

Tutorales

la revue de t@d, la communauté de pratiques des tuteurs à distance



Retour d'expérience de formation de tuteurs de Nadia Djafar-Girard

Entretien avec Lucie Audet

Ingénierie des systèmes tutoraux de Jacques Rodet

Actualité de la recherche sur le tutorat à distance



n°4 – juin 2009

Sommaire

| | |
|--|-------|
| Présentation de <i>Tutorales</i> | p. 3 |
| Éditorial | p. 4 |
| Présentation de Nadia Djafar-Girard | p. 5 |
| <i>Retour d'expérience de formation de tuteurs</i> de Nadia Djafar-Girard | p. 6 |
| Entretien avec Lucie Audet | p. 18 |
| <i>Ingénierie des systèmes tutoraux</i> Jacques Rodet | p. 23 |
| Actualité de la recherche sur le tutorat à distance | p. 24 |
| Conditions d'utilisation de la revue Tutorales | p. 26 |

Présentation de *Tutorales*

Tutorales est une revue consacrée au tutorat à distance sous le parrainage de t@d, la communauté de pratiques des tuteurs à distance.

La thématique exclusive de cette revue en fait déjà un objet unique en son genre mais *Tutorales* veut se distinguer des autres publications par plusieurs aspects. Tout d'abord, elle est uniquement diffusée sur Internet, au format PDF, sous licence Creative Commons. Ce choix délibéré répond tant à des besoins économiques qu'au souci d'adopter une formule souple et rapide de publication. En effet, une des ambitions de *Tutorales* consiste en la mise à disposition de textes sur le tutorat à distance, le plus tôt possible après leur rédaction par leurs auteurs. Il ne s'agit pas là de payer un tribut à « l'instantanéisme » contemporain, mais d'affirmer la volonté de se soustraire au travers habituel de la publication d'articles traitant de situations et de données antérieures de plusieurs années à la date de diffusion.

Ceci est rendu possible par l'allègement des contraintes éditoriales dans la mesure où les rédacteurs assurent également des tâches d'édition. En ce sens, ils sont libres de choisir leur style de rédaction et ne sont pas contraints par l'adoption de telle ou telle méthodologie exigée par l'édition scientifique. De même, il n'y a pas de contrôle éditorial poussé sinon la vérification que le texte correspond bien au champ de la revue et qu'il présente pour l'auteur, en premier, et les lecteurs, en second, une opportunité d'approfondir et de mettre au net idées et propos.

Pour autant *Tutorales* ne retranche rien à son ambition de diffuser des informations pertinentes et de qualité. Pour ce faire, elle fait essentiellement confiance aux auteurs qu'elle accueille et au jugement des animateurs de t@d.

Sur les auteurs aussi, *Tutorales* veut se distinguer, en particulier par l'accueil de rédacteurs occasionnels, non reconnus, y compris des novices. Si la publication d'auteurs plus établis n'est pas exclue, elle ne constitue pas, clairement, la priorité de cette revue. C'est pourquoi le profil de l'auteur de *Tutorales* est davantage celui d'un étudiant en Master que d'un doctorant ou celui d'un professionnel plutôt que d'un enseignant-chercheur.

Enfin, les auteurs de *Tutorales* bénéficient d'autres avantages spécifiques. Ils ne sont contraints par aucune limitation du nombre de pages et chaque contribution constitue l'élément principal d'un numéro de la revue. De ce fait, la périodicité de la revue n'est pas fixe mais la publication des numéros dépendra de l'actualité et des propositions des auteurs.

Pour conclure cette présentation de *Tutorales*, j'invite toutes les personnes qui ont réalisé un travail de recherche sur le tutorat à distance, même modeste, ou qui veulent témoigner d'expériences tutorales à franchir le pas de la publication.

Tutorales se veut avant tout à leur service et à celui de la promotion du tutorat à distance.

Contact par mail : tutorales@free.fr

Éditorial



Les formations de tuteurs à distance se développent de plus en plus. Elles sont le plus fréquemment dispensés à des formateurs ou des enseignants qui sont amenés à intervenir dans un dispositif de FOAD précis.

Ceci est une bonne nouvelle car si il existe, depuis assez longtemps, un large consensus pour reconnaître que la mise en place d'un tutorat constitue une des conditions de la réussite des apprenants à distance, la formation des tuteurs n'était pas toujours au rendez-vous.

Les publications sur la formation des tuteurs à distance se sont centrées jusqu'à maintenant sur la manière de mettre en œuvre une telle formation et sur les principales étapes qui la constituent. L'article de Nadia Girard vient ainsi combler un vide puisqu'il se situe davantage comme un témoignage de pratiques de formatrice de tuteurs que comme un texte visant la modélisation.

Les formations des tuteurs visent bien évidemment à développer leurs compétences. A cet égard, le mémoire de Lucie Audet consacré aux compétences des acteurs de la FOAD, réalisé pour le REFAD, montre combien celles-ci ne sont pas uniquement disciplinaires ou techniques mais que les compétences relationnelles sont essentielles à tout tuteur.

Ce numéro est donc naturellement complété par l'entretien que j'ai eu avec Lucie Audet dans lequel elle revient sur les conditions de la réalisation de son travail et répond de manière enrichissante aux questions portant sur le tutorat.

Mais parce qu'il serait peut-être tentant, à la lecture de cet article et de cet entretien, d'imaginer que la question tutorale serait réglée par la seule présence de tuteurs formés et compétents, je rappelle dans un court billet les principales démarches à prendre en compte en ingénierie des systèmes tutoraux.

Ce numéro se termine par l'habituelle rubrique consacrée à l'actualité de la recherche qui, à la demande de plusieurs d'entre vous, récapitule les articles et thèses présentés dans les numéros précédents, en indiquant pour chacun le lien qui permet d'y accéder.

*L'été arrivant, je souhaite à chacun(e) de très bonnes vacances, période propice à la prise de distance qui sera peut-être l'occasion pour vous de réfléchir à des propositions d'articles pour **Tutorales**. C'est avec attention et plaisir que chacune d'entre elles sera étudiée.*

A bientôt !

Jacques Rodet

Présentation de Nadia Djafar-Girard



Après douze ans d'enseignement du Français Langue étrangère (FLE), à l'étranger essentiellement, où elle a occupé des postes d'enseignante, de coordinatrice pédagogique et de formatrice d'enseignants, dans le cadre de leur formation continue, Nadia Djafar-Girard, forte de ses expériences, a souhaité se situer à un autre niveau de la formation, en se positionnant en amont, au moment même de la conception des produits de formations. Elle souhaitait, cependant, garder sa mission première qui est de contribuer à la diffusion de la langue française à travers le monde tout en revenant s'installer dans son pays.

Une fois revenue en France, bien consciente qu'elle y avait aussi un rôle à jouer dans le Français Langue Etrangère, elle a eu la chance de pouvoir intégrer l'équipe du département de Français Langue étrangère du Cned en devenant contractuelle du rectorat de Poitiers qui l'a mise à disposition du Cned, site de Poitiers.

Elle y a occupé un poste de responsable pédagogique dans l'ingénierie de la formation à distance, au sein de ce département où un travail de rénovation des formations en Français Langue Etrangère/Seconde (FLES) lui a été confié et où elle a contribué à l'amplification de l'offre dans ce même domaine, en devenant chef de projet pour un nouveau dispositif de formation en FLES. Elle a, également, eu l'opportunité de participer à la formation de tuteurs dans le cadre de l'implantation du dispositif PRO FLE à l'étranger.

A travers des missions menées en France et à travers le monde, elle aura eu plusieurs occasions d'animer des stages consacrés à la formation de nouveaux tuteurs, afin que ceux-ci soient le relais du Cned dans le rôle qu'ils auront, selon les principes de la Formation ouverte et à distance, de former, à leur tour, des enseignants de FLE acteurs incontournables de la diffusion de la langue française.

Elle nous présente ici un retour sur son expérience de formatrice de tuteurs. Il ne s'agit pas, pour elle, de détailler le contenu même de la formation mais de témoigner de son expérience de terrain qui lui a permis de rentrer en contact direct avec ceux qui, avant même de travailler pour le Cned en tant que tuteurs, doivent passer par un profond travail sur eux-mêmes en tant qu'enseignant, sans remettre en cause leur métier de base mais en s'appuyant sur celui-ci, afin de se préparer au mieux à leur futur métier de tuteur qui est le complément idéal du métier d'enseignant.

Retour d'expérience en formation de tuteurs

Nadia Djafar-Girard

Résumé : Le Cned et le CIEP organisent régulièrement des actions de formation pour habilitier des tuteurs susceptibles d'intervenir dans le dispositif de formation à distance PRO FLE. Ce dispositif propose des contenus de cours, d'activités et de services d'accompagnement en ligne destinés aux enseignants de Français Langue étrangère et seconde en France et dans le monde.

Le point de départ des stages dit d'habilitation PRO FLE est une convention tripartite entre le MAEE, le Cned et le CIEP, qui, dans le cadre d'un partenariat, ont conçu la formation, ont assuré sa promotion et ont souhaité que des dispositifs locaux se mettent en place, dans le monde. Les stages de formation de tuteurs sont devenus indispensables suite à cette impulsion politique.

Ces stages se déclinent en deux volets : le volet de préparation au métier de tuteur assuré par le Cned et le volet pédagogique assuré par le Ciep. L'article suivant porte sur le volet assuré par le Cned. Il présente un état des lieux issu de l'expérience d'une formatrice, Nadia Djafar-Girard, qui a animé plusieurs formations de ce type en France et dans le monde. Il rend compte du cheminement que doit emprunter le futur tuteur pour se mettre dans la peau d'un médiateur de savoirs et d'un accompagnateur dans le cadre d'une formation à distance ou formation hybride. Cet article montre également combien ce rôle de tuteur est un métier à part entière et qu'il ne faut pas négliger les formations qui sont à destination de futurs-tuteurs, même si ceux-ci sont déjà enseignants ou formateurs.

Mots clés : FOAD, Cned, CIEP, MAEE, PRO FLE, tuteur, dispositif de formation à distance, WebCT, formation de tuteurs, stage d'habilitation de tuteur PRO FLE, implantation d'un dispositif local, stage d'habilitation, le rôle du tuteur, les compétences du tuteurs, la démarche tutorale

Les formations à distance développent de plus en plus les services d'accompagnement. Mais on aura beau imaginer de multiples services divers et variés, ils ne peuvent pas être efficaces, si l'aspect humain n'est pas pris en considération. Au-delà de tous les services liés aux nouvelles technologies que l'on peut mettre en place dans une formation à distance, le tuteur, par son humanité et sa sensibilité, apparaît comme étant le plus indispensable.

La formation de tuteurs devient de plus en plus prépondérante lorsqu'on souhaite potentialiser au mieux un dispositif de formation à distance. L'intérêt d'une formation de tuteurs est d'être à la fois très généraliste dans ce qu'elle propose pour sensibiliser au métier même de tuteur et d'être très ciblée car toujours recentrée par rapport à un dispositif de formation bien précis.

C'est pour toutes ces raisons que le Cned, en collaboration avec le CIEP, a mis en place une formation de tuteurs destinée à l'habilitation de futurs tuteurs pour le dispositif de formation ouverte et à distance PRO FLE.

PRO FLE est une formation qui propose aux enseignants, le plus souvent déjà en poste, une formation à distance pour analyser leurs pratiques de classe, les améliorer et adopter une meilleure « posture » face aux besoins des apprenants. Il s'agit d'une formation multimédia dont les contenus de cours et d'activités peuvent se trouver soit sur un CD-ROM, soit en ligne sur la plateforme de téléformation WebCT. Les services d'accompagnement se trouvent sur la plateforme. PRO FLE se décline actuellement en trois modules de 40 heures chacun: Construire une unité didactique ; Piloter une séquence pédagogique ; Evaluer.

Cet article témoigne d'un retour d'expérience sur les actions de formation menées à destination de futurs tuteurs Cned, à l'étranger ou en France. Nous allons nous attacher à rendre compte de la nécessité pour un futur tuteur d'acquérir des compétences nouvelles, même s'il est enseignant ou formateur, et d'intégrer des principes de fonctionnement tout aussi nouveaux. Lorsqu'on se met dans la peau d'un tuteur, on ne doit pas pour autant être en rupture avec le métier d'enseignant ou de formateur, mais on doit considérer ce nouveau rôle comme une continuité du premier. Les actions de forma-

tion, organisées par le MAEE, le Cned et le Ciep, ont pour but de faire prendre conscience aux futurs tuteurs que ce rôle est un métier à part entière et qu'il ne s'improvise pas.

Cet article rend compte des étapes à franchir pour établir des passerelles entre ces deux métiers complémentaires qui s'enrichissent l'un de l'autre. Il s'agit, ici, non pas de détailler un contenu de formation type de la formation de tuteurs, mais de témoigner d'un ressenti par rapport aux réactions des futurs tuteurs lors de la formation, leurs questionnements, angoisses ainsi que le cheminement qu'ils doivent emprunter pour passer de leur rôle d'enseignant ou formateur en présentiel à leur nouveau rôle de tuteur dans un dispositif de FOAD.

C'est pourquoi, dans un premier temps, nous survolerons ce qui se fait dans la formation, sans rentrer dans les détails, mais simplement pour montrer le point de départ des futurs tuteurs et ainsi rendre compte de leur avancée vers la prise de conscience de ce que devra être leur futur métier. Cette partie ne se veut pas exhaustive car le but est de déboucher très vite sur la description des étapes à franchir avant d'intégrer ce que sont les missions des tuteurs plus précisément dans le dispositif PRO FLE. Nous nous attacherons surtout à confronter les questionnements des futurs tuteurs face aux apports théoriques qui leur sont donnés lors de la formation avec les réponses que la formatrice a pu leur apporter, le but étant de les rassurer et de les sensibiliser aux bonnes démarches lorsqu'ils seront confrontés à la réalité.

I- LA GENÈSE DU DISPOSITIF DE FORMATION À DISTANCE PRO FLE

PRO FLE a été conçu conjointement entre le Cned (Centre national d'enseignement à distance) et le CIEP (Centre international d'études pédagogiques). Suite au succès rencontré par cette formation, les chefs de projet du Cned et du CIEP, en charge de la conception et du lancement de cette formation, l'ont présentée au MAEE (Ministère des affaires étrangères et européennes) qui a décidé de l'intégrer dans son plan de relance de la langue française à l'étranger. En effet, cette formation innovante permet à tout enseignant d'améliorer la qualité de l'enseignement/apprentissage du FLE, d'acquérir les bonnes pratiques de classes et d'intégrer à son

enseignement les bonnes méthodologies correspondant aux dernières recherches faites en matière de didactique et d'enseignement du FLE (Français langue étrangère). Le dispositif offre des outils et un cadre de réflexion conduisant les professeurs à choisir, dans leur classe, les démarches les plus efficaces pour favoriser l'apprentissage. Il offre également les moyens de renforcer la motivation des apprenants.

Il s'en est suivi une convention tripartite entre le Cned, le Ciep et le MAEE qui a été signée en février 2008 sur le salon Expo langues qui se tenait à Paris.

II- LA NAISSANCE DES ACTIONS DE FORMATIONS DE TUTEURS

1. La prise en compte des réalités locales et analyse du terrain

Suite à la signature de cette convention, des stages appelés « stages d'habilitation PRO FLE » se sont développés dans différents pays afin d'assurer la mise en place du dispositif sur place. Il était important d'envoyer un formateur directement sur le lieu où le dispositif se développerait afin de tenir compte des réalités locales et, le cas échéant, procéder à une analyse du terrain quand elle n'avait pas été faite au préalable. Il semblait impossible de former les futurs tuteurs, depuis la France en utilisant des outils de formation à distance comme les classes virtuelles ou les visioconférences vu que chaque pays présentait des réalités bien différentes et que l'implantation d'un tel dispositif se ferait selon des modalités propres à chacun de ces contextes. Cela ne signifie pas que la façon dont serait, ensuite, adapté PRO FLE lui ferait perdre en qualité selon les lieux. Le but étant, au contraire, de s'assurer que chaque pays puisse disposer des mêmes avantages que présente cette formation à distance, sans être lésé, même si tous les pays ne bénéficient pas, à la base, des mêmes conditions de travail (technologiques essentiellement).

2. Assurer la qualité de la mise en place du dispositif local

Partant de ce postulat, il était primordial que le formateur se déplace directement chez les acteurs directs de la mise en place locale du dispositif PRO FLE afin de s'assurer que cette formation serait exploitée au maximum quelles

que soient les conditions sur place, sans que ne soit délaissé aucun des intérêts que présente cette formation.

3. Les formateurs de tuteurs

La formation PRO FLE a été conçue pour être une formation tout à distance. Les stages d'habilitation de futurs tuteurs ont d'abord été assurés, en France, par le Cned qui assurait le volet technique dans la formation de tuteurs et le Ciep qui assurait le volet pédagogique. Ces premières formations avaient pour but de former les tuteurs qui prendraient en charge les inscrits Cned individuels, c'est-à-dire les inscrits qui font le choix de s'inscrire à titre personnel à cette formation.

Suite à la convention tripartite entre le Cned, le Ciep et le MAEE, des actions de formations se sont développées dans le but de former davantage de tuteurs et d'implanter PRO FLE à travers le monde. Dans un premier temps, c'est l'Eifad (Ecole d'ingénierie de formation à distance) qui a pris en charge ces formations jusqu'à ce que l'institut de Poitiers, et notamment le département de Français langue étrangère, s'occupe de mener ces actions de formations. Le Cned continue d'assurer essentiellement le volet technique dans la formation de tuteur ainsi que le volet théorique concernant la prise de conscience que doivent avoir les futurs tuteurs par rapport à leur futur métier.

Dans ce cadre-là, le volet pédagogique continue d'être assuré par le Ciep et plus précisément le département de langue française du Ciep.

III- LES STAGES D'HABILITATION PRO FLE

Ces actions de formations ont été regroupées sous le même nom : stage d'habilitation PRO FLE car il s'agissait, en effet, d'habilitier des enseignants à leur futur rôle de tuteur, rôle qui est un métier à part entière mais dont ils ont peu conscience au départ.

Toute la formation repose sur des exercices concrets, des analyses de situations permettant la découverte et l'acquisition rapide des contenus qui semblent théoriques. Nous nous appuyons également sur l'expérience des futurs tuteurs. La formation est conçue pour une durée de 16 heures, mais elle peut varier entre 16 et 20 heures selon les contextes.

1. La démarche tutorale et ses représentations

Dans un premier temps les futurs tuteurs sont confrontés à leurs propres représentations qui découlent souvent de leurs expériences personnelles en tant qu'apprenant. Ils voient souvent la relation tuteur/apprenant et au pire seulement la relation enseignant/apprenant, comme une relation unilatérale où seul l'apprenant est impliqué dans son apprentissage et où l'enseignant est à peine plus qu'un correcteur. La plupart de ceux qui ont opté pour la formation à distance ont connu cela du temps où il s'agissait de l'enseignement par correspondance. Les services d'accompagnement étaient alors inexistantes. L'apprenant était donc complètement isolé et n'avait de relation avec l'enseignant que lorsqu'il envoyait ses devoirs pour correction. Les futurs tuteurs, lorsque débute le stage d'habilitation PRO FLE, n'ont, à quelques exceptions près, aucune représentation concrète de ce que pouvait être l'accompagnement.

Après avoir fait un petit historique de l'évolution de la formation à distance suivi d'une définition de la FOAD qu'eux-mêmes conceptualisent, ils font un petit travail pratique. Ils analysent, par exemple, des réponses que d'autres stagiaires ont pu, avant eux, donner et les confrontent avec leurs propres représentations. Puis ils essaient d'en déduire la définition qui s'en rapproche le plus. Ces analyses les amènent à se faire une idée plus précise de ce que peut apporter l'accompagnement dans une formation à distance et les enjeux que cela suppose.

Ce travail n'empêche toujours pas d'avoir des représentations erronées de ce que peut être le nouveau métier de tuteur. Il faut donc passer à l'étape suivante qui permet de faire la distinction entre les « bons » et les « mauvais » comportements.

2. Identifier les différents comportements d'un tuteur

A travers un travail de comparaison de différents profils de tuteur, les stagiaires distinguent ce qui doit être dans leurs attributions et ce qui ne l'est pas dans le cadre de l'accompagnement des apprenants. Deux portraits véritables rédigés par les tutrices elles-mêmes leur sont soumis. Ils répertorient, dans un tableau, ce qui semble comme du véritable accompagnement

dans le cadre d'une formation à distance et ce qui semble être de l'ordre d'une dérive vers une forme plus « scolaire » de restitutions de savoirs entre un enseignant et ses élèves, frein possible à l'autonomie.

La principale difficulté du tuteur, en général et surtout de celui qui n'a pas bien assimilé ce que doit être son rôle, est de mener l'accompagnement de façon à favoriser l'autonomie.

3. Les différentes missions du tuteur

Replacer le tuteur dans la structure de l'institution Cned.

Il est primordial que le tuteur sache qu'il n'est pas seul mais une composante de tout un système qui va au-delà de la seule mise en place du dispositif et de sa réalisation. Il garde des liens étroits avec l'administration qui gère le dispositif et tous les acteurs. Même au bout du monde, le tuteur n'est jamais seul. Il est un collaborateur privilégié du dispositif.

- La plateforme est à la fois gérée par le webmestre et par le service de support technique du Cned

- La formation et son déroulement répond à un cahier des charges validé par l'institution qui veille ensuite à son respect.

- Le service relation-client gère les inscriptions.

- Le chef de projet veille au bon fonctionnement de la plateforme et au bon déroulement de la formation et il communique avec le coordinateur du dispositif local. Il est l'intermédiaire privilégié entre le coordinateur et tous les autres acteurs de l'institution.

- Le coordinateur, sur place, appelé aussi super-tuteur, est celui qui met en place le dispositif local à l'issue de la formation que les tuteurs et lui-même auront reçue.

- Les tuteurs sont le dernier maillon de la chaîne mais ils permettent l'aboutissement d'un projet dont la naissance était une impulsion politique, celle de professionnaliser davantage d'enseignants de FLE à travers le monde et, par là-même, permettre la diffusion de la langue française à une plus grande échelle.

Le tuteur se trouve au niveau de l'équipe pédagogique. Mais, le plus souvent c'est le coordinateur local qui fait le lien entre le pôle

administratif et technique qui assure le bon fonctionnement du dispositif depuis l'institution elle-même.

Le tuteur est, en revanche, le seul à avoir un lien avec le bénéficiaire de la formation qui aura été préalablement inscrit au Cned avant de suivre sa formation. Son rôle est donc très important, car, en cas de problème technique, il doit pouvoir réagir très vite et informer le coordinateur de ce problème. Ce dernier doit, à son tour, informer l'institution le plus rapidement possible après avoir centralisé les problèmes rencontrés.

Acquérir les compétences du tuteur et maîtriser les outils de communication et d'accompagnement

En résumé, voici une liste non exhaustive de ce qui doit être acquis pour que le futur tuteur se sente bien dans ses nouvelles fonctions d'accompagnement. Sa tâche consiste essentiellement à :

Maîtriser des contenus de formation

- Expliciter les contenus des cours sans les trahir.
- Être un facilitateur d'apprentissage plus qu'un transmetteur.
- Illustrer des consignes qui sembleraient peu claires ou les reformuler.
- Étoffer ses propres ressources pour pouvoir diriger le stagiaire PRO FLE vers d'autres ressources que celles de la formation, si besoin.

Prendre conscience des différents champs d'intervention

- Être le plus possible sensibilisé aux différentes compétences requises dans ce métier (pédagogique, disciplinaire, relationnelle, technique)
- Maîtriser la communication tuteur/apprenant
- Communiquer et bien se faire comprendre dans l'action d'accompagnement.
- Respecter le processus de communication souvent « imposé » par le cahier des charges (Réactif, pro-actif : bien distinguer les deux ; bien se les représenter

car les processus de communication sont différents selon les cas). Pour les dispositifs locaux de PRO FLE, le cahier des charges n'est pas imposé par le Cned, il est rédigé sur place puis soumis au Cned pour validation.

- Maîtriser les différents forums, sans les confondre et savoir les utiliser dans PRO FLE : forums tutoré, forum d'échanges entre inscrits. Distinguer la façon d'intervenir quand on s'adresse au groupe et quand on s'adresse à l'individu.
- Prévenir les freins à la communication / les conflits.

Maîtriser les outils de suivi

- Apprécier/Evaluer correctement le travail des stagiaires PRO FLE et assurer la remédiation.
- Maîtriser techniquement la plateforme de formation
- Savoir naviguer correctement et manipuler les outils que la plateforme met à la disposition des stagiaires et les outils du formateur. Il y a d'une part les outils de l'étudiant qui lui permette de retrouver les contenus du cours, le plan ou l'arborescence de navigation, les outils de communication (discussions pour le forum d'échanges entre stagiaires et le forum tutoré/collectif ou courrier pour le tutorat individuel), les outils de planification (pour s'organiser avec notamment le calendrier qui contient les échéances à respecter et les annonces ponctuelles qui rappellent aux stagiaires les différentes tâches à réaliser. Eux-mêmes ne peuvent pas poster d'annonces ; ils peuvent seulement les lire). Et il y a d'autre part les outils du formateur : les mêmes que ceux des étudiants avec en plus la possibilité de poster des annonces, puis des outils de gestion de cours et de suivi des stagiaires PRO FLE dans leurs parcours.
- Savoir répondre aux problèmes techniques relatifs à cette navigation ou manipulation d'outils que peuvent rencontrer les stagiaires.

- Distinguer dans le groupe de futurs tuteurs, celui ou celle qui pourrait être une personne ressource pour les problèmes techniques relatifs au travail sur la plateforme.

IV- LA FONCTION DE TUTEUR DANS LES DISPOSITIFS PRO FLE

1. Identifier les différentes façons de communiquer des apprenants

A travers les questions et les réactions des apprenants, au-delà de la communication verbale stricto sensus, on peut déceler la personnalité du stagiaire PRO FLE et ainsi anticiper certains conflits dont l'origine pourrait être : les questions identitaires, les croyances et besoins psychologiques. Tout cela joue un rôle primordial dans les motivations du stagiaire PRO FLE, ses choix par rapport aux contenus de formation et sa manière de communiquer. C'est aussi à travers ce langage non-verbal que les comportements de stress des stagiaires se révèlent.

La mise en place du dispositif PRO FLE et ce stage d'habilitation de tuteurs PRO FLE permettent d'anticiper tous ces aspects très complexes car il est possible d'identifier, en amont, le public qui suivra la formation PRO FLE. Bien qu'on soit dans un dispositif de FOAD, on établit une vraie proximité. Le public est très clairement identifié. Ce qui n'exclut pas que le tuteur doive prêter une attention toute particulière aux façons dont communiquent les stagiaires PRO FLE.

2. Prévenir les freins à la communication / les conflits

Le rôle du tuteur est de ne surtout pas faire abstraction des différents modes d'expression, la manière de dire les choses, a beaucoup plus d'importance que le contenu du message. Un problème peut émerger à cause de la façon dont les choses ont été dites et il y a parfois un embryon de conflit à gérer.

Mais, au lieu d'y voir un conflit au sens propre du terme, il faut pouvoir y déceler un appel, un besoin auquel il va falloir répondre. Ceci se sent facilement dans une classe. C'est plus flou à distance, mais la pratique de la part du tuteur et surtout sa prise de conscience du rôle qu'il a à jouer lui permet d'identifier très vite, ces appels ou ces besoins. Cela lui permet de tisser des

liens constructifs et efficaces dans le processus d'apprentissage.

3. Animer et motiver le stagiaire PRO FLE

Dans une situation d'apprentissage à distance et, qui plus est asynchrone, le manque de motivation de la part du stagiaire PRO FLE peut très vite se faire sentir. En effet, tout ce qui rentre dans la composante du processus de motivation propre peut être très vite mis à mal.

Un apprenant, même adulte, a besoin de se sentir en sécurité. La distance, le manque de communication en direct sont des éléments qui peuvent constituer pour lui un danger. Il se sent alors démotivé. Le tuteur, sans rendre le stagiaire PRO FLE dépendant de lui, doit essayer de créer un contexte où le stagiaire PRO FLE se sentira en sécurité. C'est à travers l'accompagnement et seulement cela, que le sentiment de sécurité peut s'installer. De plus, le besoin d'appartenance à un groupe, bien que créé grâce à la plateforme de téléformation, est plus diffus qu'en présentiel. Le tuteur doit pouvoir créer, à distance, une cohésion qui ne peut pas se faire naturellement, du moins au début. Elle est primordiale pour entretenir la motivation et répondre au besoin d'estime souvent lié à un besoin de reconnaissance. Le tuteur ne doit pas non plus négliger ce rôle même s'il estime que les stagiaires PRO FLE sont ou doivent être autonomes. Un regroupement en présentiel, en début de formation, peut être un bon moyen de briser la glace dès le départ.

4. Une bonne définition des objectifs

La motivation s'entretient d'autant mieux que le besoin d'accomplissement est assouvi. Plus le stagiaire PRO FLE s'épanouit dans ce qu'il fait, plus il est motivé. Il faut donc que les objectifs soient bien définis dès le début et être sûr que le stagiaire PRO FLE ne s'embarque pas dans un projet de formation trop ambitieux par rapport à ses acquis. Il est donc indispensable de déterminer des pré-requis auxquels doit répondre le stagiaire PRO FLE qui fait le choix d'une formation à distance, sachant que, selon l'endroit où il est ce choix n'est pas vraiment un choix, il s'impose faute de structure à proximité de son domicile ou de son lieu de travail. La possibilité d'opter pour un dispositif de FOAD ne doit pas être vécue comme un handicap mais comme un avantage. Le dispositif PRO FLE implanté locale-

ment est un bon compromis entre la FOAD (qui serait là plutôt du Blended Learning) et une formation de proximité.

Il incombe donc au tuteur d'induire la motivation en fonction du stagiaire PRO FLE et de tenir compte de toutes les composantes décrites ci-dessus car elles rentrent en ligne de compte dans la motivation du stagiaire PRO FLE. D'où l'intérêt de bien détecter la personnalité qui se cache derrière les messages, leurs contenus et surtout la façon dont les messages sont écrits.

Un message peut être, en apparence, seulement une demande d'aide concernant une question disciplinaire ou méthodologique, mais, parfois, il se cache un besoin plus prépondérant de reconnaissance et de dépendance au tuteur qui va au-delà du simple besoin de socialisation. Le tuteur doit apporter une réponse effective au besoin de socialisation mais ne doit pas instaurer la dépendance du stagiaire vis-à-vis de lui. C'est lorsque les questions se réitèrent trop souvent de la part du même stagiaire que le phénomène est visible. Mais le tuteur, par expérience, peut le déceler parfois plus tôt et aider le stagiaire à s'acheminer vers plus d'autonomie.

Il y a aussi les messages dont le but est d'excuser des retards et de les justifier sans que cela s'appuie sur une réalité tangible. A distance, il est difficile de distinguer le vrai du faux. Il faut donc toujours rappeler les règles à respecter comme la remise de travaux en fonction des échéances annoncées dans un calendrier et, en même temps, il faut aider le stagiaire à s'organiser. En effet, ce genre de message témoigne, le plus souvent, d'une méthode de travail non assimilée qui fait que le stagiaire se sent dépassé et isolé. Il faut l'inviter à participer davantage aux échanges collectifs sur les forums car les messages postés font souvent référence à des problèmes rencontrés dans la progression de la formation. En les lisant et en participant, il peut avancer au même rythme que les autres stagiaires. On a beau se situer dans des échanges asynchrones, il y a, tout de même, une sensible synchronisation entre la progression de la formation et les échanges qui se font sur les forums (forum tutoré et forum d'échanges entre inscrits).

V- MAÎTRISER LES TECHNIQUES DE LA FORMATION AUX ADULTES DANS LE CADRE D'UN DISPOSITIF DE FOAD

Le processus d'apprentissage s'inscrit toujours dans une relation qui inclut trois composantes : celui qui enseigne, celui qui apprend et les contenus de formation. En FOAD, celui qui enseigne s'efface au profit de celui qui accompagne, c'est-à-dire le tuteur. Mais l'on reste encore avec trois composantes : le tuteur, le stagiaire et les contenus de formation. Le tuteur va donc devoir reconnaître la place qu'il occupe dans ce triangle et s'y sentir à l'aise. Tout va se jouer dans sa manière d'intervenir : quand et comment.

1. Quand ?

Dans le cadre de PRO FLE, les modalités (pro active et/ou réactive) sont clairement énoncées dans le cahier des charges lequel est généralement rédigé par celui qu'on nomme le super-tuteur, directement sur place, lors de la mise en place du dispositif local. Ce super-tuteur assiste d'ailleurs à la formation, comme un participant à part entière car il doit prendre conscience du rôle de tuteur pour pouvoir ensuite superviser l'ensemble des autres tuteurs et représenter pour eux un point de repère, en plus d'être « le bâtisseur » du dispositif local.

2. Comment ?

Le tuteur a pour rôle de mettre en valeur les contenus de formation. Dans le cadre de PRO FLE, il reçoit les contenus déjà conçus en amont par les concepteurs Cned et ne peut rien y changer. Il n'a pas pour rôle non plus de restituer ces contenus. Il n'est pas un transmetteur de savoir mais plutôt un médiateur. Il est le pont entre le savoir et le stagiaire. La difficulté du tuteur est de distinguer son rôle à ce niveau-là : à quel degré il intervient puisqu'il n'est pas transmetteur de savoir. Il devra être très présent à certains moments et s'effacer à d'autres moments. Sa fonction sociale lui permet d'établir un climat de confiance propice aux activités collaboratives. Une fois ce climat instauré et le cadre de travail bien déterminé, il devra s'effacer. Il ne réapparaîtra qu'en cas de besoin de résolution de conflit ou pour, le cas échéant, conclure l'activité ou les activités sa fonction pédagogique et intellectuelle lui permettra de stimuler les discussions autour d'une problématique mais une fois

la discussion lancée, il devra s'effacer pour laisser les stagiaires agir et interagir ensemble. Il pourra éventuellement s'immiscer dans les échanges s'il trouve qu'il est nécessaire d'apporter des éclaircissements. A lui de distinguer quel est le bon moment pour interférer et si c'est vraiment nécessaire de le faire. Sa fonction méthodologique et organisationnelle lui permet d'établir un calendrier de travail et de rappeler des échéances mais, dans le but de rendre les stagiaires autonomes, il ne doit pas leur rappeler individuellement leurs propres échéances mais il doit être vigilant quant au suivi de chaque stagiaire dans l'avancée de ses travaux.

3. La place du futur tuteur

Le tuteur ou futur tuteur a, généralement, été enseignant. Dans le cadre de la mise en place du dispositif PRO FLE, les futurs tuteurs sont rigoureusement sélectionnés et sont tous issus de l'enseignement du FLE ou sont des formateurs FLE. Ceux-ci doivent donc prendre conscience que, dans leur métier de tuteur, ils ne sont plus dans une position centrale même si leur rôle est essentiel. Cependant, la tentation est grande aussi bien de la part du tuteur que de la part du stagiaire PRO FLE de pousser le tuteur à reprendre sa place centrale. Au début, le tuteur doit réagir à son corps défendant en acceptant de se mettre en retrait, tandis que le stagiaire peu ou pas encore autonome ressent le besoin d'une fusion avec le tuteur.

4. Son rôle de formateur : former à l'autonomie

Dans le processus d'une formation à distance, le tuteur est tout de même formateur (même s'il n'a pas conçu lui-même la formation). Il doit donc former un apprenant, sujet actif de sa formation, spontané et autonome.

Dans les dispositifs PRO FLE locaux, les stagiaires PRO FLE sont amenés à s'organiser entre eux ou individuellement, à s'informer au-delà de ce qui leur est fourni dans la formation, à débattre lorsqu'ils sont en groupe (groupe créé sur la plateforme ou lors de regroupements en présence dans le cadre d'un dispositif hybride PRO FLE). La nouvelle position du formateur, qui est aussi celle d'un accompagnateur, rétablit la quasi égalité entre le stagiaire PRO FLE et le formateur en les situant sur le même plan. Cela permet de créer un sentiment de sécurité très

propice à l'apprentissage et à l'assimilation car il s'établit sur une relation de confiance réciproque.

Ce billet de Jacques Rodet, de façon imagée mais très concrète, explique quel type de relation s'établit entre le stagiaire et son tuteur. <http://blogdetad.blogspot.com/2008/06/le-tuteur-distance-compagnon-de-route.html>

5. Les obstacles à surmonter

Le risque de sentiment d'échec réside essentiellement dans l'identification de la raison de l'abandon du stagiaire PRO FLE. Le tuteur peut penser que c'est dû à son manque d'encadrement alors que, le plus souvent, il est lié à la non-acquisition de l'autonomie de la part du stagiaire. Lorsque le stagiaire travaille difficilement seul pour des raisons liées à sa difficulté à s'organiser ou par son incapacité à faire des recherches personnelles et qu'il attend d'être sollicité, le tuteur doit s'assurer qu'il lui a transmis les outils adéquats pour pallier tous ces problèmes. Si les outils lui ont été correctement fournis, le tuteur n'est responsable en rien de l'échec du stagiaire PRO FLE. Il arrive tout simplement que, sans sollicitation, certains apprenants ne se sentent pas concernés ; au manque d'autonomie s'ajoute l'indifférence. Si ce cas se présente trop souvent le tuteur peut se remettre en question et se sentir désavoué dans son rôle d'accompagnateur. Dans le cadre d'une formation comme celle de PRO FLE, l'indifférence est rare, mais les stagiaires peuvent « décrocher ». Il faut donc prévoir ces risques et bien les identifier ; d'où l'intérêt que le tuteur ne se sente jamais seul et échange avec les autres tuteurs du dispositif PRO FLE.

VI- LES MÉTHODES D'ACCOMPAGNEMENT ET L'IMPORTANCE DES OUTILS D'ACCOMPAGNEMENT

1. Favoriser l'acquisition de l'autonomie

Pour éviter de se sentir frustré à ce niveau-là, le tuteur doit être au point quant à ces méthodes d'accompagnement. Ainsi, en cas d'abandon de la part des stagiaires, il aura les éléments pour identifier si oui ou non il aura fourni au stagiaire tout ce dont il a besoin pour être autonome et assidu. Dans ce cas, tout abandon du stagiaire ne serait dû qu'à des facteurs extérieurs étrangers aux véritables fonctions du tuteur. Le formateur

devient non seulement un accompagnateur mais aussi un tuteur méthodologique qui doit bien définir et faire comprendre aux stagiaires quel est le véritable processus d'apprentissage dans PRO FLE.

Le tuteur construit donc, avec ses collègues ou seul (mais l'intérêt des dispositifs locaux est que les tuteurs s'organisent en communauté de pratiques) des matériaux, des supports, des outils qui facilitent non seulement la communication mais aussi l'accès aux contenus de formations. En effet, le stagiaire, avec son seul bagage, ne peut, à lui seul, adopter une attitude active s'il n'intègre pas des schémas prédéterminés qui lui donnent des mécanismes d'apprentissage. Ainsi, le tuteur peut parvenir à faire émerger du stagiaire toutes ses aptitudes à apprendre par lui-même et à s'auto-former tout au long de son parcours d'apprentissage, tout en lui permettant de ne pas ressentir ce besoin de fusion avec le tuteur, obstacle à l'autonomisation.

Voici brièvement ce que doit parvenir à faire le stagiaire lorsqu'il choisit une formation à distance :

Il doit pouvoir :

- S'affranchir de la dépendance vis-à-vis du regard de l'autre.
- Ne pas attendre d'être sollicité pour se mettre au travail.
- S'auto-évaluer. En effet, l'auto-évaluation participe de l'autoformation car elle oblige à mener une réflexion sur ses erreurs. En s'auto-évaluant, on est dans du pur opératoire. Tandis qu'attendre d'être corrigé entraîne la passivité.
- Reconnaître ses compétences déjà acquises pour mieux élaborer son parcours avec l'aide du tuteur, dans le but de réactualiser ses compétences et ici, en l'occurrence, améliorer ses pratiques de classe.
- Intégrer un nouveau type de complicité entre lui et le tuteur, différente de la relation enseignant-élève.
- Saisir l'importance de la confrontation de ses travaux ou questionnements avec ses pairs via les forums d'échanges.

- S'intégrer dans un processus d'auto-construction en trouvant le bon équilibre entre être suffisamment présent sur les forums collectifs et solliciter le tuteur en cas de blocage réel.
- Rédiger des mès de façon réfléchie car cela participe à l'auto-construction du savoir comme tout travail d'écriture.
- Être présent lors des regroupements qui, par leur caractère dynamisant, font prendre conscience du projet collectif dans lequel le stagiaire s'inscrit.

En conclusion de tout cela, nous pouvons dire qu'accéder à l'autonomie dans le cadre de la formation à distance PRO FLE est une façon de se questionner de l'intérieur pour envisager des actions futures. Ce que le stagiaire aura gagné en autonomie, lors de cette formation, lui sera acquis et sera une bonne préparation à l'émancipation professionnelle.

2. Les tuteurs confrontés aux réalités locales du pays où ils interviennent

Avec les outils adéquats, mûrement réfléchis et élaborés, l'autonomie socio-affective peut être acquise car la relation tuteur-apprenant s'inscrit au sein d'un encadrement bien identifié qui ne permet aucun dérapage. Il en découle presque inéluctablement un changement d'attitude de la part du stagiaire PRO FLE qui, au lieu d'être passif, prend conscience de son rôle à jouer dans cette relation. Dans le cadre du dispositif PRO FLE et selon les pays où l'affectif joue un rôle important, la mise en place de ces outils est très important. Au Liban, par exemple, les tuteurs habilités PRO FLE ont beaucoup travaillé dans ce domaine, entre eux, avant même d'être en charge des stagiaires. Ils ont pris conscience qu'ils se devaient être médiateurs et que cela supposait un travail en amont, riche et documenté et si possible confrontés avec leurs pairs.

3. Quel type de relation établir avec des apprenants qui sont aussi des collègues ?

Pour répondre à cette question soulevée par les futurs tuteurs lors de tous les stages d'habilitation faits à ce jour, nous donnerons l'exemple d'une telle situation au Liban. Dans un pays, comme le Liban, où le statut de supériorité institutionnelle est important, l'enseignant ou le formateur, qui se retrouve dans le rôle de tuteur,

doit adopter une attitude humble par rapport aux contenus de formation PRO FLE et conserver cette même attitude d'humilité face aux stagiaires PRO FLE. Il doit, cependant, s'imposer comme tuteur, c'est-à-dire comme celui ayant acquis plus de compétences que les futurs stagiaires mais qui est disposé à les mettre au service de ses pairs qui ont, eux aussi, le même intérêt que lui à les acquérir. Au Liban où l'on respecte davantage celui qui a plus de compétences ou plus de diplômes que soi et qu'on accepte d'être formé uniquement par celui qui répond à ce critère, il est difficile pour un tuteur de se positionner et de défendre son rôle qui, selon la « philosophie » du tutorat, ne consiste pas à s'affirmer par la supériorité ou le rapport hiérarchique. Ceci a été un thème évoqué plusieurs fois, au Liban, lors de la formation.

En général, quel que soit le contexte, les stagiaires PRO FLE, bien qu'ayant besoin de formation, exercent à la base la même fonction que les tuteurs. Il s'agit d'une forme de tutorat par les pairs. Le tuteur se sent au même niveau que les stagiaires avec pour unique différence le fait qu'ils ont acquis des compétences qui manquent encore aux stagiaires sans que ça remettent en cause le statut de ces derniers. La formation de formateurs PRO FLE s'inscrit dans cette « philosophie » d'aide par les pairs. Il s'agit donc de l'expression d'une solidarité envers son égal, même si cela passe par l'intermédiaire d'une structure institutionnelle comme le Cned qui assure le bon déroulement de ce dispositif. Dans ce cadre-là, le tuteur doit s'affirmer le plus tôt possible comme une sorte de mentor avec tout ce que cela suppose d'engagement réciproque du tuteur envers le stagiaire et du stagiaire envers le tuteur. Il devra développer des outils dont lui-même aurait pu manquer, quand il était « apprenant », pour devenir, désormais, le facilitateur d'apprentissage. Il doit permettre aux stagiaires de faire face à des problématiques qu'il aura lui-même rencontrées à un moment donné de sa vie de formateur ou d'enseignant. Le fait d'avoir été de l'autre côté de la barrière lui permet de mieux comprendre le stagiaire qui sera, à son tour, confronté à ces problèmes.

Un article de Jacques Rodet détaille cet aspect délicat mais très intéressant du mode de tutorat par les pairs en l'illustrant d'un exemple concret d'étudiants qui aident d'autres étudiants arrivés

plus récemment dans la formation:
<http://jacques.rodet.free.fr/xchron3.htm#fev>

4. Les interactions permanentes dans un groupe d'apprenants et entre tuteurs et apprenants, dans un dispositif PRO FLE local

Les candidats à la formation PRO FLE doivent répondre à des critères de présélections (maîtrise de l'outil informatique, niveau linguistique en français correspondant au niveau 5 du cadre commun européen de référence des langues) en plus d'avoir une motivation intrinsèque avérée. En effet, la formation PRO FLE n'étant pas diplômante et ne donnant pas lieu, pour le moment, à une certification, le stagiaire qui l'adopte doit savoir qu'il se forme pour lui-même, pour être plus performant devant une classe. Quand sa candidature est acceptée et que le stage commence, le stagiaire se retrouve dans un groupe qui lui permet de ne pas se sentir isolé. Il prend alors conscience de tout l'environnement d'apprentissage dans lequel il n'est pas seul mais en interaction avec les autres apprenants qui partagent le même cadre. L'intérêt de la mise en place d'un dispositif PRO FLE localement est qu'en plus les tuteurs peuvent facilement tenir compte de l'environnement socioculturel. Et, pour citer encore l'exemple du Liban qui est un pays aux multiples diversités religieuses, régionales et politiques, le super tuteur ou coordonnateur local doit veiller à cela lors de la répartition des apprenants à chaque tuteur. Le Liban est un petit pays où il est facile d'identifier l'appartenance confessionnelle et politique des individus. Il se peut que certains stagiaires préfèrent avoir un tuteur proche d'eux, d'un point de vue idéologique et géographique. Dans la plupart des autres pays, c'est surtout le critère géographique qui ressort car il faut rendre possibles et faciles les sessions de regroupements.

Le stagiaire se retrouve, à son tour, investi d'un rôle, celui d'apprenant dans un dispositif de formation à distance hybride. Il se retrouve dans une position nouvelle par rapport à des situations d'apprentissage traditionnel qu'il a pu connaître. Il doit aspirer à une auto-construction du savoir avec des savoirs qui sont forcément à sa portée car établis en fonction de ses acquis. Le tuteur doit l'aider à prendre conscience de son rôle et de son engagement à bien « jouer le jeu » dans ce dispositif qui devient le lieu d'interactions diverses où le sta-

giaire doit savoir que c'est à lui de solliciter le tuteur sans exagération, et non pas attendre d'être sollicité, que c'est à lui de donner le change à ses collègues inscrits dans le même groupe que le sien. Certains dispositifs locaux peuvent aussi faire le choix d'instaurer un tutorat proactif. Libres à eux d'en définir les modalités. Le Cned peut bien sûr, leur fournir des pistes. D'où l'intérêt, de la part du Cned, de se déplacer là où sera implanté le dispositif afin de faire des suggestions au coordonnateur local, pendant les formations, en tenant compte de la réalité locale.

5. Inégalité dans l'acquisition de l'autonomie ou des connaissances

Certains apprenants, bien qu'affranchis de leur relation fusionnelle avec le tuteur, peuvent avoir besoin d'être plus aidés que d'autres. Cela ne veut pas dire qu'ils sont moins autonomes, mais seulement qu'ils ne partent pas avec les mêmes acquis et qu'ils éprouvent plus de difficultés. Même si le stagiaire PRO FLE est dans un processus d'auto-construction du savoir, le tuteur ne doit pas refuser une aide particulière. Le refus de cette aide entraînerait le découragement.

Parfois cette demande d'aide est simplement le reflet d'un besoin du regard valorisant, d'estime ou de reconnaissance. Il ne s'agit donc pas d'un besoin réel d'appui. Le tuteur doit pouvoir y répondre sans pour autant se laisser envahir. Le stagiaire doit dépasser cela en développant son auto-estime tout simplement dans l'accomplissement même des tâches et de leur réussite et/ou de l'identification des erreurs surmontées.

La difficulté du tuteur est donc de distinguer ces deux demandes : l'une illustre une difficulté à s'insérer dans le parcours de formation à cause de lacunes que le stagiaire ne peut résoudre seul, l'autre illustre un grand besoin de reconnaissance et une difficulté à s'affranchir du regard du tuteur. Il faut répondre différemment à ces deux demandes.

Dans les dispositifs locaux mis en place à l'étranger, les tuteurs peuvent être confrontés à ces deux situations. Certains apprenants peuvent ne pas avoir acquis toutes les notions linguistiques ni les maîtriser dans leur totalité ce qui entraînera forcément des difficultés d'accès au métalangage et rendra difficile l'entrée dans la formation PRO FLE et la réalisation des activités.

D'autres apprenants peuvent parfaitement maîtriser la langue, mais, n'ayant pas encore assez d'acquis d'expérience sur le métier d'enseignant, peuvent avoir des difficultés à construire eux-mêmes leurs savoirs. Dans ces deux cas, le tuteur apportera une aide plus appuyée afin d'essayer d'éviter tout abandon. Mais l'intérêt de faire des formations de tuteurs lors de la mise en place de dispositifs locaux à l'étranger réside dans le fait que les futurs tuteurs prennent aussi connaissance des contenus PRO FLE, à travers la formation qui leur est dispensée de la part du Ciep ; ainsi, lors de l'inscription des futurs stagiaires, il leur est possible de repérer si ces candidats à l'inscription disposent des pré-requis. S'ils ne les ont pas, une autre formation peut leur être proposée.

6. Les notions autour desquelles doivent se construire les outils qui permettent la communication et l'encadrement

Dans un premier temps, le futur tuteur, qui n'a pas encore pratiqué sa nouvelle fonction et qui est encore dans la peau de l'enseignant ou du formateur, devra s'appuyer sur son expertise professionnelle pour créer des outils adéquats. Puis, se mettre dans la peau du tuteur pour adapter ces mêmes outils à l'accompagnement dans le cadre du dispositif de formation à distance hybride PRO FLE. Les outils devront concerner :

- La façon dont la médiation de savoir doit être menée.
- L'organisation de la dynamique de l'auto-construction du savoir.
- Les différents types de message.
- La présentation des étapes.
- Le repérage et l'identification des activités et les différentes tâches s'y attachant.
- La prise en main de la plateforme et la maîtrise de la navigation.
- La mise en valeur du programme et des objectifs d'apprentissage.
- Le développement à l'autonomie et la responsabilisation dans l'apprentissage.
- Le dispositif d'évaluation.
- Le suivi des stagiaires dans la réalisation des tâches et des évaluations.

7. Vers la création d'une communauté de pratiques

L'intérêt d'être tuteur dans un dispositif local comme celui de PRO FLE et d'avoir reçu la même formation de la part du Cned et de la part du Ciep réside dans le fait que les tuteurs peuvent, à défaut de se réunir pour travailler, créer une plateforme de communauté de pratiques accessible depuis un des sites d'hébergement de plateforme en Open source.

Le besoin de créer cette communauté de pratiques s'est très vite fait ressentir au Liban. PRO FLE étant hébergé par WebCT dont le Cned a acheté des licences pour les utilisateurs du Cned, les tuteurs formés par nos soins et par le Ciep, commencent le plus souvent par échanger sur cette plateforme avant d'en choisir une autre. Bien qu'ils puissent être sensibilisés à une autre plateforme de partage de documents, par exemple, ils choisissent de rester dans un premier temps sur la plateforme WebCT qui offre déjà un grand éventail d'outils de communication.

CONCLUSION

Les stages d'habilitation de tuteurs PRO FLE, à l'étranger, devraient se poursuivre jusqu'en décembre 2009 toujours dans le cadre de la convention tripartite MAEE, Cned, CIEP.

En dehors de cette convention, des stages continuent et continueront à être proposés lors des universités d'hiver et d'été du CIEP, plus communément appelés BELC d'hiver et BELC d'été et peut-être même à l'étranger.

A l'issue de ces stages, les candidats à la fonction de tuteur dans le cadre du dispositif PRO FLE obtiennent l'habilitation sous réserve de la réussite d'un dossier qu'ils doivent réaliser dans les jours qui suivent le stage et qu'ils doivent soumettre à des évaluateurs du CIEP. Les experts CIEP demandent aussi l'avis de l'expert Cned qui est intervenu dans la formation et qui fait un compte rendu précis sur le déroulement du stage et sur les stagiaires eux-mêmes. L'expert Cned doit apprécier l'aptitude ou non de la part du candidat à exercer le métier de tuteur selon les principes de la formation ouverte et à distance.

Ces stages suscitent toujours un vif intérêt de la part de nombreux candidats au métier de tuteur.

Ces stagiaires peuvent être des responsables pédagogiques ou des enseignants qui sont envoyés par leur organisme de formations ou qui décident de s'offrir eux-mêmes cette formation pour espérer travailler en tant que tuteur Cned pour PRO FLE ou même pour être porteurs de projet pour implanter PRO FLE là où ils sont ou seront en poste.

Le Cned associé au CIEP, par les formations qu'ils proposent espèrent, désormais, faire mentir Geneviève Jacquinot-Delaunay¹ qui disait : « *Le tutorat : pièce maîtresse et pourtant parent pauvre des systèmes et dispositifs de formation à distance* ». En effet, pour le Cned et pour moi-même, formatrice de tuteurs FOAD, le tuteur est au cœur d'un dispositif de FOAD qu'aucune technologie, aussi pointue soit-elle, ne remplacera. Il est donc important de leur apporter des formations de qualité mais aussi et surtout de reconnaître leur métier en tant que tel.

1 JACQUINOT-DELAUNAY Geneviève, professeur émérite de l'université de Paris VIII en Sciences de l'éducation, a prononcé cette phrase en mai 2003 lors du Colloque international de l'AFIRSE, dont le thème était : Former les enseignants et les formateurs, une priorité pour l'enseignement supérieur Geneviève Jacquinot-Delaunay intervenait pour le chapitre intitulé « *Du présentiel à la distance: comment former les enseignants-chercheurs à un changement d'identité professionnelle ?* », Unesco, CDROM/AFIRSE.

Webographie fournie lors des formations

Glossaires de la FOAD : <http://foad.refer.org/article119.html>

Concevoir un dispositif de FOAD (vers un modèle du cahier des charges)
http://pagesperso-orange.fr/andre.tricot/Amiel-et-al_GuideMethodoElearning.pdf

Rodet, Jacques. *Tutorat à distance, une fonction essentielle*
http://blogdetad.blogspot.com/2007/09/tutorat-distance-une-fonction_04.html

THOT : Nouvelles de la formation à distance
<http://thot.cursus.edu/>

TECFA. *Grille de support à l'élaboration d'une stratégie tutorale*
http://tecfa.unige.ch/perso/class/tutorat_cvs/grille_tutorat.pdf

THOT. *Le tutorat en formation à distance*
<http://thot.cursus.edu/photo/Image2650.pdf>

CEGEP. *Guide d'encadrement des cours Internet*
<http://ccfd.crosemont.qc.ca/cours/geci/default.htm>

t@d, la communauté de pratiques des tuteurs à distance
<http://www.tutoratadistance.fr>

Bibliographie

GLIKMAN, Viviane, 2002, *Des cours par correspondance au e-learning : panorama des formations ouvertes et à distance*, Paris, PUF, "Education et formation".

DENIS, Brigitte, Université de Liège, *Quels rôles et quelle formation pour les tuteurs intervenant dans des dispositifs de formation à distance ?*, Distances et Savoirs, volume 1, 2003, p 19-46.

HENRI France, LUNDGREN-CAYROL Karin, 2001, *Apprentissage collaboratif à distance : pour comprendre et concevoir les environnements d'apprentissage virtuels*. Sainte-Foy (Québec, Canada), Presses de l'Université du Québec.

MINGASSON, Michel, 2002, *Le guide du e-learning : l'organisation apprenante*, Paris, Editions de l'Organisation.

BOUTHRY, A., JOURDAIN, C., 2003, *Construire son projet de formation en ligne*, Paris, Editions de l'Organisation.

Entretien avec Lucie Audet

Lucie Audet nous a accordé un entretien, paru initialement sur le Blog de t@d (11 mai 2009) à propos du mémoire qu'elle a réalisé pour le REFAD intitulé *Mémoire sur le développement de compétences pour l'apprentissage à distance : Points de vue des enseignants, tuteurs et apprenants*.

Jacques Rodet : *Dans votre mémoire, vous rassemblez des points de vue et des témoignages d'étudiants, d'enseignants et de tuteurs en formation à distance. Pouvez-vous nous dire les raisons qui vous ont poussée à privilégier ce mode de recueil de données à côté de l'examen de la littérature ? Était-ce pour pallier les insuffisances éventuelles de cette dernière ? Pour d'autres motifs ?*

Lucie Audet : L'accent sur les points de vue des divers acteurs faisait partie des paramètres établis par le Réseau d'enseignement francophone à distance du Canada (REFAD), pour lequel j'ai préparé ce mémoire. La sollicitation de tels points de vue est, entre autres, une occasion pour un réseau de provoquer une réflexion chez ses membres, d'accroître leur partage d'expertise et de mieux tenir compte de la diversité de leur contexte. L'utilisation que les membres du REFAD font de la formation à distance (FAD) est en effet très variée, le réseau incluant des organismes de plusieurs niveaux d'enseignement, utilisant la formation à distance et ses dispositifs de façons diverses. Par exemple, les compétences pour enseigner à distance en mode synchrone à des adolescents dans des écoles éloignées en milieu francophone minoritaire ne sont pas nécessairement les mêmes que celles que requiert la FAD offerte par les institutions spécialisées en formation à distance asynchrone, s'adressant le plus souvent à des clients plus adultes.

Par ailleurs, la littérature sur les compétences en FAD ou même sur la formation à distance en général est plus souvent liée à l'enseignement universitaire, où il y a davantage de chercheurs, et à la formation asynchrone, particulièrement l'apprentissage en ligne. On y traite beaucoup des compétences des enseignants mais beaucoup moins de celles des tuteurs et des étudiants. Ceux-ci semblent moins souvent

consultés; ils ont pourtant beaucoup à nous apprendre de leur pratique. Le recours à des points de vue et témoignages aidait donc à mieux couvrir ces angles. Et j'espère que la dimension humaine que ces témoignages introduisent ajoute à l'intérêt de la lecture...

J.R. : *Afin de recueillir ces témoignages, vous avez utilisé un blog dont la création a fait l'objet d'une communication dans différents canaux d'informations dédiés à la FAD. Quels ont été, selon vous, les principaux avantages de cette démarche ? Avez-vous également repéré certaines limites voire des biais méthodologiques à cette approche ? Pour quels types de recherche conseillerez-vous le recours au blog comme outil de recueil de données ?*

L.A. : En ajoutant le blogue aux autres modes possibles de participation (téléphone, courriel, rencontre, etc.), nous facilitons la participation et avons ainsi pu obtenir des contributions de gens qui ne se seraient peut-être pas manifestés autrement, notamment d'acteurs qui publient aussi un blogue et qui ont vu dans leur participation à cette recherche une occasion d'enrichir en même temps le contenu de leur carnet. Le blogue, comme les forums de discussion qui ont aussi été utilisés, introduisent de plus un élément de dialogue entre les participants, ce qui enrichit le contenu. J'ajouterais que c'était aussi une occasion de puiser un peu à la richesse des réflexions que l'on retrouve souvent dans ces lieux de discussion, réflexions qui autrement disparaissent souvent rapidement de l'espace public.

Bien entendu, les participations volontaires, quel que soit le mode de contribution, introduisent des biais et les conclusions qui en ressortent ne sont donc pas généralisables. La « communauté des blogueurs » n'est sans doute pas représentative de l'ensemble des participants à la formation à distance. Si l'on se fie aux enquêtes plus générales sur les utilisateurs des blogues, on peut penser que les hommes et les plus jeunes y sont surreprésentés. Ce n'est donc pas un outil de collecte de points de vue qui pourrait être utilisé seul. Mais il est utile justement pour mieux couvrir ces segments. Le blogue et les forums de discussion ont notamment beaucoup apporté en termes de contributions étudiantes.

J.R. : *Comme vous le savez, t@d s'intéresse spécifiquement au tutorat à distance, les questions suivantes porteront donc davantage sur ce thème. Il ressort des témoignages collationnés que l'enseignement et le support à l'apprentissage (le tutorat, l'encadrement...) est fréquemment assuré par une même personne. La séparation de ces tâches liée au mode industriel de production de la FAD semble ainsi moins opérante aujourd'hui que par le passé. S'agit-il, selon vous, d'un effet du développement des technologies synchrones (visioconférences, classes virtuelles) ? Du recours de plus en plus répandu à l'apprentissage collaboratif stimulé par le web 2.0 ? D'un aboutissement logique des nouvelles méthodes de conception et de réalisation des dispositifs de FAD (rapid learning) ?*

L.A. : Plusieurs tendances se superposent et il est difficile de prévoir leur impact sur la répartition des tâches au sein des établissements.

Par exemple, il ressort clairement à la fois des points de vue et de la littérature que les compétences traditionnellement liées au tutorat sont appelées à prendre de l'importance, même en formation présentielle. On suppose que le formateur de l'avenir sera moins un dispensateur de savoirs puisque la technologie rend maintenant ces savoirs facilement accessibles à tous. Ce sont les capacités d'évaluer, de synthétiser et d'appliquer ces connaissances que les étudiants viendront surtout chercher dans nos institutions, de même que le soutien à cet apprentissage et à la motivation. Dans ce contexte, les compétences pour guider, accompagner, soutenir l'étudiant deviendraient centrales.

De plus, les tâches et les compétences associées à la formation à distance se diversifient, comme les contextes où elle est utilisée et les modèles de FAD développés. Dans tous les dispositifs, elle nécessite généralement un plus grand investissement en temps et un soutien accentué à l'apprentissage. Donc il me semble que, même dans les cas de formations synchrones ou d'approches plus magistrales, elle continuera à nécessiter un travail d'équipe, à tout le moins un soutien technique et souvent la présence d'« assistants » dans les différents sites reliés.

Cette importance de l'encadrement et la multiplicité des compétences nécessaires en FAD mènera-t-elle à une plus grande séparation des fonctions ? On peut penser qu'il y aura, sur cet

aspect aussi, une diversité de modèles. Pour ma part, j'aurais tendance à penser que, comme les cultures et les structures institutionnelles évoluent généralement beaucoup moins rapidement que les technologies ou les approches pédagogiques [2], la séparation des fonctions entre professeurs-concepteurs et tuteurs demeurera opérante dans les institutions dédiées à la formation à distance, qui sont souvent les seules à l'avoir formalisée, du moins au Canada. Dans les établissements ayant surtout l'expérience de la formation en présence, on continuera d'attendre du professeur qu'il remplisse la plupart de ces fonctions, celui-ci s'adjoignant au besoin des ressources pour assurer, par exemple, l'animation des forums, le traitement de certaines questions des étudiants ou la correction des travaux.

J.R. : *Quels sont les avantages et inconvénients repérés à l'une et l'autre formule : enseignant-tuteur ; enseignant + tuteur ?*

L.A. : Comme l'indiquait un intervenant, lorsque les tâches sont séparées entre un expert-concepteur et des tuteurs-animateurs, on peut « profiter au mieux des compétences distinctes nécessaires à chaque fonction » et donc mieux répondre à des besoins et à des profils variés.

En termes d'inconvénients, en m'appuyant sur mes expériences passées d'étudiante à distance puis de chargée d'encadrement, la séparation des fonctions introduit une complexité supplémentaire pour l'étudiant, qui ne comprend pas toujours clairement les rôles de chacun. Il y a aussi un risque accru de déresponsabilisation de l'institution et de son personnel envers les fonctions d'encadrement et de soutien à l'étudiant lorsque celles-ci sont déléguées à d'autres, réalisées à l'externe, et donc peu « visibles » ou valorisées. On peut alors avoir tendance à négliger le travail de réflexion préalable sur l'encadrement, d'intégration des personnes tutrices à l'équipe et de coordination de leur travail. Or, si les tuteurs ne se sentent pas véritablement partie prenante du processus de formation, ils peuvent à leur tour se déresponsabiliser, ce qui pourrait être en cause dans les cas de tuteurs « absents » ou indisponibles évoqués dans les témoignages de plusieurs étudiants. Bref, on a alors à la fois les avantages et les inconvénients du travail d'équipe.

Par ailleurs, l'utilisation d'un seul et même enseignant-tuteur offre à l'étudiant — ainsi qu'à l'enseignant ! —, un modèle plus familier, peut-être plus rassurant. Particulièrement aux études supérieures, l'interaction directe avec un expert reconnu peut aussi être une source de motivation. Par contre, on ne peut généralement attendre de celui-ci un soutien aussi important ou aussi continu que celui qu'offre normalement une personne dédiée au tutorat.

J.R. : *Les témoignages des étudiants présents dans votre mémoire montrent que le tuteur idéal allierait tout à la fois des compétences disciplinaires et technologiques adaptées au dispositif et d'autres compétences relatives aux relations humaines, à la communication, au suivi et à l'évaluation. Ne s'agit-il pas là d'une figure improbable voire utopique ? En d'autres termes, une institution doit-elle privilégier le recrutement de tuteurs possédant toutes ces compétences et a-t-elle des chances raisonnables de trouver des candidats à la hauteur des espérances de ses étudiants ? L'institution ne devrait-elle pas au contraire abandonner l'idée du tuteur homme-orchestre et s'engager dans l'organisation d'un système tutoral regroupant différentes personnes-ressources qui ensemble pourraient répondre à toutes les attentes tutorales des étudiants, même celles qu'ils ne formulent pas ?*

L.A. : Le tuteur idéal est sans doute tout aussi difficile à trouver que l'étudiant idéal, si l'on se fie aux nombreuses compétences évoquées, pour chacun, dans le cadre du mémoire... En fait, il semble que la FAD requiert, de tous ses participants, beaucoup de polyvalence.

Mais effectivement, tel que vous l'évoquez, il est sans doute improbable de retrouver toutes les compétences souhaitées chez un même individu. Est-ce même souhaitable ? La diversité des profils participe à l'enrichissement de l'expérience éducative. De plus, les besoins exprimés par les étudiants à l'égard du tutorat varient. Par exemple, certains ont besoin d'un soutien motivationnel continu alors que d'autres veulent une autonomie complète. Il n'y a pas – ou plus – de modèle unique de l'étudiant « idéal » en formation à distance, cet étudiant souvent décrit comme étant autonome, auto-motivé, auto-discipliné et presque autodidacte. En fait, les clientèles étudiantes sont appelées à se diversifier davantage, que ce soit en termes d'origines

culturelles, de groupes d'âges, de choix et d'expertise des technologies ou de profils d'apprentissage. Il faudra, entre autres, satisfaire les demandes de clientèles plus jeunes venant d'une culture de l'immédiateté et demandant donc une disponibilité de tous les instants de leurs formateurs ou tuteurs. Dans ce contexte, on peut penser qu'il faudra effectivement envisager la mise en place de systèmes de tutorat pour répondre à la diversité des besoins.

J.R. : *Vous indiquez que "les profils de compétences liés aux fonctions d'enseignant, de tuteur et d'étudiant à distance ont beaucoup en commun". Faut-il voir ici, l'effet d'une surdétermination de la situation distancielle sur les fonctions et statuts de ces acteurs ? Iriez-vous jusqu'à dire qu'enseigner et apprendre à distance est le lot de chaque acteur d'un dispositif de FAD quelle que soit la fonction qu'il y occupe ?*

L.A. : La plupart des tuteurs, comme les étudiants et plusieurs enseignants-concepteurs, travaillent effectivement à distance, plus isolément, ce qui accentue l'importance de certaines compétences, par exemple, de l'autonomie, de la discipline ou de la maîtrise de la langue écrite. Mais il y a aussi d'autres caractéristiques de la formation à distance qui ont des effets sur les compétences souhaitables chez les trois groupes. En formation ouverte et à distance, les changements sont nombreux et l'évolution rapide. Pour y œuvrer, l'adaptabilité, l'ouverture d'esprit, la débrouillardise et la patience sont particulièrement utiles, en plus des compétences nécessaires pour utiliser au mieux les diverses technologies employées. C'est aussi un milieu où il n'y a pas de modèle clairement établi, de certitudes sur les façons de faire. La capacité à tolérer l'ambiguïté, mentionnée dans l'inventaire de compétences dressé par Virgil Varvel² (2007), semble donc très importante.

On peut aussi supposer, comme le fait de la Teja³ (2005), que l'apprenant en ligne ou en FAD est

2VARVEL, Virgil E. Jr. (2007). *Master Online Teacher Competencies*. Online Journal of Distance Learning Administration, Volume X, Number I, Spring 2007.

<http://www.westga.edu/~distance/ojdl/spring101/varvel101.htm>

3 DE LA TEJA, Ileana. (2005). *Reflections on the Online Learner Competencies*. Association for Educational Communications and Technology

davantage appelé à remplir une partie des rôles normalement assumés par d'autres acteurs de la formation et que, de ce fait, la relation entre les acteurs et les compétences de chaque groupe seraient modifiées.

J.R. : *A contrario, quelles sont les compétences qui concernent de manière plus exclusive les tuteurs à distance ?*

L.A. : Les compétences de relations humaines et de communication ressortent clairement, comme l'empathie, le respect, les capacités d'écoute et de vulgarisation sur lesquelles elles reposent. Des connaissances et savoir-faire pédagogiques sont aussi requis : le tuteur doit comprendre le processus d'apprentissage, l'utilisation des stratégies pédagogiques, les particularités de la formation à distance. Bien entendu, on évoque aussi les compétences davantage liées au rôle plus traditionnel du tuteur : la capacité de fournir des évaluations justes et des commentaires constructifs et d'assurer un suivi du cheminement de l'étudiant.

Les étudiants ont souvent mentionnés ce qu'ils considèrent sans doute comme des compétences minimales indispensables : la disponibilité du tuteur et la rapidité de sa rétroaction. Il existe des divergences entre eux sur le niveau d'expertise disciplinaire requis d'un tuteur mais plusieurs ont souligné l'importance d'une passion communicative, d'un enthousiasme envers la matière.

Il y a aussi des compétences plus spécifiques à certains dispositifs mais aussi très importantes. Par exemple les capacités pour animer à distance des activités collaboratives via diverses technologies (forums, wikis, etc.).

La proactivité est sans doute aussi très importante. On pourrait même sans doute résumer, en simplifiant beaucoup, l'essentiel des compétences nécessaires aux tuteurs en trois P : passion, proactivité et patience.

J.R. : *A la lumière du travail important d'identification des compétences nécessaires pour l'encadrement que vous avez effectué, pouvez-vous nous indiquer quels devraient être, pour une formation de tuteur, les objectifs et les principaux*

(AECT), Orlando, Florida, October 18-22, 2005. 5 pages. <http://www.learndev.org/dl/ibstpi-AECT2005-DeLaTeja.pdf>

éléments transversaux à tous les dispositifs de FAD ?

L.A. : S'il y avait une véritable formation des tuteurs... Reprenons ici une citation qui me semble particulièrement juste : « Devenir tuteur ne s'improvise pas et pourtant il est assez fréquent que des personnes soient amenées à assurer des fonctions tutorales sans préparation préalable. Cela est lié tout autant à l'improvisation du traitement de la question tutorale qui prévaut dans de nombreux dispositifs qu'au manque de formations existantes aux rôles du tuteur »⁴ (Rodet, 2008) Trop souvent, nos établissements se limitent encore (au mieux!) à une formation minimale sur les règles et systèmes administratifs de l'institution.

Quels seraient les objectifs d'une telle formation? Entre autres, susciter un véritable engagement envers la FAD, le tutorat et l'institution représentée ainsi qu'une meilleure compréhension de la relation pédagogique, des besoins diversifiés des étudiants et des particularités de la FOAD, incluant le choix et l'usage des technologies de communication. Coulon et Haeuw⁵ (2003) donnent à cet égard un exemple de plan de cours qui pourrait servir de canevas à adapter. Il inclut des éléments de formation sur l'organisation, ses modalités administratives et l'utilisation de son environnement technologique, les particularités de la FAD, les profils des apprenants, la structuration des cours et le rôle du tuteur. Des modules plus spécifiques pourraient venir compléter. Par exemple, on m'indiquait l'intérêt manifesté par des tuteurs pour des formations sur les outils de correction de travaux en ligne, de gestion optimale du courrier électronique, etc.

Mais l'approche utilisée pour former au tutorat me semble aussi importante. S'il s'agit bien de

4 RODET, Jacques. (2008). *Tuteur de tuteurs à distance*. Blog de t@d. 23 octobre 2008. <http://blogdetad.blogspot.com/2008/10/tuteur-de-tuteurs-distance-par-jacques.html>

5 COULON, Arnaud; HAEUW, Frédéric. (2003). *L'évolution des compétences du / des formateurs dans les dispositifs de formation ouverte et à distance. Rapport national (France) Étude de deux dispositifs français : le réseau des Ateliers de Pédagogie Personnalisée et le réseau Miri@d*. Étude Cedefop. Page 102 http://www.trainingvillage.gr/etv/Upload/Projects_Networks/TTnet/Rapport_nat_FR_final.pdf

changer des attitudes et des comportements, une approche axée sur la simple transmission de contenus, souvent sous forme de guides ou d'autoformations, ne semble pas suffire. Des mises en situation et des interactions paraissent nécessaires, tout comme une véritable expérimentation, en tant qu'apprenant, de la formation et de l'encadrement à distance.

J.R. : *L'avenir de l'encadrement passe-t-il, selon vous, par la professionnalisation des tuteurs ? Si c'est le cas, outre une meilleure formation à leurs fonctions, quels seraient les éléments qui favoriseraient cette professionnalisation ?*

L.A. : En plus de la formation des tuteurs, certaines autres mesures qui vont dans le sens d'une professionnalisation paraissent nécessaires. Elles pourraient inclure, par exemple, une réflexion plus approfondie sur les compétences recherchées lors de l'embauche, qui sont encore trop souvent axées presque exclusivement sur les connaissances disciplinaires ou font peu de place à la connaissance ou à l'expérience de la FAD, la scénarisation du tutorat dans le cadre même de l'ingénierie pédagogique du cours, l'assignation claire et l'exercice proactif de responsabilités de coordination et de suivi du travail des tuteurs, l'élaboration avec les tuteurs de Chartes de tutorat, la formation de communautés de pratique de tuteurs et l'incitation aux pratiques réflexives.

J.R. : *Au terme de cet entretien, quelles est la question que je ne vous ai pas posée et à laquelle vous auriez aimé répondre ?*

L.A. : Peut-être une question sur les compétences qui semblent appelées à prendre de l'importance dans l'avenir ? Si l'on se fie aux textes prospectifs consultés, elles incluront probablement les capacités nécessaires pour permettre une plus grande personnalisation des apprentissages, d'importantes compétences informationnelles pour guider l'étudiant dans ses recherches, des compétences pour utiliser au mieux les technologies synchrones et mobiles, qui se généralisent, des capacités pour contribuer à des apprentissages mixtes, combinant formation présentielle et à distance, ou encore des habiletés pour bien utiliser les outils de suivi des étudiants que les environnements d'apprentissages en ligne fournissent. Bref, encore plus d'adaptabilité, de polyvalence, de disponi-

bilité et d'aptitudes à communiquer, par des moyens de plus en plus variés.

J.R. : Merci beaucoup, Lucie, pour vos réponses.

Ingénierie des systèmes tutoraux

Jacques Rodet

Si le tutorat devient une préoccupation plus réelle pour les porteurs de projets e-learning, ceux-ci ont parfois du mal à identifier les actions à mener qui relèvent de l'ingénierie des systèmes tutoraux. Voici une brève présentation de ce que peuvent être ces actions.

Analyser les besoins d'aide des apprenants

Le point de départ de toute approche du tutorat est l'identification, la qualification et la prise en compte des différents besoins de soutien éventuels des futurs apprenants.

Définir les champs de support à l'apprentissage à investir

Selon les dispositifs de formation et les caractéristiques des apprenants, les champs de support à l'apprentissage (cognitif, motivationnel, socio-affectif, métacognitif) sont différents. Ils sont à préciser sous forme d'objectifs à atteindre.

Identifier les rôles et fonctions des différents tuteurs

Cela passe par l'établissement des fiches de fonctions pour chaque type de tuteur et la conception de l'architecture générale du système tutoral où sont précisées les interactions et la coordination des différents acteurs.

Concevoir et quantifier les interventions tutorales

Chaque intervention tutorale est à scénariser et à positionner tant sur les objectifs poursuivis, que les acteurs concernés, les modalités (proactive ou réactive, synchrone ou asynchrone), la logique d'intervention (écoute, conseil, transmission, évaluation), les outils de communication utilisés, la durée, la fréquence...

Rédiger une charte tutorale

La charte tutorale est le document de référence du système tutoral conçu où sont précisés les droits et devoirs de l'institution, des tuteurs et des apprenants. Elle vise à informer et à préciser le cadre réglementaire du tutorat.

Former les tuteurs et développer leurs compétences

Compétences techniques

- Fonctions et usages pédagogiques des médias
- Fonctions d'administration de plateformes de e-learning

Compétences pédagogiques

- Individualisation du support à l'apprentissage
- Animation de groupes collaboratifs d'apprenants
- Conception d'activité d'apprentissage

Compétences relationnelles

- Proactivité et réactivité
- Ecoute active
- Faciliter l'exercice de l'autonomie

Mettre en place et animer des communautés de pratique de tuteurs

Le perfectionnement professionnel des tuteurs est lié d'une part à leur capacité à prendre du recul sur leurs pratiques et à échanger sur celles-ci. La mise en place et l'animation de communautés de pratique de tuteurs vise également à lutter contre l'isolement du tuteur.

Créer des outils de suivi de la relation tutorale

De l'exploitation des traces laissées par les apprenants, à la constitution d'historiques de la relation tutorale en passant par la création d'instruments permettant aux tuteurs d'être plus efficaces, l'institution et les tuteurs ont besoin d'outils de recueil et d'analyse de données sur l'activité tutorale.

Définir le business model du système tutoral

Le modèle économique du tutorat étant très différent de celui du e-learning, il est nécessaire d'en définir les conditions de viabilité financière.

Actualité de la recherche sur le tutorat à distance

Vous nous avez indiqué que les textes répertoriés dans cette rubrique n'étaient pas toujours aisés à retrouver.

Nous vous proposons ci-dessous, les liens vers l'ensemble des documents présentés dans les trois premiers numéros de *Tutorales*. Lorsque le texte n'est pas accessible sur Internet, nous indiquons les références de publication.

Tutorales n°1

Thèse de Nathalie Deschryver : *Interaction sociale et expérience d'apprentissage en formation hybride*.

http://tecfa.unige.ch/perso/deschryv/doc/these_deschryver.pdf

Thèse d'Elise Garrot : *Plate-forme support à l'interconnexion de Communautés de Pratique (ICP). Application au tutorat avec TE-Cap*

http://www.icct.insa-lyon.fr/garrot/These_GARROT_Elise.pdf

Analyse de pratiques de tutorat dans un campus numérique de maîtrise de français langue étrangère à distance

Christelle Celik

<http://alsic.revues.org/index833.html>

Le tuteur comme facteur de qualité dans une formation du FOS à distance

Hani Qotb

In http://www.aipu2008-montpellier.fr/index.php?dossier_nav=839

Accueillir, guider, accompagner des mesures innovantes pour assurer la persévérance des étudiants du baccalauréat en enseignement professionnel de l'Université de Sherbrooke

Chantale Beaucher, Claudia Gagnon

In http://www.aipu2008-montpellier.fr/index.php?dossier_nav=839

De dispositifs de soutien à la mise en oeuvre d'une communauté de pratique de tuteurs en ligne expériences à l'Université de Montréal

Véronique Besançon

In http://www.aipu2008-montpellier.fr/index.php?dossier_nav=839

Approche qualitative du rôle du tuteur de FOAD dans l'enseignement supérieur

Séraphin Alava, Sandra Safourcade

In http://www.aipu2008-montpellier.fr/index.php?dossier_nav=839

Entre scénario d'apprentissage et scénario d'encadrement : quel impact sur les apprentissages réalisés en groupe de discussion asynchrone ?

Decamps, S., Depover, C., De Lièvre, B., Temperman, G.

In http://tice2008.institut-telecom.fr/archive/45/TICE2008_Actes_web09.pdf

Accompagner l'apprenant dans son portfolio numérique : une dynamique de co-apprentissage

Philippe-Didier Gauthier

In http://tice2008.institut-telecom.fr/archive/45/TICE2008_Actes_web09.pdf

Le tutorat synchrone - Mise en oeuvre dans le cadre de la filière Fontanet

Thierry BOILEAU, Vincent BELLAIS

In http://tice2008.institut-telecom.fr/archive/45/TICE2008_Actes_web09.pdf

Retour d'expériences d'une formation hybride. Perspectives d'évolution. Quelle définition de la fonction tutorale dans ce type de dispositif ?

GUILLET Bruno, ROUPIE Catherine

In http://tice2008.institut-telecom.fr/archive/45/TICE2008_Actes_web09.pdf

Tutorales n°2

Tutorat de langue par visioconférence : comment former aux régulations pédagogiques

Nicolas Guichon, Samira Drissi

http://hal.archives-ouvertes.fr/docs/00/34/96/69/PDF/Guichon_Drissi.pdf

Accompagnement tutoral d'une formation collective via Internet. Analyse des effets de cinq moda-

lités d'intervention tutorale sur l'apprentissage en groupes restreints.

Jean-Jacques Quintin

http://w3.u-grenoble3.fr/epal/dossier/06_act/pdf/quintin.pdf

Tutorat dans la formation e-learning : un métier d'avenir

E.-K. Hachem, A. Derouichi, M. Karim

Document désormais indisponible en ligne.

Accompagnement d'une formation asynchrone en groupe restreint : modalités d'intervention et modèles de tutorat

Jean-Jacques Quintin

<http://w3.u-grenoble3.fr/epal/pdf/quintin.pdf>

Formations hybrides et interactions en ligne du point de vue de l'enseignant : pratiques, représentations, évolutions

Christian Degache et Elke Nissen

<http://alsic.revues.org/index797.html>

Apports de la conception et de l'animation de tâches en ligne à la formation de futurs enseignants de FLE

Pierre Louay Salam

<http://w3.u-grenoble3.fr/epal/pdf/salam.pdf>

Dynamiser la communication pédagogique en ligne : aspects socio-affectifs de la fonction tutorale

Samira Drissi

<http://w3.u-grenoble3.fr/epal/pdf/drissi.pdf>

Les enseignants de langue comme médiateurs entre deux cultures dans les interactions en ligne : le cas d'un échange franco-japonais

François Mangenot, Sachiko Tanaka

<http://w3.u-grenoble3.fr/epal/pdf/mangenot-tanaka.pdf>

Modalité d'interaction humaine dans la formation en ligne : son influence sur l'apprentissage

Elke Nissen

http://edutice.archives-ouvertes.fr/docs/00/06/55/42/PDF/Nissen_savoirs_2005.pdf

Perception par le tuteur de l'activité d'un apprenant engagé dans une activité collective à distance

Christelle Laperrousaz, Pascal Leroux, Philippe Teutsch

<http://hal.archives-ouvertes.fr/docs/00/03/18/49/PDF/ac14.pdf>

Suivi de classe à distance : propositions génériques et expérimentation en électricité

Viviane Guéraud, Sandrine Michelet, Jean-Michel Adam

<http://hal.archives-ouvertes.fr/docs/00/16/14/97/PDF/19.pdf>

Pratiques tutorales correctives via Internet : le cas du français en première ligne

François Mangenot, Katerina Zourou

<http://alsic.revues.org/index650.html>

Tutorales n°3

L'encadrement en formation à distance. Le point de vue de l'apprenant

Magalie Morel, Bastien Sasseville

Document non accessible en ligne à ce jour.

Revue Distances et savoirs – volume 6 - n°4/2008

Le tutorat dans la formation à distance. A la recherche d'un modèle adéquat pour une réalité complexe

Frédérique Wion, Pierre Gagné

Document non accessible en ligne à ce jour.

Revue Distances et savoirs – volume 6 - n°4/2008

Facilitateur, coach, accompagnateur, formateur... Quelles différences ? Premiers éléments d'une étude sur les métiers

Bernard Blandin

<http://www.enfa.fr/autoformation/rub-comm/pdf/blandinB.pdf>

CONDITIONS D'UTILISATION DE LA REVUE *TUTORALES*

Vous êtes libres :

de reproduire, distribuer et communiquer cette création au public

Selon les conditions suivantes :

Paternité. Vous devez citer le nom de l'auteur original de la manière indiquée par l'auteur de l'oeuvre ou le titulaire des droits qui vous confère cette autorisation (mais pas d'une manière qui suggérerait qu'ils vous soutiennent ou approuvent votre utilisation de l'oeuvre).

Pas d'Utilisation Commerciale. Vous n'avez pas le droit d'utiliser cette création à des fins commerciales.

Pas de Modification. Vous n'avez pas le droit de modifier, de transformer ou d'adapter cette création.

A chaque réutilisation ou distribution de cette création, vous devez faire apparaître clairement au public les conditions contractuelles de sa mise à disposition. La meilleure manière de les indiquer est un lien vers cette page web.

Chacune de ces conditions peut être levée si vous obtenez l'autorisation du titulaire des droits sur cette oeuvre.

Rien dans ce contrat ne diminue ou ne restreint le droit moral de l'auteur ou des auteurs.



<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/>