins et attentes des apprenants en matière de support à l'apprentissage.

A mon sens, la principale idée à tirer de ce texte réside dans l'identification de deux types d'outils de présentation des traces : les outils de visualisation permettant un regard panoramique sur le groupe d'apprenants et les outils de consultation autorisant un regard plus approfondi sur les productions des apprenants et l'historique de celles-ci.

Par ailleurs, j'ai apprécié l'utilisation par Desprès de la méthode graphique MOT que je trouve assez parlante. Pour ceux qui veulent en avoir une présentation plus complète, je renvoie à la chronique que j'ai consacré au mois de janvier derniers aux représentations graphiques
<http://jacques.rodet.free.fr/chroniq.htm#jan>

Cordialement
JR

20/09/04

Bonjour,

Instrumentaliser : Traiter quelqu'un ou quelque chose comme un instrument ; utiliser à son profit.
(Petit Larousse Illustré).

Instrumentation : 1. Choix des instruments correspondant à chaque partie d'une œuvre musicale. 2.
Ensemble des instruments de mesure, d'analyse, de contrôle, etc. utilisés dans les domaines physico-
chimiques, biomédicaux. (Petit Larousse Illustré).

Pour ma part je parlerai donc plus volontiers d'*instrumentation de la relation tutorale* en lieu et place
de l'instrumentalisation ou de l'industrialisation.

Cordialement
JR

23/09/04

Bonjour,

Sans entrer dans des querelles de définitions, pour ne pas dire définitives, nous proposons l'approche suivante pour tenter d'illustrer notre représentation de l'instrumentation et de l'instrumentalisation.

On peut convenir comme socle commun qu' instrumentaliser c'est effectivement se servir à son profit, de quelque chose, de quelqu'un. Ici et pour recadrer avec le sujet, au service du tuteur et au profit de la qualité de son accompagnement et donc en conséquence au profit du ou des tutorés.

Ainsi nous envisageons l'instrumentation comme l'action consistant, comme l'indique la définition, dans "le choix des outils" (qui permettent de recueillir des traces) alors que l'instrumentalisation correspondrait plus volontiers à l'usage ("s'en servir au profit de" l'accompagnement) que nous aurions de ces traces.

En effet, même s'il est clair que la définition du type de traces que l'on souhaite analyser (Cf le document de Després Christophe transmis sur cette liste par Jacques Rodet) conditionne le choix de l'instrument chargé de les cristalliser (on ne mesure pas la vitesse d'une voiture avec un sonomètre) il reste que l'usage de cet indicateur (trace) peut être multiple. Et c'est bien par la variété des usages et donc de leurs effets attendus (à profit) que la notion d'instrumentalisation prend forme. Connaître, en tant qu'administrateur, de manière individuelle les dates des dernières connexions des différents apprenants sur une interface peut aider à ajuster, par exemple, sa fréquence d'accompagnement individuel. Collecter l'historique des dates de connexion (via un outil, un instrument) de tous les apprenants pour en faire un bilan régulier et communiqué à l'ensemble du groupe correspond, nous semble-t-il à un autre usage et donc à une forme d'instrumentalisation (à profit) de la relation tutorale. Dans l'exemple précédent, pour donner (à profit) à tout le monde des repères de l'activité des membres de la communauté (faire circuler des signes de présence).

C'est donc essentiellement la notion d'instrumentation (la machine l'outil) qui tangente avec celle d'industrialisation. Elle - même à proximité sémantique de l'automatisation, de la standardisation et de la normalisation. Définitions que je m'abstiendrai de commenter ;-)

Avec mes remerciements pour ce travail réflexif.
PC

24/09/04

Bonjour,

Je trouve toujours intéressant de s'interroger sur les mots. Certainement parce qu'en essayant d'en préciser le sens, nous laissons traces de nos représentations (ici et maintenant) mais plus encore, lorsque le travail est collectif comme dans t@d2004, parce que nous confrontons, négocions et éventuellement modifions la signification que nous donnons aux mots.

Dans le débat qui nous occupe, voici quelques nouvelles clés de mes représentations sur les expressions d'industrialisation du tutorat, d'instrumentalisation de la relation tutorale et d'instrumentation de la relation tutorale.

Ma préférence pour instrumentation par rapport à industrialisation vient du fait qu'il me semble difficile d'industrialiser avant d'avoir instrumenter dans la mesure même où l'industrialisation est en partie le résultat d'un processus de rationalisation-standardisation-massification de l'instrumentation. Il me semble donc que l'instrumentation est plutôt un préalable qu'une tangente de l'industrialisation. De plus, je ne suis pas persuadé que toute instrumentation doive fatalement amener à une industrialisation. Dans le cas du tutorat, je suis extrêmement réservé par rapport à son industrialisation mais il est vrai que là, l'instrumentation n'en est qu'à ses débuts et que celle-ci peut se révéler utile pour les tuteurs et les apprenants. Je suis donc très ouvert aux expérimentations de l'instrumentation dès lors qu'elles se font *par, avec et pour* les acteurs de la relation tutorale.

L'instrumentalisation ne m'évoque pas spontanément les usages mais plutôt la manipulation (des apprenants par les tuteurs, eux-mêmes manipulés par les éditeurs d'outils traceurs). Certes la manipulation est un usage mais un usage condamnable, non déontologique. L'expression « l'instrumentalisation de la relation tutorale » reste donc pour moi insatisfaisante surtout s'il s'agit de mettre en valeur l'usage de l'outil plutôt que l'outil (démarche bien nécessaire face à tous les vendeurs de solutions).

Ainsi donc, le tuteur devrait *instrumentaliser* les *traces* des parcours d'apprentissage des apprenants (en tirer profit et permettre à l'apprenant d'en tirer profit, c'est-à-dire d'en avoir des *usages* y compris divergents mais toujours déontologiques) produites par des *outils traceurs, éléments d'instrumentation de la relation tutorale* préalables à toute idée ou projet d'*industrialisation du tutorat*.

Cordialement
JR

27/09/04

Bonjour,

Sans revenir sur ce qui a été dit ici, entre instrumentation et instrumentalisation, le point d'accord est bien la non acceptation du terme d'industrialisation du tutorat.

Cordialement,

PC

02/10/04

Lire sur l'industrialisation

Bonjour,

Si, les publications sur l'industrialisation du tutorat sont quasi inexistantes, il est possible d'essayer de réfléchir sur celle-ci à travers les textes traitant plus généralement de l'industrialisation de la formation.

Ci-dessous quelques références (répertoriées sur mon site de documentation) dont 3 textes d'Elisabeth Fichez qui à la suite de Pierre Moeglin pose la question non innocente de savoir si on parle de l'industrialisation **de** la formation ou de l'industrialisation **dans** la formation. L'instrumentation que j'évoquais pour la relation tutorale se comprend pour le **dans** et non le **de**. Mon expression « l'instrumentation de la relation tutorale » était donc incorrecte. Je propose désormais « l'instrumentation dans la relation tutorale ».

A lire également : Sous la direction de Pierre Moeglin (1998). *L'industrialisation de la formation. Etat de la question*. CNDP. ISBN : 2-240-00606-4

N'hésitez pas à indiquer à notre communauté les textes qui vous permettent de mieux comprendre ce concept d'industrialisation.

Cordialement
JR

La médiatisation des cours sur Internet : un processus d'industrialisation ? Patrick Guillemet

La médiatisation de cours sur Internet constitue une tendance récente de l'évolution des universités québécoises. Faut-il voir dans ce phénomène une nouvelle manifestation de l'industrialisation de la formation ? Afin d'y voir un peu plus clair, nous avons choisi d'interroger des professeurs ayant médiatisé tout ou partie de leur enseignement sur Internet. Dans cette enquête, notre attention s'est portée sur la dynamique individuelle de l'appropriation des TIC, qui nous semble essentiellement dépendre de l'établissement d'un rapport coûts/bénéfices avantageux aux yeux de leur destinataire. D'une part les TIC demandent de la part du professeur un certain investissement : du temps pour l'apprentissage technique proprement dit, mais aussi pour l'adaptation de son contenu d'enseignement, voire sa reconception; de l'argent s'il doit se former lui-même et s'il lui faut acquérir divers équipements et logiciels; sans oublier bien sûr qu'il ne peut se consacrer durant ce temps à d'autres tâches, par exemple la recherche et les publications. D'autre part, il en escompte certains bénéfices : des bénéfices pédagogiques bien sûr, qu'ils prennent la forme d'interactions plus riches, de travaux plus satisfaisants ou d'une diminution du nombre d'abandons; mais aussi des bénéfices dans l'organisation de son temps d'enseignement, grâce à la médiatisation d'activités répétitives, par exemple la réponse aux questions des étudiants; probablement aussi des bénéfices symboliques résultant du prestige associé à l'utilisation de nouveaux médias d'enseignement; et peut-être en escompte-t-il des retombées plus tangibles, par exemple par la commercialisation de son cours.... s'il s'avère qu'à la longue les coûts l'emportent sur les bénéfices, il est fort probable que l'incitation à persévérer diminue.

▶indust06

L'enseignement supérieur : un service industrialisé impacté par Internet ? Pierre Landry

La généralisation de l'usage d'Internet dans l'université amène à ré-interroger la manière dont l'enseignement se déroule dans l'université dans toute sa complexité en prenant en considération non seulement les services proposés par l'université mais aussi l'environnement de l'étudiant.

▶indust05

L'industrialisation de la formation universitaire et l'Internet: nouvelles opportunités ou nouveaux enjeux

Alain Laramée

Aborder l'université sous l'angle de l'industrialisation de la formation et de l'intégration de la technologie Internet pose un défi fort complexe. Notre proposition a moins pour finalité de définir les tenants et aboutissants de cette problématique que d'aborder, sous forme de débats, différentes questions et hypothèses qui confrontent l'université du XXI^e siècle.

▶indust04

Industrialisation de la formation. perspectives théorique et travaux.

Elisabeth Fichez

L'industrialisation, une notion toujours en débat.

▶ [indust03](#)

L'innovation pédagogique au risque de l'industrialisation

Elisabeth Fichez

Cet article propose une réflexion sur la notion " d'industrialisation " en rappelant les deux sources de référence théoriques qui ont permis sa problématisation sur le terrain de la formation : les industries culturelles et l'économie des services. L'évocation des difficultés théoriques et pratiques de l'usage de la notion permet d'introduire l'idée que des tendances diverses sont en fait à l'œuvre (industrialisation, rationalisation, mutualisation ...), lesquelles se trouvent en tension avec un processus d'innovation pédagogique envisagé aux multiples niveaux qui permettent d'en saisir la dynamique et les conditions de pérennisation.

▶ [indust02](#)

L'industrialisation de la formation

Elisabeth Fichez

En 1991, à une date où la formule "industrialisation de la formation" n'était guère en usage et paraissait provocatrice dans le milieu éducatif, s'est mis en place un séminaire portant ce titre. Ce groupe pluridisciplinaire(2) s'est donné pour tâche de combler une lacune : en effet, ni en France, ni à l'étranger, la formation n'avait été abordée de manière transversale comme une composante des industries culturelles, domaine d'étude particulièrement travaillé et modélisé dans le champ des sciences de la communication à partir des années 1975(3). A partir de cet ancrage, le collectif a développé au fil des années une analyse globale du processus d'industrialisation, sans privilégier a priori ni un niveau, ni un facteur, celui de la technique, certes très présent, n'ayant pas le même degré d'importance selon les contextes : il peut en effet céder le pas à deux autres facteurs, la rationalisation (division du travail, formalisation des procédures, ?) ou l'idéologisation (développement de l'esprit managérial par exemple).

▶ [indust01](#)

12/10/04

Colloque TICE2004 de l'UTC

Bonjour,

Le colloque international de l'Université de Technologie de Compiègne (UTC) TICE 2004 se déroulera du 20 au 22 octobre 2004. <http://www.utc.fr/tice2004/>

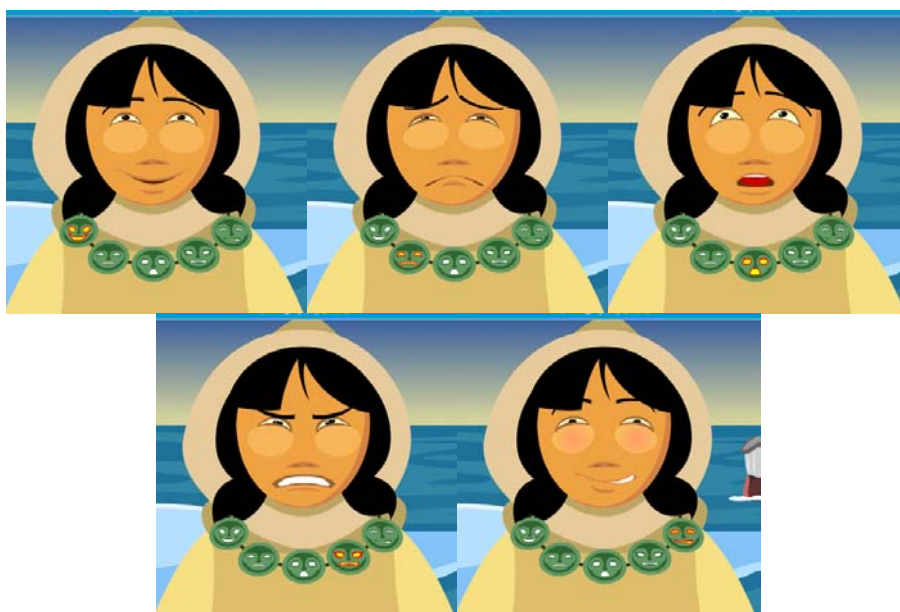
Dans le programme <http://www.utc.fr/tice2004/index2.htm> j'ai notamment relevé les communications ci-dessous. A noter la table ronde du 22 octobre sur l'industrialisation du tutorat. Ne sommes-nous pas entrain de vivre l'industrialisation des colloques sur l'industrialisation du tutorat ? ;o)) (cf. colloque EIFAD du CNED le 25 novembre 2004 <http://www.cned.fr/colloqueeifad/>).

Le colloque de l'UTC devrait permettre d'avoir une idée plus précise de la réalité de l'instrumentation dans la relation tutorale.

Néanmoins les communications « *Reconnaissance émotionnelle par l'analyse des expressions faciales dans un Tuteur Intelligent Affectif* » ou encore « *Architecture pour des Systèmes Tuteurs Émotionnellement Intelligents* » me laissent interrogatif...

S'agit-il d'une science cousine du charlatanisme de la phrénologie (étude du caractère et des fonctions intellectuelles de l'homme d'après la conformation externe du crâne) ?

D'un raffinement de ce jeu de reconnaissance des expressions faciales qu'apprécie ma fille (<http://www.wumpasworld.com/index2.html>) ?



Toujours est-il, je ne pourrai pas être à Compiègne. Si l'un d'entre vous prévoit d'y aller et d'assister à l'une de ces conférences, je serai le premier intéressé (mais sûrement pas le seul) à avoir une petite synthèse dans l'attente de la publication d'actes (?) de la part de l'UTC.

Cordialement
JR

Extrait de programme

20 octobre

Des outils technologiques au service d'un tutorat à distance

N. Bouda, J. Fayet

Société Cegos

Reconnaissance émotionnelle par l'analyse des expressions faciales dans un Tuteur Intelligent Affectif

R. Nkambou, V. Heritier

Université de Montréal – Canada

21 octobre

Architecture pour des Systèmes Tuteurs Émotionnellement Intelligents

S. Chaffar, C. Frasson

Université de Montréal – Canada

Table ronde animée par Hugues Choplin : Industrialisation du tutorat

Intervenants : E. Esquieu (Sté Knowmore), J.L. Faure (CNED), P. Grevet (Lille1), C. Lépineux (Algora)

22 octobre

Un modèle d'organisation du tutorat pour la conception de dispositifs informatiques d'accompagnement des apprenants

P. Gounon, X. Dubourg, P. Leroux

Université du Maine - Le Mans

Suivi à Distance de Classe Virtuelle Active

V. Guéraud, J-M. Cagnat

Institut d'Informatique et Mathématiques Appliquées de Grenoble

12/10/04

Re : Colloque TICE2004 de l'UTC

Salut à tous,

J'ai prévu d'aller à ce colloque Colloque TICE2004 de l'UTC. J'essaierai (sans promesse) de vous faire une petite synthèse à l'issue de celui-ci.

Concernant les "Tuteurs émotionnellement intelligents" il existe pas mal de travaux sur ce point en particulier dans les communautés regroupées autour de ITS (Intelligent Tutoring Systems : dernière en date au Brésil) (programme de la conférence ici <http://www.itsconference.com.br/content/itsprogram.html>) où ont eu lieu en particulier des présentations sur le thème

"Affect and Models of Emotion & Cognitive Modeling" :

- **Evaluating A Probabilistic Model of Student Affect** de Heather Maclaren et Cristina Conati (Canada)

<http://www.cs.ubc.ca/~conati/my-papers/its04-conati-maclaren.pdf>

une longue liste de publications est disponible sur la page de Cristina Conati :

<http://www.cs.ubc.ca/~conati/publications.html>

- **Politeness in tutoring dialogs** de W Lewis Johnson , Rizzo Paola

C'est un domaine qui concerne pas mal de chercheurs en informatique / Sciences de la communication/ Interface Homme-Machine

Ils travaillent sérieusement sur la forme de dialogue qui pourrait être envisagée dans un "tuteur automatisé" et en particulier sur ses représentations "affectives" ou "émotionnelles" et sur leur relation avec la motivation de l'apprenant...

Ca paraît amusant ... il y a même des anglais qui se passionnent pour créer artificiellement de l'humour !

La reconnaissance faciale sert de "capteur" pour savoir si le programme agace ou amuse...

Cette voie est issue de la recherche en "Intelligence Artificielle" mais ne doit pas être considérée comme menaçante pour les "tuteurs humains" car son objectif principal est de modéliser certains phénomènes émanant de la relation (Apprenant)-(ressource) et sert principalement à "améliorer" les conditions de ce dialogue en espérant améliorer les conditions d' apprentissage.

Si l'on considère que le rôle du tuteur est plus "entre les ressources" que dans la ressource, il n'y a pas conflit...

Je trouve que JR est un peu expéditif dans son point de vue "Charlatanisme..." mais au moins, il m'aura fait sortir de mes retranchements même si je ne suis pas chercheur dans cette voie (Tuteurs émotionnellement intelligents)

12/10/04

Re : Colloque TICE2004 de l'UTC

Bonjour,

Je n'ai appliqué le terme de charlatanisme qu'à la phrénologie, pseudoscience, établie comme telle depuis la fin du 19^e. Pour le reste, mon propos n'était qu'interrogatif (bien qu'un peu stimulant) et ne constituait pas un point de vue.

Par ailleurs, je vous remercie pour les informations apportées qui me permettent de mieux cerner ce que sont ces « tuteurs émotionnellement intelligents », rejets prometteurs (?) de l'Intelligence Artificielle...

Bonne visite à TICE2004 !

Cordialement
JR

20/10/04

Colloque Eifad (encore)

Bonjour,

Voici comment a été présenté le colloque EIDAD à quelques « praticiens-chercheurs ».

Cordialement
JR

PREMIER COLLOQUE EIFAD

« L'industrialisation du tutorat dans la formation à distance » Jeudi 25 novembre 2004 - Poitiers - site du Futuroscope co-organisé par l'Ecole d'ingénierie de formation à distance du Cned et la revue Distances et Savoirs, avec le soutien et dans les locaux de l'ESEN (Ecole supérieure de l'éducation nationale)

Les formes « industrielles » vers lesquelles tend parfois le tutorat dans la formation à distance peuvent en désespérer certains, en réjouir d'autres... Or, l'observation objective des contextes politiques, culturels, économiques et sociaux dans lesquels ces formes se développent, met en évidence une série de facteurs qui favorise une telle évolution : exigences en termes relationnels de la demande de formation, accélération des progrès des technologies de l'information et de la communication, internationalisation du marché de la formation et normalisation des services aux clients, importance des enjeux de rentabilisation des dispositifs de formation à distance au sein des alliances et des partenariats qu'ils suscitent, etc. Dans une perspective de rentabilité économique autant que d'efficacité pédagogique, le tutorat à distance, de plus en plus sollicité, risque donc de connaître, dans un avenir proche, par sa mise en oeuvre à des échelles significatives, des processus d'industrialisation similaires à ceux qui touchent déjà la formation à distance dans son ensemble. Ces processus questionnent à la fois les pratiques des opérateurs et des formateurs et la recherche dans le domaine. Chercheurs et praticiens, formateurs, tuteurs, responsables de formation, et tous ceux qui interviennent dans ce champ sont invités à participer aux débats qui se tiendront autour de questions telles que : A quels moyens technologiques recourt un tutorat en voie d'industrialisation ? Comment s'organisent les médiations humaines face à de grands nombres d'apprenants ? Quelle division des tâches s'établit entre les acteurs institutionnels ? Quels sont les modes de rationalisation à l'oeuvre ? Comment juge-t-on de l'efficacité des dispositifs ainsi construits ? Comment la pédagogie y trouve-t-elle sa place ?...

PROGRAMME DE LA JOURNEE

9h - 9h45 : Accueil et café

9h45-10h : Ouverture de la journée par M. le Recteur, directeur général du Cned 10h-10h30 :

Conférence introductive par Pierre MOEGLIN (Université Paris 13, MSH Paris?Nord) : « Pourquoi parle-t-on d'industrialisation du tutorat ? »

10h 40-12h30 : Deux ateliers en parallèle

Atelier 1 - Outils et dispositifs : quelle rationalisation ?

Outils techniques et dispositifs pédagogiques se combinent pour structurer de nouveaux modes de tutorat à distance. Les trois interventions de la matinée porteront plus particulièrement sur les outils. Le tutorat à distance recourt de plus en plus aux technologies de l'information et de la communication dont les performances, sans cesse accrues, offrent incontestablement des perspectives d'industrialisation. De nouveaux environnements émergent, dont l'intégration pédagogique est testée et étudiée. Certains d'entre eux donnent lieu à des usages en vraie grandeur. Répondent-ils aux objectifs des apprentissages tout en permettant une optimisation des coûts ? Et, si oui, de quelle manière ? Naima Bouda et Agnès Wolff : « Un système de tutorat à distance multi-ressources et multi- technologies » Nicolas Michinov : « Faciliter la construction sociale des connaissances dans les groupes en ligne. Mise en oeuvre d'un processus collaboratif pour la formation à distance » Barbara

Class, Daniel Schneider, Daniel Peraya et Mireille Bétrancourt : « Tutorat, socio-constructivisme et capitalisation des connaissances dans un portail communautaire utilisé en éducation à distance »
Animateur : Alain Chaptal Rapporteur : Monique Grandbastien

Atelier 2 - Apprenants, tuteurs et leurs interactions : où est l'industrialisation ?

Comment sont définies les fonctions des tuteurs ? « Accompagnateurs » et/ou formateurs, comment ces derniers exercent-ils leur activité et dans quelle mesure peut-elle être industrialisée ? Quelle est ou quelle devrait être leur formation ? Comment et avec quels objectifs les apprenants, de leur côté, ont-ils recours aux médiations humaines et comment s'approprient-ils les moyens techniques de communication ? Quels sont les échanges qui s'instaurent et comment une industrialisation des dispositifs de formation influe-t-elle sur ces interactions ? Quels sont les effets des constructions ainsi élaborées ? Quelle est leur efficacité et en quels termes les acteurs/chercheurs l'abordent-ils ? Yves Ardourel : « Le rôle de la formation des tuteurs pour l'industrialisation du tutorat » Bruno De Lièvre, Christian Depover, Pierre Dillenbourg : « Au nom du "tuteur système" et du "tuteur humain" - Quelle place accorder au « tuteur humain » et au « tuteur système » dans un dispositif de formation à distance ? » Chantal Dumont, « Améliorer l'efficacité du tutorat » Animateur : Jacques Wallet Rapporteur : Frédéric Haeuw

13 h - 14 h : repas à l'Esen

14h-16h : Suite des deux ateliers en parallèle

Atelier 1 (suite) - Outils et dispositifs : quelle rationalisation ?

Les interventions de l'après-midi traiteront plus largement de la fonction tutorale au sein des dispositifs dans lesquels s'inscrivent les outils techniques. Rationalisation économique, gains de productivité, économies d'échelle, retour sur investissements, tous ces objectifs de l'industrialisation président largement à la mise en place de nombreux dispositifs de formation à distance. Comment les formes industrielles des dispositifs reconfigurent-elles l'offre de formation, ses structures et ses modes de fonctionnement, les rôles des acteurs, les relations entre acteurs et comment le tutorat peut-il satisfaire à ces critères ? Qu'en est-il des expériences tentées dans ce domaine ? Svitlana Hryshchuk-Berthet : « La trilogie "coût-population-qualité", base du tutorat à grande échelle » Françoise Poyet : « L'accompagnement dans les dispositifs industrialisés de formation à distance (totale ou partielle) » Caroline Rizza : « Le tutorat instrumenté à distance. Une solution à l'articulation entre industrialisation de la formation et individualisation des parcours »

Animateur : Viviane Glikman
Rapporteur : Chantal D'Halluin

Atelier 2 (suite) - Apprenants, tuteurs et leurs interactions : où est l'industrialisation ?

Jacques Béziat : « Tuteurs et tutorés sur le campus numérique FORSE » Françoise Greffier : « Le tutorat dans l'enseignement à distance, un geste pédagogique »
Didier Paquelin : « Le géomètre et le funambule : le tutorat à distance, un entre-deux socio-industriel »
Michel Poupin, : « Le dispositif d'accompagnement à distance des néotitulaires du Limousin (premier degré - 2002-2004) »

Animateur : Pascal Marquet
Rapporteur : Frédéric Haeuw

16h-16h15 : pause

16h15-17h30 :
Rapports des ateliers
Synthèse autour de deux questions centrales :

Quelles réalités recouvre l'industrialisation du tutorat (réduction des coûts, division du travail, centration sur les ressources-produits...) ? Quelles sont les formes concrètes d'industrialisation du tutorat ? Lesquelles semblent porteuses à l'avenir ? Quel est leur intérêt et quelles sont leurs limites ?

Animateurs : Viviane Glikman & Hugues Choplin _____

Comite scientifique du colloque

Sébastien BRUNET, Cned-Eifad ; Hugues CHOPLIN, ENST ; Viviane GLIKMAN, INRP ; Monique GRANDBASTIEN, LORIA, Université Nancy I ; Frédéric HAEUW, ALGORA ; Pierre MOEGLIN, Université Paris 13, MSH Paris?Nord ; Corine PRIMOIS, Cned-Eifad ; Jacques VAUTHIER, Cned-Eifad ; Martine VIDAL, Cned

Inscriptions sur le site du colloque

www.cned.fr/colloqueeifad

Contacts : colloque-eifad@cned.fr

Prix de l'inscription : 100 euros

22/10/04

Vidéos industrialisation du tutorat

Bonjour,

Pour ceux qui, comme moi, n'ont pu assister à la table ronde sur l'industrialisation du tutorat organisée par l'UTC, les vidéos sont accessibles à : <http://colloquesetconferences.u-strasbg.fr/video.asp?idseq=1&idSess=1170>

Cordialement
JR

22/10/04

Table ronde Industrialisation du tutorat

Bonjour à tous,

Comme promis, voici un petit compte-rendu de la table ronde : Industrialisation du tutorat
Je vous transcris mes notes (grâce aux longs voyages en train) pour l'instant, je ne prends pas position et ne synthétise pas. présidé par Hugues Choplin (HC),

NB : Pour une transcription Vidéo (+ audio) fidèle et complète (2h), je vous renvoie à Canal U
[:http://www.canalu.fr](http://www.canalu.fr)

Intervenants : CL, JLF, EE, PG

(CL) : C. Lépineux : parcours Gegos 7 ans, Resp. AGF 7 ans, développement e-learning dans le privé puis Agora (ou Algora ?)

(JLF) : J.-L. Faure : CNED Poitier

(EE) : E. Esquieu : Informaticien : 12 ans expérience déploiement de Syst. d'Information dans des grands groupes. Avec soutien et accompagnement des utilisateurs. Co-fondateur de KnowMore : concepteur de Simulateur d'application Info pour préparer une migration.

Aussi reconnu comme "Editeur de Système de support à la performance". (PG) P. Grevet : Chercheur en Sciences-économiques (Louvain - Belgique)

(HC) s'adresse aux intervenants et les interpelle sur 2 questions : Question 1 : Quels sont les traits principaux de l'industrialisation du tutorat ?

Question 2 : Quelle serait (selon eux) la forme concrète prometteuse ?

(CL)

Il y a un piège dans l'expression "Industrialisation du tutorat" car elle concerne souvent des enseignants. Donc on n'aime pas, car on est des artistes. On ne souhaite pas devenir des "e-charlots" des temps modernes. Réponse à Q1 : Industrialisation => massification => problème de volume => organisation

=> coordination.

=> récurrence + prestation de qualité

Dépend surtout

- de la manière dont ça s'insère dans un dispositif mixte (face à face + distance).

- push?, Pull?, Hot line ?

Pb de la rentabilité : 100% payent, 80% utilisent => on n'a pas intérêt à ce que ce soit trop utilisé (tutorat)

Réponse à Q2 : l'exemple de SkillSoft (USA) : présenté comme n° du e-learning dans le monde en 2002.

* 5000 clients dans le monde,

* 5 millions d'apprenants enregistrés,

* 2000 salariés chez SkillSoft

Domaine : certification Microsoft, Cisco, Oracle, Management... Production de cours professionnels en 14 langues. Service 24h/24, 365j/an => 3x8 300 tuteurs pour 1 million d'apprenants tutorés. Réponse garantie dans les 6 heures

20 000 h de Chat

NB : 80% des apprenants préfèrent le courriel. Pas de téléphone. Quelles sont les compétences clé ?

-> Maîtriser l'orthographe... le reste s'apprend" !!!

Commentaire (CR) : Je crois que ça campe bien le décor du e-charlot !!!

(JLF)

entre 325000 et 330000 inscrits par an + partenaires de consortia, Campus numériques...

L'industrialisation suppose de grands volumes, du chiffre. Elle s'oppose à la personnalisation ciselée. Pour le CNED, le tutorat, ce n'est pas seulement le soutien et l'accompagnement, mais aussi évaluation, correction, re-médiation. L'apprenant est un adulte salarié(ou demandeur d'emploi) non disponible, isolé, ayant un taux d'assiduité très bas. Ceci conduit à un fort taux d'abandon. ce qui nous incite à la mise en place de tutorat. Industrialisation => grand nombre => environnement et logistique fiable (WebCT) => ingénierie de formation pour placer le tutorat là où il est nécessaire, efficient, pertinent... rentable.

<<Commentaire (CR) : ceci se traduit (semble-t-il pour le CNED, selon un exemple apparu dans la discussion) par de la mise en ligne de contenu pour les grandes masses (sans tutorat) et l'utilisation de tutorat pour des filières moins peuplées>>

=> tout choix interdit l'improvisation

=> définir un modèle économique qui ne doit pas être (globalement) déficitaire. => Méthodes d'évaluation du dispositif pour le faire évoluer.

(EE)

Slogan : apporter l'information juste nécessaire au bon moment. Modèle proposé : formation présentielle courte suivie de e-coaching (automatique).expérience de coaching électronique concernant environs 5000 utilisateurs.

Commentaire (CR) : Je me suis demandé ce que cet informaticien faisait à cette TR. Sauf peut-être pour vendre ses produits pour remplacer des tuteurs humains??? Ce qui explique le peu de notes prises...

(PG)

Tutorat Industrialisé = économiquement viable et efficace Ceci est contradictoire. Il y a donc 2 voies (2 tendances)

1 - Industrialiste : réduction des coûts unitaires, substituer les tuteurs par des contenus, conception + exécution, ce qui conduit à des formateurs exécutants : bouche-trou

2 - Serviciel : donnant une place essentielle au tuteur, tuteur qualifié, large usage de ressources ouvertes, beaucoup d'interactions riches, professionnalisation du tuteur, formalisation pédagogique et échange de bonnes pratiques.

PG a ensuite (sur le terrain économique) montré que la tendance industrialiste n'était pas la plus rentable à terme !

a) autonomie et responsabilisation du tuteur => motivation durable, confiance => vrais professionnels

b) l'industrialisation limite les ouvertures, prescrit, => contrôle hiérarchique => + coûteux pour surveiller

c) intensité ou qualité des interactions ? => nécessaire confiance.

d) la qualité du tutorat implique une barrière d'échelle ... pas facile à aller vers l'industrialisation.

Commentaire (CR) : j'ai particulièrement apprécié que cet économiste soit le défenseur de la qualité du tutorat car il a pu démontrer sur le terrain économique (le terrain privilégié des entreprises) que la réduction de la masse salariale tutorale n'était pas une réponse satisfaisante

ECONOMIQUEMENT). Il a proclamé haut et fort : "Oui le tutorat de qualité est indispensable pour permettre à l'apprentissage d'avoir lieu dans des interactions humaines riches. Oui il coûte cher !"

Après ce tour de table, la parole était donnée à la salle pour des questions... Une première question d'un responsable de l'Institut Nat. Polytech. de Lorraine a affiché sa déception quant au contenu présenté par les intervenants car ils n'avaient pas abordé :

- vaut-il mieux faire du tutorat synchrone ou asynchrone ?

- à partir de combien (d'apprenants) peut-on parler d'industrialisation ?

(CR: j'ai loupé la 3^e question)

- quel niveau de rémunération doit-on attendre pour un tuteur ?

(JLF) : Le CNED passe un contrat avec les tuteurs

Ce contrat définit les obligations en terme de volume (correction, messages...) et des délais de réponse.

Partant du fait que l'assiduité constatée est de moins de 50% => on divise par 2 la charge de travail => rémunération.

(CL) Chez SkillSoft : délai de réponse : 6heures maxi.

Monique Van de Voegel (ex présidente du Réseau Universitaire des Centres d'Autoformation) - Lille :

Ne faut-il pas faire des distinctions dans ce qui est enseigné ? On peut penser que la formation d'une caissière à un nouvel outil se fasse sans tuteur, mais pour des problèmes de physique, ou de philosophie... on voit mal disparaître ou automatiser l'humain !

(CL) Une certification Cisco : ce n'est pas si simple !!!
Un stage en présentiel coûte 15000€ contre 3000€ en ligne !

(EE) Sous ces discussions se cache la question du rôle profond du tuteur.

(PG) Vision universitaire : objectif = réussir

Industrielle = Accompagner des compétences métier dans une trajectoire pédagogique pour atteindre une maîtrise

Dans ce 2^o cas, les actes pédagogiques peuvent être codifiés voire automatisés ce qui bride le tuteur et son investissement perso.

Claude Frasson (Université de Montréal, président du comité de Programme de cette conférence)

Vous semblez postuler qu'il existe une (seule) "bonne formation" pour tout le monde... =

INSTRUCTIONISME

Savons-nous enseigner ? Quelle est la formation des tuteurs ? (Anecdote de l'informaticien qui dit savoir enseigner alors qu'il ne connaît rien aux théories de l'apprentissage...)

Les enseignements (et les enseignants) sont-ils évalués ???

(JLF)

Au CNED, nous postulons en effet que l'enseignant sait enseigner au sens où il maîtrise sa pédagogie. nous le formons donc :

- à l'appropriation de l'outil,
- animation de forum,
- connaissance du public (adultes, à distance, ...)

Nous mesurons la satisfaction des apprenants sur l'environnement

(PG)

fait un parallèle avec la déclaration des impôts en ligne (Gd nombre, organisation, coûts, évaluation) et dit que ce n'est pas efficient. Si industrialisation rime avec baisse des coût => impasse car :
L'interaction humaine est irremplaçable et elle coûte cher !

Lydie René-Boullier (UTC)

Regrette que les questions de la première personne (INPL) n'ai pas obtenu de réponse

Industrialisation DANGER => faire toujours la même chose => démotivation. Nous payons en heures
TD : 2h pour un apprenants => 15 min pour le tuteur

Une chercheuse de Québec dit : Nous estimons que le rôle du tuteur est TRES important, quel status lui accordez-vous ?

(EE) En entreprise, le problème ne se pose pas car ce rôle est rempli par une personne de l'entreprise qui est déjà payée => 0€

(PG) A Louvain, au même tarif qu'une heure en présentiel, nous payons un vacataire en heures, ou une décharge de service pour un personnel statutaire + correction de copies.

(CL) A l'université, il semble que c'est payé comme une heure TD, mais dans l'industrie, ce rôle est "sous-payé", soit à la tâche, soit au forfait (ce qui introduit des biais) Induisant une tendance à la déqualification.

(JLF) parle (enfin clairement) de l'échec du modèle tutoré !!!

Une actrice de CANEGE (Campus numérique Gestion Nancy) s'insurge et dit qu'ils ont pris le parti de sélectionner des bons tuteurs, de les valoriser et de les payer décemment pour que ce soit durable.

Claude Frasson parle alors de coopération entre Tuteur et apprenant conduisant au modèle d'apprentissage dit Constructiviste.

Commentaire CR :

Voilà. J'ajoute juste que les réactions de l'assemblée (une bonne centaine de personnes) étaient assez variées mais globalement, (à ma grande surprise), les positions présentées n'ont pas trop surpris ou intéressé la foule.

Je pense en revanche que vous l'entendrez tout autrement... Enfin, j'espère car je ne voudrais pas avoir écrit tout ça pour rien !

Cordialement,

CR

23/10/04

2 questions sur l'industrialisation

Bonjour,

Tout d'abord un grand merci à CR pour la transmission de son compte-rendu sur la table ronde « Industrialisation du tutorat » lors du colloque TICE2004 de l'UTC.

Après la lecture de ce message et le visionnage de la vidéo, il me semble que la table n'a pas été finalement... assez ronde pour être aussi productive que je l'espérais. A la suite des propos liminaires des intervenants, j'ai eu un peu de mal à retrouver les trois autres temps indiqués lors de l'introduction. Si un temps a bien été réservé pour les questions venant de la salle (mais plusieurs sont restés sans réponses), il n'y a pas réellement eu de questions entre intervenants et il n'y a pas eu de conclusion. De manière assez fréquente lors des tables rondes, les exposés ont pris le dessus sur les échanges plus interactifs et constructifs.

Aussi, il me semble intéressant (après avoir lu le compte-rendu de leur propos et/ou avoir entendu les intervenants de TICE2004) de poursuivre, ici, de manière plus interactive, les propos qui ont eu lieu, là-bas. Nous pourrions le faire à partir des deux questions qu'Hugues Choplin a posées aux intervenants :

1. Quels sont pour vous les traits principaux qui caractérisent une industrialisation du tutorat ?
2. Pouvez-vous décrire une forme concrète d'industrialisation du tutorat qui vous paraît prometteuse pour l'avenir ?

En réponse à la première question.

Pour ma part, j'ai déjà indiqué un certain nombre de mes représentations sur ce que serait « l'industrialisation du tutorat » (cf. mes messages précédents) et je ne reprends donc que les principales. L'industrialisation du tutorat correspondrait à la rationalisation, à la standardisation et à la massification des interventions tutorales via le recours à des instruments permettant également de repérer et d'identifier les traces laissées par l'apprenant au cours de son apprentissage. Je précisais aussi que l'analyse de ces traces ne pouvait être, à mon avis, qu'un travail fait par le tuteur lui-même et non par des outils. Notant, que nous n'en étions qu'au début de l'instrumentation, préalable à l'industrialisation, j'en suis arrivé à substituer l'expression « instrumentation dans la relation tutorale » à celle « d'industrialisation du tutorat ».

Je n'ai pas de réponse à la seconde question sinon qu'un avenir prometteur ne passe pas obligatoirement par une industrialisation du tutorat.

Au plaisir lire vos réponses. Cordialement.

JR

24/10/04

Re : 2 questions sur l'industrialisation

Bonjour,

Tout d'abord quelques mots pour vous exprimer à toutes et tous ma reconnaissance pour la qualité des échanges sur cette liste que j'apprécie vraiment beaucoup.

Je vais tenter ci-après d'apporter une certaine vision que j'espère pragmatique sur les 2 questions posées par JR.

De fait, en accord avec les échanges précédents il me semble utile que le préalable de l'instrumentation soit résolu. Je me contenterai d'une approche plutôt "technologique" du sujet en tentant de faire un parallélisme avec des pratiques existantes dans des secteurs connexes à la formation : les centres d'appels et plus particulièrement les services hot-line et le knowledge management.

En effet, les services hot-line notamment ceux couplés aux éditeurs de logiciels, aux fabricants de produits apportent à leurs clients les réponses (généralement classées selon 3 niveaux, 1 – base, 2 – maîtrise, 3 – expertise avec une tarification idoine) aux questions décrites dans un contrat de service. Pour fonctionner parfaitement, ce dispositif demande pour les niveaux de réponse relevant des niveaux 2 et 3, une parfaite connaissance du contexte client, une historisation multicritère (par service, par personne, par sujet) des appels précédents. Quant aux réponses données, elles proviennent soit de la base de connaissance, soit sont à l'origine d'une nouvelle entrée dans celle-ci. Cette démarche existe également sous une forme légèrement différente dans les centres d'appels (Ex le nouveau 3939 du service public). Ce qui prime dans ma réflexion à ce stade est la présence d'une intervention humaine tant dans l'expression du besoin que dans l'identification et l'analyse de la demande et la réponse donnée.

D'un autre côté, les portails de type knowledge indexent les savoirs de l'entreprise, et sont capables de structurer l'information recueillie et de la restituer - selon des droits associés – par un système de requête de plus en plus souvent en langage naturel, avec les imperfections que nous connaissons tous lorsque nous interrogeons par exemple le compagnon Office de Microsoft. Je vous rappelle qu'il existe 2 modes d'activation de ce compagnon, automatique dès qu'il détecte une erreur de manipulation ou à la demande. A un niveau moindre, l'association de l'agent intégré (Cantoche) à un éditeur de scénario pédagogique (Inovae Publisher) démontre la richesse des possibles en ce domaine (y compris, voir plus bas, avec l'intégration des fonctionnalités des outils de Acapela Group)

Croiser ces 2 types d'outils pour les intégrer dans un système de tutorat, me semble être un élément de réponse à l'instrumentation évoqué dans les échanges de ce groupe. Bien entendu, je n'évoque pas les nombreuses questions pouvant se poser en termes de normalisation, de standardisation, de format etc.

Il me reste à évoquer la dimension humaine d'un demandeur confronté à un tel outil... et je ferais pour l'occasion une association d'idée avec une définition d'un service de qualité qui s'évalue dans sa capacité à répondre à un l'expression d'un besoin explicite mais aussi et surtout implicite. En l'occurrence, un apprenant ne sait pas toujours ce qu'il cherche et ce dont il a besoin pour progresser. Comment dans ce cas instrumenter le tuteur qui dans un contexte d'industrialisation pourrait être confronté à des apprenants dont il ignore tout ou presque ?

A ce stade, ma réflexion se tourne vers ce qui se passe avec la VAE et surtout le e-Portfolio. Il y a là des éléments de réponse à ma question. En effet, si chaque personne venait à posséder une « base interconnectable normalisée » de ses compétences, mais aussi des éléments décrivant son profil

d'apprentissage, d'une historisation des acquis, je pense qu'un couplage de celle-ci avec les outils précédents pourrait permettre cette instrumentation / industrialisation.

Enfin parce que les générateurs de langage deviennent de plus en plus efficaces (outils Texts to Speech), les niveaux 1 et 2 de l'assistance tutorale seraient pris en charge par un synthétiseur vocal, le niveau 3 restant du domaine de l'expertise humaine.

Cela me conduit ayant décrit un modèle correspondant à ta deuxième question, de m'attarder sur la première et de conclure en disant que l'industrialisation conduit à une diminution notable de l'interaction humaine dans le processus de FOAD, à l'image de ce qui se fit avec les robots dans la construction automobile.

En me relisant, ce qui me choque moi-même au-delà des considérations purement technicistes, c'est que ce modèle me semble d'ores et déjà réaliste, une fois résolus les problèmes de normalisation et d'interconnexion des systèmes. Et encore une fois l'industrialisation se fait au détriment de l'emploi.

TK.

01/03/05

Actes sur l'industrialisation du tutorat

Bonjour,

Les actes du colloque de l'EIFAD sur l'industrialisation du tutorat sont disponibles à <http://www.cned.fr/colloqueifad/> > Informations scientifiques > Programme

Les titres des articles disponibles :

- Le rôle de la formation des tuteurs pour l'industrialisation du tutorat. Yves Ardourel
- Tuteurs et tutorés sur le campus numérique FORSE. Jacques Béziat
- Un système de tutorat à distance multi-ressources et multi-technologies. Naïma Bouda et Agnès Wolff
- Au nom du « tuteur système » et du « tuteur humain ». Bruno De Lièvre — Christian Depover — Pierre Dillenbourg
- Tutorat et informatique, le geste et l'outil en synergie. Françoise Greffier
- La trilogie « coût-population-qualité », base du tutorat à grande échelle. Svitlana Hryshchuk-Berthet
- Le géomètre et le funambule : le tutorat à distance, un entre-deux socio-industriel. Didier Paquelin
- Le dispositif d'accompagnement à distance des néotitulaires du Limousin (premier degré — 2002-2004) Compte rendu d'expérience d'un praticien. Michel Poupin
- L'accompagnement dans les dispositifs de formation à distance (totale ou partielle) dans un contexte d'industrialisation. Françoise Poyet
- Le tutorat instrumenté à distance. Une solution à l'articulation entre industrialisation de la formation et individualisation des parcours. Caroline Rizza

Bonnes lectures.

JR