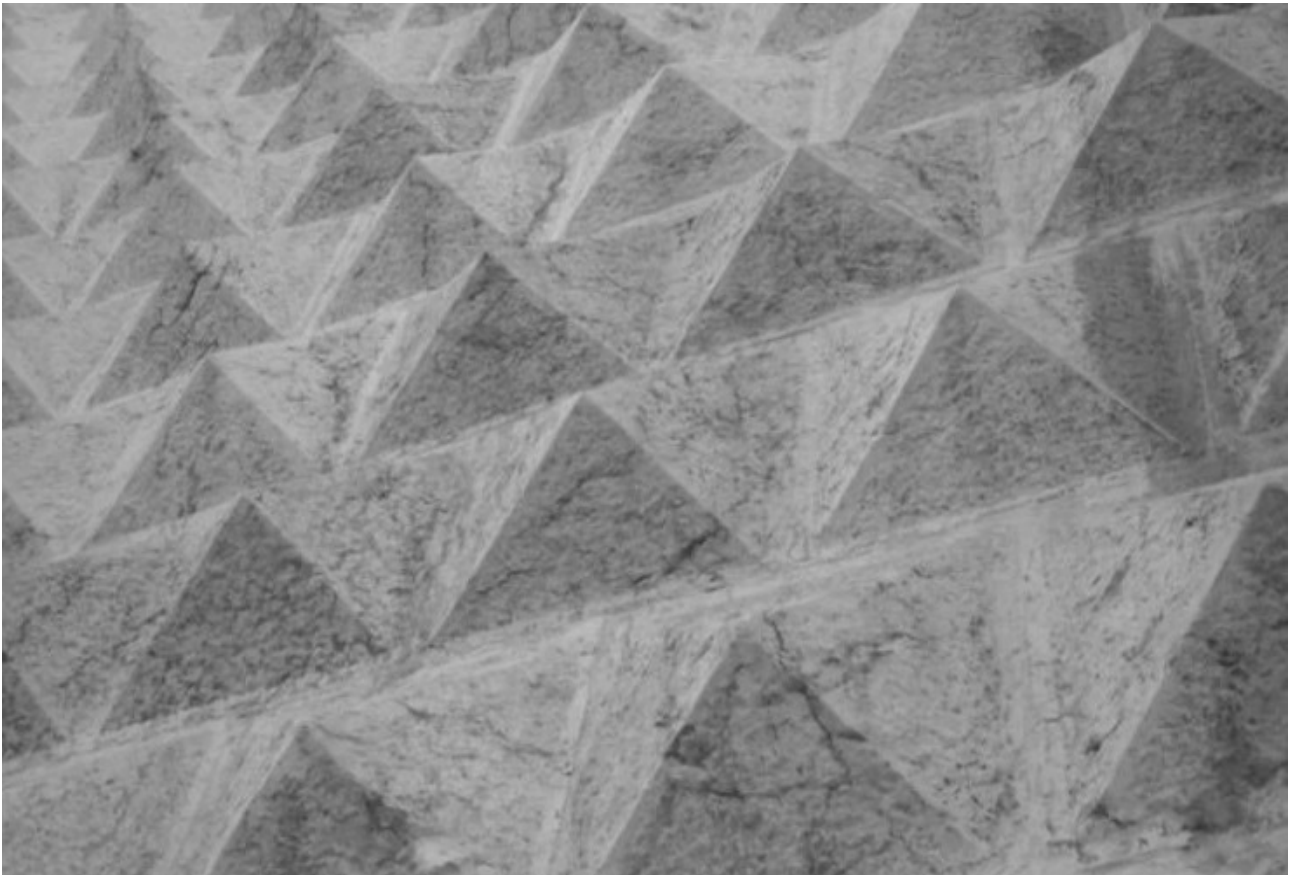


Tutorales

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



Témoignages de tuteurs à distance sur leurs pratiques

Besma Ben Salah, Badreddine Boussafsaf, Lucile Diemert

Virginie Lopez, Jean-Maurice Razanakolona, Jean-François Savard

Entretien avec Jean Loisier

Qui fait le tuteur à distance ? Jacques Rodet

Nouveautés sur le tutorat à distance



n°6 – juin 2010

Sommaire

Présentation de <i>Tutorales</i>	p. 3
Éditorial	p. 4
Présentation des auteurs	p. 6
<i>Témoignages de tuteurs à distance sur leurs pratiques</i>	
Besma Ben Salah	p. 8
Badreddine Boussafsaf	p. 16
Lucile Diemert	p. 22
Virginie Lopez	p. 29
Jean-Maurice Razanakolona	p. 38
Jean-François Savard	p. 42
<i>Entretien avec Jean Loisier</i>	p. 46
<i>Qui fait le tuteur à distance ?</i>	
Jacques Rodet	p. 57
Nouveautés sur le tutorat à distance	p. 59
Présentation de t@d, la communauté pratiques des tuteurs à distance	p. 63
Conditions d'utilisation de la revue Tutorales	p. 64

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



*Certains d'entre vous se sont peut-être demandés si **Tutorales** était toujours en vie... Il est vrai que le dernier numéro remonte déjà à décembre 2009. Pourtant ces six mois n'ont pas été inactifs. Plusieurs numéros ont été démarrés mais ce ne sont pas ceux-là que vous pouvez lire aujourd'hui. Le processus de rédaction, surtout pour les auteurs que **Tutorales** souhaite accueillir ne vas pas toujours de soi et réserve des difficultés que seul le temps peut aplanir. Passage à l'acte, problématique à creuser, hésitations sur le plan et le contenu, blocages institutionnels, temps à aménager avec les autres occupations, voilà quelques uns des obstacles que les auteurs doivent surmonter.*

J'aimerais ici insister sur l'un d'entre eux. Il s'agit de la liberté pour les tuteurs de publier. Ce qui va de soi pour un enseignant-chercheur ne l'est pas toujours pour une personne tutrice. De la demande de relecture du texte produit pas sa hiérarchie, qui se réserve le droit d'opposer son veto, à l'interdiction formelle de publier, voire comme cela a été le cas pour un auteur précédent des mesures de rétorsion après publication, écrire pour un tuteur constitue parfois un véritable parcours du combattant. A la vue de cette réalité, le mérite des six auteurs de ce numéro, tutrices et tuteurs en exercice, est à saluer.

Ce numéro est spécial dans la mesure où il accueille pour la première fois, plusieurs auteurs. Il a aussi une histoire particulière. Il s'est concrétisé suite à un appel que j'ai lancé il y a quelques mois dans le tout nouveau groupe de t@d dans Facebook. Très vite une équipe d'une dizaine de personnes s'est formée. L'objectif était de permettre à des tuteurs de témoigner de leurs pratiques. Pour ce faire, une première étape a consisté à inventorier au sein d'un Google Group, les questions auxquelles les participants étaient prêts à répondre. A la fin de ce recensement, il y avait une bonne soixantaine de questions diverses. Les participants ayant répondu à un sondage (Doodle) sur la quantité de questions et la longueur des réponses qu'ils souhaitaient (10 à 15 questions pour des réponses variant de quelques lignes à la demi-page), il est apparu nécessaire de classer la soixantaine de questions par thème puis de les reformuler. La liste s'est alors établie à 12 questions. Elle a été mise en discussion auprès de l'ensemble du groupe t@d sur Facebook (plus de 650 participants) et à travers le Blog de t@d. Suite aux commentaires recueillis, des modifications ont été apportées à ces questions qui ont alors été diffusées aux auteurs. C'est leurs réponses à celles-ci que vous pourrez lire dans ce numéro.

Plusieurs options de présentation étaient possibles. Soit une mise en page synoptique qui aurait permis de mieux comparer les réponses des uns et des autres. Soit une présentation des différentes productions à la suite des unes des autres. C'est cette dernière solution qui a été retenue afin de préserver la cohérence du propos de chaque auteur. Toutefois, afin de faciliter la lecture de ceux qui souhaitent faire un travail de mise en regard, les questions sont numérotées et reprises dans chacun des témoignages.

Une telle production amène assez naturellement aux échanges, entre les auteurs mais aussi avec les lecteurs. C'est pourquoi, l'espace de discussion dans le groupe t@d sur Facebook compte un fil de discussion à propos de ce numéro dans lequel chacun peut échanger avec les auteurs.

Au regard des contributions de ces praticiens la question qui sert de titre à un court billet de ma part « Qui fait le tuteur à distance ? » pourra paraître bien spéculaire. Il me semble pourtant intéressant d'interroger l'identité du tuteur de trois points de vue différents, celui de l'institution, de l'apprenant et du tuteur lui-même à travers trois processus, celui du pouvoir, du vouloir et du savoir.

Comme à l'accoutumé, ce numéro comprend aussi un entretien avec un chercheur. Cette fois, c'est avec Jean Loisier que j'ai eu le plaisir de m'entretenir à propos de son remarquable mémoire produit pour le compte du REFAD, institution québécoise, intitulé « Mémoire sur l'encadrement des étudiant(e)s dans les formations en ligne offertes aux différents niveaux d'enseignement. ». Je vous recommande très fort sa lecture et bien évidemment aussi celle de son entretien à considérer soit comme une entrée en matière, soit comme un approfondissement de certains aspects de sa pensée sur l'encadrement.

Bonne lecture et au plaisir de futurs échanges !

A handwritten signature in black ink that reads "Jacques Rodet". The signature is written in a cursive, slightly slanted style.

Présentation des auteurs



Besma Ben Salah

Agrégée d'Informatique, Maître Technologue au sein du Département des Technologies de l'Informatique de l'Institut Supérieur des Études Technologiques de Sousse (Tunisie). Elle y enseigne depuis sa création. Elle est également responsable de son Centre de Ressources Technologiques spécialisé dans les TIC et le multimédia. Titulaire du master UTICEF en 2003 et tutrice à distance dans le même dispositif depuis 2004. Elle intervient ponctuellement avec l'AUF comme formatrice des ateliers Transfer - Développement des technologies éducatives.



Badreddine Boussafsaf

Professeur chef de service du laboratoire d'anatomie humaine et praticiens des hôpitaux dans le domaine des explorations endoscopiques à la faculté de médecine et au CHU Dr Benbadis de Constantine. Algérie. Il encadre des thèses de DESM 3ème cycle. Depuis 1990, Il organise la formation des universitaires hospitalo-universitaires dans les domaines de la pédagogie et de la didactique, de l'audio-visuel et de la méthodologie de la recherche scientifique. Responsable de la formation à distance à la faculté de médecine depuis 2007.



Lucile Diemert

Conceptrice pédagogique à l'Agence de Médecine Préventive. Titulaire d'un Master de psychologie des Acquisitions et Technologies de l'Information et de la Communication Educative (TICE) ainsi qu'un titre de psychologue cognitiviste depuis 2009. Elle intervient sur la conception de supports de formation et également comme e-tutrice lors du coaching à distance des stagiaires bénéficiant d'une formation. En 2008, elle a eu une expérience d'e-tuteur pour les étudiants de psychologie de première année, durant un an à l'université de Nanterre.



Virginie Lopez

Pendant 5 ans, elle est intervenue en initiation aux nouvelles technologies auprès de classes spécialisées et d'élèves en difficultés en école primaire. Formatrice de Français dans l'apprentissage par alternance et mise en place de module en semi-distanciel. Tutrice à distance dans l'enseignement supérieur elle travaille également à l'introduction des TICE dans une école d'architectes et d'ingénieurs.



Jean-Maurice Razanakolona

Enseignant à l'Institut Supérieur de Technologie d'Antsiranana – Madagascar, chargé de cours d'Organisation, du Marketing et du Commerce International. Concepteur pédagogique et Tuteur en FOAD – Licence Pro ELT –ISTT - Consultant Formateur -Ancien cadre d'entreprises. Titulaire d'un Master Pro UTICEF2. Maîtrise en Sciences de Gestion, Option Finance-Comptabilité. Projet 2010 : Conception et mise en place d'une FOAD au sein de notre établissement.



Jean-François Savard

Tuteur à la Télé-université depuis 1984 dans des cours en informatique et en statistiques. Concepteur de deux formations à distance pour le Cégep à distance à Montréal. Enseignant en informatique au niveau collégial (cégep Limoilou, à Québec) depuis 1993. A travaillé comme analyse en informatique pour diverses organisations dans le domaine bancaire et municipal entre 1981 et 1993. Titulaire d'un baccalauréat en informatique et mathématique (Université de Montréal) et d'une maîtrise en formation à distance (Université du Québec à Montréal), Complète actuellement un doctorat en technologie éducative (Université Laval, Québec)

Témoignages de tuteurs à distance sur leurs pratiques

Besma Ben Salah,

Question 1

Vous exercez actuellement des fonctions tutorales. Pouvez-vous dans un premier temps nous indiquer ce qui a été déterminant pour vous préparer à cette activité. Votre parcours de formation ? Vos autres activités professionnelles ? D'autres expériences ? Quelles ont été pour vous les sources principales de motivation pour devenir tuteur à distance ?

Le déclencheur a été le Master Pro que j'ai suivi en 2003 et qui portait sur l'Utilisation des TIC dans l'Enseignement et la Formation (UTICEF), c'était l'occasion de vivre une FAD en tant qu'apprenante et de côtoyer plusieurs tuteurs de styles très différents. Donc on peut dire que mon parcours de formation a été le premier à me préparer aux fonctions tutorales que j'assume depuis Septembre 2004. A cela s'ajoute mon expérience d'enseignante universitaire (en présentiel) depuis plusieurs années déjà. Même si on a tendance, au départ, à reproduire les schémas et les façons de faire du présentiel, la formation UTICEF et le fait de « subir » une FAD en tant qu'apprenante m'ont permis de me rendre compte, très vite, qu'une adaptation de l'approche pédagogique s'impose. Un autre type d'activité m'a aussi rendu service pour mieux affronter le tutorat dans une formation permanente à distance : c'est le fait d'assurer, en présentiel, plusieurs actions de formation continue pour des adultes dans mon domaine de spécialité qui est l'informatique. L'apport de ce type de prestation a été essentiellement dans le comportement à adopter face à un public « spécial » dans le sens où il sait ce qu'il veut, ce dont il a besoin, pourquoi il est dans le dispositif et capable à tout moment d'apprécier si les acquis de la formation servent ses projets professionnels et personnels futurs.

Concernant la motivation, elle trouve son origine dans la volonté de vivre une nouvelle expérience liée au domaine de la formation, une expérience différente à tout point de vue : le contenu abordé, les modèles et stratégies pédagogiques utilisés, les outils exploités, la nature même du public cible, les façons d'interagir avec

ce public. Ce qui influe forcément la manière d'aborder la formation.

Autrement dit, après une dizaine d'années d'enseignement classique, je voulais découvrir, essayer et profiter de nouvelles façons de faire. L'objectif était double, exploiter les acquis de mon expérience en formation classique dans le cadre d'une FAD et exploiter les acquis de mon expérience en FAD dans mes prestations présentes qui se trouvent altérées et améliorées depuis.

Question 2

Le tutorat est aujourd'hui pris de plus en plus en compte dans les dispositifs de formation à distance. Toutefois, il en existe une grande variété, du tout à distance aux formules mixtes. Ne pensez-vous pas que la forme du dispositif tout comme son contexte culturel influent sur la manière d'être tuteur et sur les interventions à réaliser auprès des apprenants ? Quelles sont les principales caractéristiques des formations dans lesquelles vous accompagnez des apprenants à distance ?

Le tutorat s'impose dans tous les dispositifs de FAD qui misent sur la qualité de l'accompagnement, c'est un gage de qualité de la formation. Le tuteur reste un point de référence constant pour les apprenants même si son rôle diffère selon les présupposés pédagogiques inhérents au dispositif de formation. Les concepteurs de dispositifs de FAD sont de plus en plus conscients de l'intérêt de l'encadrement en ligne, ils multiplient alors les services d'accompagnement. En fait, face au problème d'isolement, le tuteur humanise le dispositif de FAD, il procure aux apprenants distants un sentiment de sécurité et aide à installer un climat de confiance au sein de la communauté d'apprentissage.

Certes, les caractéristiques du dispositif de formation (nature du contenu, choix pédagogiques, choix technologiques, choix organisationnels) dictent les grandes lignes de la prestation tutorale. Dans un dispositif entièrement à distance, le tuteur est l'unique lien (ou presque) entre le dispositif et l'apprenant, son rôle est encore plus important pour maintenir la motivation des apprenants et les accompagner dans la résolution des difficultés liées à leurs apprentissages, mais aussi à l'isolement et aux soucis que peuvent occasionner les technologies utilisées.

Dans un dispositif mixte, les regroupements pré-sentiels (au début, au milieu et/ou en fin de formation) représentent l'occasion de rectifier le tir et d'apporter les ajustements nécessaires et complémentaires à l'accompagnement distanciel.

Par ailleurs, dans un même dispositif, on peut avoir différents styles de tutorat à distance :

- accompagnement (très) rapproché, proactif et réactif,
- tutorat plutôt réactif, à la demande des apprenants et en fonction de leurs besoins,
- tutorat allégé, privilégiant l'autonomie de l'apprenant et préconisant des interventions limitées aux situations jugées critiques.

Pour ce qui est du contexte culturel, il a peut-être un impact mais je ne peux pas le juger très important, la preuve est que dans le dispositif où j'assure le tutorat (Master UTICEF), nous côtoyons des apprenants de provenances diverses (pays francophones : Europe, Maghreb, Afrique subsaharienne), de cultures, langues maternelles et religions diverses, de formations diverses (sciences humaines, sciences fondamentales, sciences et technologies), d'âges et d'expériences socioprofessionnelles différents. L'unique point commun entre ces apprenants est qu'ils sont liés au monde de l'éducation et/ou la formation en considérant tous ses niveaux (primaire, secondaire, universitaire ou formation professionnelle). Ils sont enseignants ou bien responsables de structures de formation.

Malgré toutes leurs différences, ils arrivent à collaborer, à travailler et apprendre ensemble en partageant des **valeurs humaines** de respect de l'autrui, de respect de la différence, de l'entraide.

Principales caractéristiques du dispositif de formation Master UTICEF :

- Formation entièrement à distance,
- Basée sur le travail collaboratif par équipe restreinte pour résoudre des situations problème (Stratégie pédagogique par résolution de problème, courant pédagogique socioconstructiviste),

- Utilisant différentes plateformes technologiques (UnivR-CT, Esprit),
- Basée sur un tutorat synchrone et asynchrone,
- L'évaluation se fait en partie sur les séminaires virtuels suivis à distance,
- L'évaluation est complétée par des épreuves sur table (en présentiel) dans un centre d'examen et la soutenance d'un projet de fin de formation (en présentiel aussi),
- Le contenu est divisé en unités d'enseignement constituées à leur tour de modules,
- La promotion est divisée en groupes de 10 à 12 apprenants,
- Un tuteur prend en charge un groupe d'apprenants pour un module durant 3 semaines,
- Hebdomadairement, il anime 2 réunions synchrones, un forum de discussion selon les besoins du module et évalue les rendus des apprenants (synthèse de lecture de ressources ou bien du débat sur le forum, grilles d'analyse, cartes conceptuelles, ... etc.)

Question 3

Quelle est votre définition du tutorat à distance ? Comment situez-vous le tuteur à distance par rapport aux autres acteurs qui interviennent dans la conception et la diffusion d'une formation à distance : chef de projet concepteurs, experts du contenu, professeurs, médiatiseurs, techniciens...? Comment percevez-vous les interactions que doit avoir le tuteur avec les autres acteurs du dispositif de formation à distance, et plus particulièrement les tuteurs chargés d'assurer les mêmes missions auprès d'autres groupes d'un même cours ?

Je définis le tutorat à distance comme l'accompagnement d'un groupe d'apprenants dans le cadre d'une FAD pour leur faciliter l'apprentissage, suivre et évaluer leur progression et les aider à résoudre les éventuels problèmes que peut causer une FAD à savoir des problèmes techniques, sociomotivationnels, pédagogiques, organisationnels. Cette diversité des problèmes et la diversité des profils des apprenants exigent

une personnalisation des interventions du tuteur à distance.

Le tuteur à distance est l'un des acteurs du dispositif de FAD, son rôle est prépondérant parce qu'il représente le lien avec le plus important des acteurs du dispositif qui est l'apprenant.

En plus des échanges avec les apprenants, le tuteur communique avec les autres acteurs :

- avec le concepteur des modules qu'il est chargé de tutorer. En amont de la formation pour discuter des objectifs, des ressources, des consignes des activités, des outils de production et de communication. En somme, pour préciser les modalités d'intervention du tuteur et les termes du scénario d'accompagnement et de suivi. En aval, pour rendre compte du déroulement de la session, capitaliser les expériences des divers tuteurs et proposer des rectifications.
- avec le coordinateur pédagogique du dispositif pour les questions d'organisation (planification des séminaires, des réunions synchrones, communication de l'assiduité des apprenants) et d'évaluation (remise des feedbacks, des notes)
- avec l'administrateur technique du dispositif en cas de soucis liés aux plateformes et leurs outils,
- avec les autres tuteurs chargés de suivre le même module auprès des autres groupes de la même promotion, pour harmoniser les pratiques, discuter des critères d'évaluation et du système de notation et se mettre d'accord sur les conditions de déroulement des activités : délais préconisés pour les rendus, de sanctions (en cas de retard par exemple)

Cette véritable collaboration avec tous les acteurs du dispositif passe par des réunions en audioconférence et par l'échange, par courrier électronique ou en réunions synchrones, de propositions, de rapports et de documents.

Question 4

Les compétences demandées aux tuteurs sont larges et recouvrent différents domaines tels que le support pédagogique, méthodologique, technique, administratif, socio-affectif, motivationnel, métacognitif. Il est aussi fréquemment demandé aux tuteurs d'être l'évaluateur des apprenants qu'il encadre. A votre avis, est-ce qu'il est nécessaire pour être tuteur à distance d'avoir développé des compétences sur l'ensemble de ces champs ? Certaines vous paraissent-elles prioritaires ?

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 (Audet, 2009)¹. Les fonctions tutorales exigent plusieurs compétences de diverses natures, d'où la nécessité de former les tuteurs et les préparer à assumer cette mission à multiples facettes.

Les 6 six fonctions tutorales (pédagogique, méthodologique, technique, métacognitive, socioaffective et motivationnelle, administrative) sont complémentaires et chacune exige des compétences spécifiques, voici, de mon point de vue, les compétences exigées de chaque fonction tutorale :

1. Fonction pédagogique : expertise disciplinaire, compétences pédagogiques et communicatives surtout en communication écrite pour les dispositifs basés sur l'usage des forums, chats et emails comme moyens d'échange,
2. Fonction technique : compétences technologiques et informatiques,
3. Fonction méthodologique : compétences organisationnelles, individualisation du suivi en fonction des besoins d'aide des apprenants, réactivité (rapidité de rétroaction),
4. Fonction métacognitive : proactivité et réactivité,

1 Audet, L., Mémoire sur le développement de compétences pour l'apprentissage à distance: Points de vue des enseignants, tuteurs et apprenants, REFAD, Mars 2009.
http://refad.ca/nouveau/Memoire_sur_les_compетенces_FAD_Mars_09.pdf (consulté le 20/05/10)

5. Fonction administrative : organisation, régularité, constance,
6. Fonction socioaffective et motivationnelle : compétences relationnelles (respect, capacité d'écoute).

Personnellement, je crois qu'il est fondamental d'avoir un minimum de ces compétences pour réussir dans la mission de tuteur à distance. Toutefois, l'exercice du tutorat à distance lui-même, permet de forger la personnalité du tuteur et de corriger ses défauts au fil du temps.

Certes, il y a des compétences plus importantes que d'autres, à titre d'exemple, les compétences communicatives (communication écrite) sont prioritaires aux compétences techniques (informatiques) du moment où l'administrateur de la plateforme peut se substituer au tuteur pour apporter l'aide technique nécessaire en cas de problème. Le rôle du tuteur se limite dans ce cas à l'orientation de l'apprenant vers une personne ressource qui l'aidera à trouver la solution adéquate à sa difficulté.

Question 5

L'émergence du "blended learning", dans lequel les séquences présentiels alternent avec des séquences d'autoformation sur ressources, des classes virtuelles et des activités collaboratives à distance, ne va-t-elle pas, selon vous, entraîner une modification du rôle du tuteur ? Par exemple, dans ces parcours quelles sont les spécificités du tuteur par rapport à un professeur ? Existe-t-il encore une place pour les tuteurs ou au contraire ne va-t-il pas revenir au professeur d'assumer les interventions tutorales ?

L'émergence du « blended learning » ou la modalité mixte de la FAD montre bien la distinction des rôles entre un enseignant en présentiel, chargé de communiquer des connaissances et fournir des démarches pour entamer un travail non présentiel, individuel ou collaboratif, en autoformation ou formation guidée, tutorée.

Le tuteur trouve bien sa place dans la seconde phase de cette stratégie par l'accompagnement personnalisé qu'il peut prodiguer aux apprenants.

Le professeur en présentiel se trouve dans l'impossibilité d'assurer le suivi de tous les apprenants et la validation de leurs productions. Les

contraintes temporelles l'empêcheraient de le faire.

D'où le rôle d'une personne attirée qui est le tuteur, chargé d'un petit groupe, pour en suivre de très près l'activité et les productions, il peut jouer le rôle de :

- Présentateur et explicateur des objectifs, des consignes des activités, de la démarche et stratégie d'apprentissage et des productions,
- Animateur, accompagnateur et guide du groupe, l'orientant sur les bonnes pistes,
- Conseiller pédagogique et/ou technique, vigilant aux défaillances méthodologiques et aux incohérences des choix opérés,
- Expert contenu, pour rectifier le tir en cas de besoin et réexpliquer les éléments cognitifs,
- Evalueur et contrôleur de la qualité des productions par les validations intermédiaires et la détection des faiblesses tôt dans le processus en plus de la validation en fin de parcours,
- Motivateur, observant les attitudes et les comportements, relançant les défaillants et les rappelant à l'ordre en cas d'abus,

En somme stimulateur de l'activité et de la motivation et personne ressource.

Question 6

Comment vous présentez-vous aux apprenants (parcours de formation, parcours professionnel, détails sur votre vie privée : famille...) ? Pensez-vous que votre présentation ou non-présentation aux apprenants puisse avoir un impact sur la qualité de la relation tutorale avec les apprenants ?

Je me présente à chaque fois que j'ai un nouveau groupe en charge, en précisant ma discipline d'origine (informaticienne de formation), ce que je fais en présentiel et où je l'assure (enseignante universitaire en informatique et en Nouvelles Technologies Educatives) et à distance (tutorat de quelques modules du Master UTICEF depuis Sept 2004). Je précise aussi que j'ai suivi le même Master que mes apprenants. Je juge cette information pertinente à connaître parce

qu'elle peut opérer un rapprochement et rassurer les apprenants au fait que je dispose d'un minimum de connaissances sur le dispositif dans lequel ils évoluent.

Je cite aussi mon pays d'origine (Tunisie) et la ville de mon habitation et exercice (Sousse). Je crois que ce sont les informations qui pourraient intéresser les apprenants et leur donner une idée même sommaire sur la personnalité du tuteur auquel ils auront à faire pendant quelques semaines d'apprentissage. Je ne crois pas que d'autres informations d'ordre privé pourraient les intéresser.

Par ailleurs, je demande systématiquement à mes apprenants de se présenter de la même manière, c'est important de savoir ce qu'ils font, d'où ils viennent et quelles sont leurs disciplines d'origine. Si le temps des présentations le permettait, j'aimerais bien connaître leurs motivations et les raisons qui les ont amenées à s'inscrire au Master.

Evidemment, les présentations (des deux côtés) ont un impact fort important sur la qualité de la relation ultérieure entre apprenants et tuteur. Le fait de se connaître (même un peu, à cause de la distance) permet de briser la glace et d'instaurer une bonne atmosphère au sein de la communauté d'apprentissage, condition qui favorise les échanges et facilite la communication.

Question 7

La motivation des apprenants à distance est considérée comme un facteur déterminant de leur capacité à persévérer et à atteindre les objectifs d'apprentissage. Les institutions ont d'ailleurs souvent instauré le tutorat dans leurs dispositifs de formation à distance pour réduire les abandons. Quelles sont vos pratiques pour impliquer davantage l'apprenant dans sa formation et pour favoriser le maintien de sa motivation à un haut niveau ?

Le risque d'abandon et la surcharge sont de sérieux problèmes auxquels est confronté un apprenant en FAD. Le sentiment d'isolement et celui de frustration face à un travail non accompli ou mal accompli à cause des engagements professionnels et/ou personnels pressants n'aide pas à maintenir la motivation et l'implication. Ce problème est d'autant plus accru lorsque l'activité demandée à l'apprenant re-

quiert des interventions régulières et exige des contributions quotidiennes. Pour maintenir la motivation des apprenants, j'essaie d'agir sur plusieurs registres :

Côté activité, j'essaie toujours de :

- Donner du sens à l'activité,
- Montrer le lien entre les modules,
- Montrer les apports de l'activité au projet personnel/professionnel,
- Expliquer les critères d'évaluation pour les aider à se concentrer sur l'essentiel,

Côté démarche, j'essaie de :

- D'engager l'apprenant dans un groupe (binôme, trinôme ou groupe plus important),
- L'interpeller en cas d'absence non annoncée et non justifiée, pour détecter, assez tôt, les risques de décrochage,
- Donner des feedbacks rapides, permettant de rectifier la démarche pour les activités suivantes et améliorer la stratégie d'apprentissage et les résultats de l'apprenant,
- Le responsabiliser en lui montrant qu'on attend de lui un travail bien fait et qu'il est capable de l'assurer en étant rigoureux et bien organisé,
- Réagir rapidement à ses sollicitations,
- Me porter à la disposition de l'apprenant pour résoudre ses problèmes et l'aider à surmonter ses difficultés, le plus rapidement possible, pour éviter les temps de latence et la démotivation.

Côté relationnel, je n'hésite pas à :

- Encourager l'apprenant par des emails de relance et de rappels,
- Mettre en valeur ses réalisations positives, ses bons résultats et ses prises d'initiatives.

Question 8

Les concepteurs de parcours de formation à distance, tirant partie des possibilités des outils de communication tels que les forums, les wikis, les classes virtuelles, prévoient de plus en plus fré-

quemment des activités collaboratives entre apprenants. Quel doit être le rôle du tuteur dans ces activités ? Quelles sont les interventions que vous réalisez pour faciliter la composition des groupes, créer une dynamique de groupe, superviser les réalisations, gérer les éventuels conflits...?

Les FAD développent de plus en plus des services d'accompagnement basés sur les technologies de communication. Pour plus d'efficacité, elles intègrent l'aspect humain en la personne du tuteur. Le rôle du tuteur est d'**encadrer, animer, aider** et **guider** les apprenants qui contrôlent leur apprentissage. Il reste un point de référence constant pour les apprenants même si son rôle diffère selon les présupposés pédagogiques inhérents au dispositif de formation : il peut être facilitateur dans un dispositif constructiviste, animateur dans un dispositif collaboratif ou bien expert dans un dispositif transmissif.

Dans le cadre d'un travail collaboratif, les régulations que j'apporte concernent différents domaines

- organisationnel : planification ou supervision de la planification faite par les apprenants des diverses phases des activités, préparation et suivi des réunions synchrones (envoi de documents de travail, des comptes rendu et des synthèses), constitution des équipes en considérant les affinités des apprenants eux-mêmes et sans perdre de vue les apports d'un brassage entre différents profils et différents niveaux d'implication.
- communicationnel pour maintenir la communauté informée de tout ce qui se passe pendant la période du module. Un intérêt particulier est porté aux rappels des objectifs, des critères d'évaluation, des deadlines, ... etc. Cette communication n'est pas unidirectionnelle, elle s'établit aussi entre apprenants et dans le sens apprenant-tuteur. Ce qui me permet de suivre de très près les réalisations des équipes et de prendre connaissance de l'ambiance qui règne entre leurs membres.
- relationnel en vue d'encourager et de maintenir la motivation des apprenants,

mais aussi pour rappeler à l'ordre et résoudre des situations conflictuelles. En cas de conflit, ma démarche est d'attirer l'attention sur la défaillance, ensuite laisser l'équipe d'apprenants agir en premier tout en observant les effets des remaniements qu'ils apportent. Si le conflit persiste, j'interviens en montrant la démarche à adopter.

Aide, conseil et orientation, c'est ce qui guide le tuteur dans sa façon d'être et sa façon de faire.

Question 9

Vous êtes amenés, pour vos interventions, à utiliser de nombreux outils de communication. Certains vous semblent-ils plus adaptés à la relation tutorale ? Quels sont ceux que vous utilisez le plus fréquemment pour apporter votre aide de manière individuelle et collective ? Quels sont les usages pédagogiques que vous avez du mail, du forum, du chat, du wiki, du blog, de la messagerie instantanée, de la classe virtuelle, des réseaux sociaux ?

La relation tutorale peut exploiter divers outils de communication qui parfois se valent. Dans ma démarche tutorale, je me base en premier sur les outils prévus comme support de l'activité, par exemples les chats (collectifs et de permanence tutorale) sont prévus dans le scénario de l'activité, les forums de discussions thématiques et les wikis aussi. Je ne peux alors que respecter et suivre le scénario.

En dehors de ces situations et en fonction des circonstances, j'utilise l'outil le plus intuitif qui est dans la majorité des cas le courrier électronique et dans des proportions moindres la messagerie instantanée.

L'avantage de l'email c'est son accessibilité, on consulte tous nos boîtes aux lettres plusieurs fois par jour, donc même en dehors du temps alloué au cours, l'apprenant peut prendre connaissance du contenu de l'email et pourra réagir rapidement. Son autre avantage est qu'il peut être réutilisé par exemple pour être transféré à d'autres apprenants, d'autres équipes ou au groupe entier.

Pour ce qui est de la messagerie instantanée, elle est le plus souvent utilisée pour débloquer des situations ponctuelles en direction d'un individu en particulier. Son inconvénient est que

l'échange ne peut être enregistré et on ne peut pas le réutiliser lorsque la même situation se reproduit ou quand la même question est posée par un autre apprenant.

Question 10

La vocation des tuteurs à distance est d'apporter aide et soutien aux apprenants tout au long de leur parcours d'apprentissage. Il n'en reste pas moins, que ces missions sont confiées aux tuteurs par une institution et qu'à ce titre ils doivent lui rendre compte de leurs activités. Comment cela se passe-t-il pour vous ? Sous quelle forme l'institution contrôle-t-elle votre travail ? Quelles sont les obligations que vous avez envers votre employeur ? Sont-elles spécifiées dans un document contractuel ?

Le coordinateur pédagogique du Master UTICEF a prévu un document intitulé « Charte du tutorat » dans lequel il dessine les grands pourtours des interventions du tuteur. Même si ce document est loin d'être exhaustif, il montre au tuteur ses obligations envers les apprenants et le coordinateur.

Pour contrôler le travail du tuteur, le coordinateur de la formation dispose de tous les détails de ses interventions enregistrés sur la plateforme.

Par ailleurs, des contacts directs entre coordinateur et tuteur s'établissent pour les tâches qui relèvent de sa fonction administrative et institutionnelle, notamment la communication des informations relatives à l'assiduité des apprenants et celles liées à leur évaluation sommative : rapport d'évaluation portant feedbacks et notes des productions.

Question 11

Les fonctions de tuteur ne renvoient pas encore, à de rares exceptions, à l'existence d'un métier. En fait, un tuteur a très fréquemment d'autres activités professionnelles qui fondent son identité professionnelle. Quelles seraient, selon vous, les conditions nécessaires pour que les tuteurs à distance bénéficient d'un véritable statut professionnel ?

Etre tuteur est un véritable métier avec ses compétences, ses modes de fonctionnement, ses exigences et ses contraintes. Les interventions tutorales exigent du tuteur engagement, dispo-

nibilité, réactivité et auto motivation. Ce métier est en plein essor, il s'impose dans tous les dispositifs de FAD qui misent sur la qualité de l'accompagnement, néanmoins, ses conditions ne s'amélioreront que par une véritable **professionnalisation** des tuteurs complétée par une prise en compte de la dimension tutorale par les concepteurs qui ne doivent pas se contenter de créer les conditions des interactions mais décrire ces interactions avec précision par la **scénarisation** du tutorat et de l'encadrement.

« 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. » (Rodet, 2008)² Une formation et/ou un perfectionnement s'imposent pour acquérir les compétences d'un médiateur assurant le lien entre l'apprenant et le savoir. Cette formation devra absolument posséder une composante de mise en pratique permettant de passer de la connaissance passive de différents moyens, théories et méthodes à la capacité de les mettre en œuvre dans un système complexe en interactions et contraintes (Denis, 2003)³.

L'élaboration de document contractuel (cahier des charges ou charte du tutorat) là où les modalités de suivi et d'encadrement sont clairement énoncées peuvent aussi aider tous les acteurs du dispositif (apprenants, tuteur, coordinateur) à se situer et connaître avec précision les obligations du tuteur. Denis (2003), citée par Audet (2009) suggère l'établissement d'une charte du tuteur afin de « clarifier ses fonctions et de les communiquer aux autres intervenants du dispositif ». Cette charte devrait préciser les délais de réponses, le profil d'intervention et les modalités d'interaction (forums, chats). Bien que certains de ces éléments soient précisés dans les contrats de travail, elle suggère d'inclure l'effort d'élaboration d'une charte dans la formation même des tuteurs.

2 Rodet, J. (2008) Tuteur de tuteurs à distance <http://blogdetad.blogspot.com/2008/10/tuteur-de-tuteurs-distance-par-jacques.html> (consulté le 20/05/10)

3 Denis, B., Quels rôles et quelle formation pour les tuteurs intervenant dans des dispositifs de formation à distance ? Distance et savoir. Volume 1, no. 1, pages 19 à 46, 2003 <http://www.cairn.info/revue-distances-et-savoirs-2003-1-page-19.htm> (consulté le 20/05/10)

Par ailleurs, la formation de communauté de pratique de tuteurs et l'incitation aux **pratiques réflexives** en son sein ou via des outils individuels comme le carnet de bord peuvent être la base de mutualisation et de partage d'expériences et d'apprentissage collectif.

Reconnaître le métier de tuteur et lui définir un statut professionnel clair est loin d'être un acquis dans plusieurs pays qui vantent les apports de l'intégration des TIC et de la FAD sans faire l'effort nécessaire pour améliorer les conditions de travail des tuteurs.

Question 12

Quelle est la question qui ne vous a pas été posée ci-dessus et à laquelle vous aimeriez répondre?

Comment éviter la démotivation des tuteurs face à la surcharge professionnelle et aux difficultés liées à ses conditions de travail ?

Les interventions tutorales sont diverses, il en découle une charge de travail lourde, ces interventions exigent beaucoup de disponibilité, une régularité, une constance, une rapidité de réaction et un réel engagement. Face à la pression, l'auto motivation et la conviction que doit avoir le tuteur de son rôle et ses apports au processus d'apprentissage des apprenants, sont ses seules issues pour confronter la charge et les conditions de travail qui ne sont pas toujours optimales.

S'il n'est pas conscient que le tutorat est plutôt un mode de relation entre des personnes qui poursuivent des buts communs, le tuteur sera tenté d'opérer un rapprochement avec le présentiel et reproduire implicitement ses pratiques quotidiennes en changeant les outils et les modes de communication.

Témoignages de tuteurs à distance sur leurs pratiques

Badreddine Boussafsaf

Question 1

Vous exercez actuellement des fonctions tutorales. Pouvez-vous dans un premier temps nous indiquer ce qui a été déterminant pour vous préparer à cette activité. Votre parcours de formation ? Vos autres activités professionnelles ? D'autres expériences ? Quelles ont été pour vous les sources principales de motivation pour devenir tuteur à distance ?

Mon parcours de formation a été jalonné par la formation médicale. Dès 1967, je me suis engagé dans cette filière jusqu'en 1974, date d'obtention de mon doctorat en médecine. A partir de 1972, je me suis intéressé à l'anatomie humaine. J'ai été engagé par l'OMS pour la formation des sages-femmes. C'est à ce moment que j'ai entendu parler des objectifs pédagogiques dans l'enseignement de l'anatomie humaine. J'ai reçu une formation de la part des experts de l'OMS pour commencer à définir les objectifs pédagogiques de l'anatomie. Ce n'était pas évident pour moi.

J'ai entendu parler des sciences du comportement que l'on appelle le béhaviourisme. Fort heureusement tout cela n'existait pas encore en Algérie. C'est un enseignement empirique que nous donnons aux étudiants. Par la suite, j'ai suivi toutes les formations que l'on faisait au niveau de l'université de Constantine : initiation à l'audio-scripto-visuel, objectifs pédagogiques, méthodes d'enseignement et méthodes d'évaluation. Lors de la création de la filière des sciences de l'éducation, j'ai suivi un enseignement durant trois ans. En parallèle de l'enseignement d'anatomie, j'ai fait une formation en didactique des disciplines à Lyon en 1993. Dès l'avènement de la micro-informatique, je me suis intéressé à l'informatique. Au fur et à mesure du développement de l'informatique et l'avènement d'internet, je recherchais surtout comment utiliser l'informatique dans mon enseignement. Je recherchais les logiciels qui pouvaient classer les livres et revues d'anatomie. Les bases de données m'ont vite intéressé. Je confectionnais mes cours sur les feuilles d'acétate et j'utilisais dès 1978 le rétroprojecteur pour l'enseignement dispensé aux étudiants.

Je me dépensais à fond pour l'encadrement des étudiants, j'étais membre de tous les comités pédagogiques dans lesquels les enseignants, l'étudiant et l'institution discutaient des problèmes de formation. J'avais en moi cette idée d'aider l'étudiant dans ses différentes tâches d'apprentissage. Je faisais sans le savoir le rôle du tuteur. J'aime l'enseignement d'anatomie et je portais un souci constant à l'apprentissage des étudiants. C'est peut être la principale source de ma motivation lorsque en 2003, j'ai mis en place, sur une plate-forme de téléformation, un enseignement complémentaire au présentiel pour aider les étudiants à suivre l'enseignement ardu de l'anatomie humaine. Cependant, je ne connaissais pas toujours le rôle du tuteur dans un dispositif de formation à distance. C'est au séminaire de Cémaforad 3 de Sousse en Tunisie que j'ai entendu parler de cette fonction. Je me suis familiarisé entièrement au tutorat lorsque j'ai fait le master UTICEF pro 2 à partir de la plate forme Acolad (Université de Strasbourg, France, Tefca de Genève, Suisse et Mons Hainaut Belgique). C'est ainsi que je suis devenu tuteur à la PGSide@ en Algérie, tuteur sur la plate-forme Ganesha pour l'enseignement dirigé en anatomie humaine et tuteur en suivi des thèses de doctorat de 3e cycle en sciences médicales sur la plate-forme Acolad.

Je pense que mes sources principales de motivation pour devenir tuteur à distance ont été le grand intérêt que je porte à l'enseignement de l'anatomie humaine, à la prise en compte des difficultés d'apprentissages des étudiants par un engagement moral et psychologique sans faille et à l'intérêt croissant envers les nouvelles technologies de l'information et de la communication.

Question 2

Le tutorat est aujourd'hui pris de plus en plus en compte dans les dispositifs de formation à distance. Toutefois, il en existe une grande variété, du tout à distance aux formules mixtes. Ne pensez-vous pas que la forme du dispositif tout comme son contexte culturel influent sur la manière d'être tuteur et sur les interventions à réaliser auprès des apprenants ? Quelles sont les principales caractéristiques des formations dans lesquelles vous accompagnez des apprenants à distance ?

Le dispositif de formation à distance a engendré une nouvelle fonction, incontournable, c'est le tutorat. Les formules mixtes sont, actuellement, les plus sollicitées dans la mesure où les formateurs tiennent compte de plus en plus des relations humaines et des environnements sociaux et psychologiques. C'est ainsi que la forme du dispositif de formation à distance tient compte du contexte culturel et de l'inter-culturalité. L'influence sur la manière d'être du tuteur est certaine. Le comportement du tuteur va devoir changer dans la mesure où il y a le contact pédagogique direct avec l'apprenant (e) et la prise en compte de l'effet émotionnel, c'est-à-dire psychologique, dans l'acte pédagogique. Il faut signaler que seul le tuteur peut entrer en contact direct avec les apprenants. Le concepteur et le coordinateur d'un dispositif de formation n'entretiennent aucun lien direct en général. Le tuteur doit se préparer correctement au contact direct. Il doit bien préciser le type d'interventions qu'il va devoir faire dans un présentiel. Il doit remettre en cause son niveau de connaissances afin de répondre, professionnellement et avec compétences, aux attentes des apprenants.

En tant que tuteur, j'utilise les formations mixtes. Les formations dans lesquelles j'accompagne les apprenants à distance sont soit des formations qui viennent renforcer un enseignement présentiel présentant des difficultés cognitives pour les apprenants, soit des suivis pour la réalisation d'un projet. Enfin, je respecte les trois temps d'une formation à distance à savoir le temps de l'avant, le temps de l'action et le temps du suivi.⁴

Question 3

Quelle est votre définition du tutorat à distance ? Comment situez-vous le tuteur à distance par rapport aux autres acteurs qui interviennent dans la conception et la diffusion d'une formation à distance : chef de projet concepteurs, experts du contenu, professeurs, médiatiseurs, techniciens...? Comment percevez-vous les interactions que doit avoir le tuteur avec les autres acteurs du dispositif de formation à distance, et plus particulière-

4 Loisier, Jean (2010) Mémoire sur l'encadrement des étudiant(e)s dans les formations en ligne offertes aux différents niveaux d'enseignement.
http://www.refad.ca/recherche/memoire_encadrement/Memoire_Encadrement_Mars_2010.pdf (Consulté le 20/05/10).

ment les tuteurs chargés d'assurer les mêmes missions auprès d'autres groupes d'un même cours ?

Je définis le tutorat à distance comme une activité de management des apprentissages destinés aux apprenants. Sur un dispositif de formation à distance mixte, le tuteur est un médiateur humain entre les apprenants et la machine. Le tuteur est la pièce maîtresse d'un dispositif de téléformation. Sans cette pièce, il n'est pas possible de faire quoi que ce soit. C'est le véritable management du dispositif de formation à distance. C'est toute l'ingénierie pédagogique qu'il faut mettre en place.

Le tuteur est la partie terminale du dispositif. C'est lui qui se met à la disposition des concepteurs pour faire aboutir les contenus d'enseignement. C'est grâce à lui que le concepteur peut faire toutes les évaluations qu'il faut pour améliorer les prestations d'apprentissage. Une coordination étroite et un niveau de formation adéquat permet au tuteur de mettre en marche le travail des chefs de projets dirigés par les concepteurs, les experts du contenu, les professeurs et les techniciens de la plate-forme de téléformation. Les outils de la médiatisation renforcent le rôle du tuteur dans ses relations avec tous ces protagonistes. Le tuteur ne peut fonctionner tout seul. Son action doit être coordonnée avec tous les tuteurs chargés d'assurer les mêmes missions et les autres acteurs des dispositifs tels que le coordinateur et les concepteurs. Il doit régner une harmonie et une complémentarité adéquate entre tous ses protagonistes afin de mener à bien sa mission d'aide et de soutien vis-à-vis de nos apprenant(e)s.

Question 4

Les compétences demandées aux tuteurs sont larges et recouvrent différents domaines tels que le support pédagogique, méthodologique, technique, administratif, socio-affectif, motivationnel, métacognitif. Il est aussi fréquemment demandé aux tuteurs d'être l'évaluateur des apprenants qu'il encadre. A votre avis, est-ce qu'il est nécessaire pour être tuteur à distance d'avoir développé des compétences sur l'ensemble de ces champs ? Certaines vous paraissent-elles prioritaires ?

Les compétences demandées au tuteur sont, certes, larges car elles recouvrent divers do-

maines indispensables pour encadrer des apprenants que ce soit à distance ou en présence.

Les supports pédagogique, méthodologique, technique, administratif, socio-affectif, motivationnel et métacognitif sont les divers domaines où le tuteur doit acquérir un savoir, un savoir-faire, un savoir être et des compétences indéniables pour jouer, pleinement son rôle dans un dispositif de formation à distance.

Cependant, et en réalité, aucun tuteur ne pourra maîtriser tous ces domaines. Il devra donc maîtriser le savoir-faire dans ces divers domaines d'une manière générale. Il devra aussi se spécialiser dans certains domaines. Cela veut dire que dans un dispositif de formation à distance, les tuteurs n'ont pas le même niveau, ni les mêmes compétences. Plusieurs tuteurs sont donc nécessaires pour les mettre là où il faut. Les interventions des tuteurs doivent être connues des responsables de la formation. Il ne faut pas faire n'importe quoi. Le sérieux et les niveaux académiques ne sont pas négociables. J'ai constaté dans certaines formations que les tuteurs n'ont pas une conception précise de ce qui est demandé dans le cadre des situations problèmes. Ils font semblant, parfois, de maîtriser certaines choses. Ce qui explique parfois les abandons des apprenants.

Par conséquent, la formation des enseignants pour le métier de tuteur doit prendre une place prépondérante dans les institutions qui sont au stade du e-Learning. C'est une priorité pour le futur et pour toutes les institutions de formation. Cela doit rentrer dans le cadre du processus d'innovation recommandé par Peraya.⁵

Question 5

L'émergence du "blended learning", dans lequel les séquences présentiels alternent avec des séquences d'autoformation sur ressources, des classes virtuelles et des activités collaboratives à distance, ne va-t-elle pas, selon vous, entraîner une modification du rôle du tuteur ? Par exemple, dans ces parcours quelles sont les spécificités du

tuteur par rapport à un professeur ? Existe-t-il encore une place pour les tuteurs ou au contraire ne va-t-il pas revenir au professeur d'assumer les interventions tutorales ?

L'émergence du « blended learning » va modifier profondément le rôle du tuteur dans la mesure où à l'interposition d'une machine virtuelle pour apprendre s'ajoute un contact réel avec les apprenants. Les séquences présentiels demandent une véritable stratégie du tuteur sur le plan du savoir, du savoir-être, du savoir-faire, du savoir-devenir. Il doit avoir aussi une stratégie sur le plan psychopédagogique. Il ne s'agit pas de donner des contenus de formation, mais d'être à l'écoute des apprenants sur les problèmes qu'ils vivent dans le cadre de ce type de formation.

Un tuteur n'est pas chargé de donner un enseignement à la place du professeur. Il sert de guide et de facilitateur pour permettre aux apprenants de s'auto-former et ainsi de construire un corpus de connaissances qui leur permet d'élever leur niveau intellectuel.

Certes, un enseignant peut remplacer un tuteur pour jouer le rôle de tuteur et le rôle d'enseignant. Encore faut-il qu'il se forme au métier de tuteur. Il doit savoir utiliser les outils de la médiatisation pour manager une formation tutorée. Il doit posséder les qualités d'altruisme pour s'occuper correctement de la destinée des apprenant(e)s.

Pour Daniel PERAYA, le tuteur est un acteur central dans le projet : « c'est la personne qui interagit directement avec les étudiants et les soutient dans leur apprentissage. Son rôle est pédagogique, il est davantage centré sur le processus que sur la production de contenu. Selon les groupes, ses interventions peuvent varier. Son rôle évolue également en cours de projet d'une intervention plus proactive au début vers une intervention plus réactive ».⁶

Question 6

Comment vous présentez-vous aux apprenants (parcours de formation, parcours professionnel, détails sur votre vie privée : famille...) ? Pensez-vous que votre présentation ou non-présentation aux apprenants puisse avoir un impact sur la qualité de la relation tutorale avec les apprenants ?

⁶ op. cit.

⁵ D. (Peraya, D. & Jaccaz, B. (2004). Analyser, Soutenir, et Piloter l'innovation : un modèle « ASPI ». In Actes du Colloque TICE 2004, Technologies de l'information et de la connaissance dans l'enseignement supérieur et l'industrie (pp. 283-289). Université de technologie. Compiègne (19 au 21 octobre).

Je me présente aux tuteurs en mettant à leur disposition mon CV professionnel. Si certains veulent des détails privés, j'examine dans quelle mesure ces informations confidentielles peuvent aider les apprenants à progresser dans leur formation. Donc, c'est selon les situations que je peux dévoiler certains aspects de ma vie privée. Au contact des histoires de vie, les apprenants peuvent s'inspirer de certains modèles bénéfiques pour eux. Cela permet de se rapprocher de plus en plus des apprenants sur le plan psycho-social. Il existe un malaise indéfinissable quand les apprenants n'ont aucune idée de la personnalité du tuteur. La présentation du tuteur a un impact d'abord psychologique sur les apprenants. Ce qui rend le contact humain plus facile. Le tuteur évite d'avoir un comportement de supériorité sur les apprenants. La mise à plat de tous les obstacles psycho-sociaux est indispensable pour créer une ambiance de confiance et de confraternité. La relation tutorale gagne ainsi en qualité dans la mesure où les apprenants cherchent un modèle à suivre pour réussir la formation. Il se peut que dans ce cas là, le tuteur peut gérer les abandons de la formation car il arrivera à convaincre les apprenants de surmonter les difficultés et les problèmes qui les empêchent de suivre normalement la formation. Il est clair que la non-présentation est une mauvaise action et nuit au déroulement harmonieux de la formation.

Question 7

La motivation des apprenants à distance est considérée comme un facteur déterminant de leur capacité à persévérer et à atteindre les objectifs d'apprentissage. Les institutions ont d'ailleurs souvent instauré le tutorat dans leurs dispositifs de formation à distance pour réduire les abandons. Quelles sont vos pratiques pour impliquer davantage l'apprenant dans sa formation et pour favoriser le maintien de sa motivation à un haut niveau ?

D'après Lallez R. (UNESCO 1995). Un comportement est motivé lorsqu'il est tout à la fois orienté, finalisé, par la représentation d'une tâche à accomplir, d'un objectif à atteindre, et dynamisé par le désir, prêtant sa force à la volonté, d'accomplir cette tâche, d'atteindre cet objectif.

Une vraie motivation implique une adhésion profonde et réellement personnelle à ce que l'on

veut faire. Intelligence et affectivité sont les deux leviers fondamentaux de la motivation.

Un tuteur motivé est tout cela. Les apprenants trouvent auprès de lui, normalement un modèle de suivi et respect. Cela est vraiment indispensable pour que les apprenants puissent s'accrocher à des formations qui sont souvent très difficiles. Les situations d'incompréhensions des deux côtés sont souvent responsables des abandons de la formation à distance.

Dans mes pratiques de tuteur, j'implique d'avantage mes apprenants en les conseillant sur tous les aspects qui touchent à la formation et aux divers problèmes relationnels.

Je maintiens leurs motivations, pour éviter les abandons, en me mettant à leur disposition en permanence et en répondant promptement à leurs besoins cognitifs. Je démultiplie les contacts pour expliciter d'avantage ce que qu'on leur demande de faire au cours de leur apprentissage. Je leur demande de persévérer dans le travail, de ne pas se décourager et de soumettre tout problème inhérent à la formation au tuteur. Le tuteur, spécialiste du management, doit être à la disposition de ses apprenants à tous les moments de la formation. La motivation est psychoaffective. Elle nécessite une attention du tuteur à toute situation donnée des apprenants. Elle nécessite, également, une réponse à toute situation donnée des apprenants. Elle nécessite, enfin, une intériorisation du tuteur à toute situation donnée des apprenants. La situation des apprenants devient sienne. C'est à ce moment qu'il peut motiver correctement. La motivation doit, donc, être maintenu en haleine et à haut niveau pour éviter les abandons et réussir le pari de la réussite.

Question 8

Les concepteurs de parcours de formation à distance, tirant partie des possibilités des outils de communication tels que les forums, les wikis, les classes virtuelles, prévoient de plus en plus fréquemment des activités collaboratives entre apprenants. Quel doit être le rôle du tuteur dans ces activités ? Quelles sont les interventions que vous réalisez pour faciliter la composition des groupes, créer une dynamique de groupe, superviser les réalisations, gérer les éventuels conflits...?

Faire travailler des apprenants ensemble pour produire un document intellectuel n'est pas une mince affaire. C'est la phase la plus délicate pour le tuteur dans un dispositif de formation à distance. C'est ainsi, que le rôle du tuteur, dans les activités collaboratives, est primordial puisqu'il doit gérer le groupe d'apprenants en précisant les instructions relatives aux règles du travail collaboratif et en jouant le rôle de modérateur. Souvent, les groupes sont choisis sans tenir compte des caractéristiques psychologiques et intellectuelles des apprenants. Il n'y a pas de psychologue dans un dispositif de formation à distance. Il est grand temps de prévoir un personnage de ce type dans tous les dispositifs de formation à distance pour lui donner la vraie place qui lui revient. Le psychologue peut gérer toutes les situations psychologiques s'il connaît le profil psychologique de chaque apprenant. Cela évitera j'en suis sûr les conflits sociocognitifs dans les travaux collaboratifs et les abandons de la formation très préjudiciable pour le concerné et pour les apprenants qui restent car l'abandon est contagieux. En principe dans un groupe, il y a toujours un leadership qui émerge du lot. Souvent, c'est lui qui règle le problème de mésentente des apprenants dans un travail collaboratif. Le tuteur est là pour repérer le leadership et manager avec lui le travail collaboratif. Le tuteur doit tenir compte des conflits sociocognitifs qui éclatent entre les apprenants d'un groupe. Le but est de pousser les apprenants du groupe à s'entendre sur les idées à développer et le produit fini qui est demandé par la situation problème. En un mot faciliter les situations proactives.

Le tuteur doit faire attention à la composition des groupes. Il doit connaître le profil des apprenants pour constituer les groupes. Le but est de favoriser l'émergence d'un leadership qui va aider le tuteur et le groupe à sortir des conflits qui surgissent souvent dans un travail collaboratif. De la discussion jaillit la lumière.

Question 9

Vous êtes amenés, pour vos interventions, à utiliser de nombreux outils de communication. Certains vous semblent-ils plus adaptés à la relation tutorale ? Quels sont ceux que vous utilisez le plus fréquemment pour apporter votre aide de manière individuelle et collective ? Quels sont les usages pédagogiques que vous avez du mail, du

forum, du chat, du wiki, du blog, de la messagerie instantanée, de la classe virtuelle, des réseaux sociaux ?

En tant que tuteur, j'utilise les outils de communication pour diriger une formation à distance. La construction de ces outils est primordiale. Elle doit être faite avant le début de toute formation. Il n'est pas question d'improviser. Il faut tout prévoir dans le scénario d'apprentissage.

Les outils les plus adaptés à la relation tutorale sont le chat et la messagerie.

Pour une aide individuelle, je privilégie la messagerie. Pour une aide collective je privilégie le chat, le forum et le wiki. Je n'ai pas l'expérience des classes virtuelles et des réseaux sociaux.

Question 10

La vocation des tuteurs à distance est d'apporter aide et soutien aux apprenants tout au long de leur parcours d'apprentissage. Il n'en reste pas moins, que ces missions sont confiées aux tuteurs par une institution et qu'à ce titre ils doivent lui rendre compte de leurs activités. Comment cela se passe-t-il pour vous ? Sous quelle forme l'institution contrôle-t-elle votre travail ? Quelles sont les obligations que vous avez envers votre employeur ? Sont-elles spécifiées dans un document contractuel ?

Il est clair que si l'institution est impliquée dans un dispositif de formation à distance, elle doit définir les différentes missions d'un tuteur. En retour, le tuteur doit rendre compte à l'institution de tout ce qu'il fait. C'est comme cela que l'institution peut contrôler le travail d'un tuteur. En un mot, c'est l'évaluation du dispositif qui permet de rectifier les fausses routes et de réactualiser les choses pour la suite des événements d'apprentissage à distance.

Pour l'instant, certaines institutions ne sont pas à l'heure de l'enseignement à distance. Elles savent qu'il existe des formations à distance mais elles éprouvent une certaine réticence à les introduire de peur de déstabiliser l'enseignement traditionnel. Pourquoi changer les choses si tout semble marcher correctement. L'introduction d'une innovation doit se faire très, très, très progressivement. Il ne faut occasionner aucune gêne au système en place. Certaines institutions ne disposent d'aucune plate-forme de téléformation. L'empirisme est roi.

Elles laissent faire, certaines choses, dans la mesure où les formations n'interfèrent pas dans la formation en présence classique et l'évaluation sanctionnelle. Je cherche à améliorer les prestations de notre enseignement et à aider les apprenants à mieux suivre l'enseignement. Je rends compte, quand même, à l'institution de ce que je fais en tant que tuteur. Par contre, dans le cadre de la post-graduation spécialisée organisée par le ministère de l'enseignement supérieur algérien, j'interviens en tant que tuteur officiel dans le module « méthode d'enseignement et d'apprentissage ». A ce moment tout est contrôlé par un comité ad hoc des universités d'Oran et d'Annaba. J'espère qu'à l'avenir nos institutions vont s'investir de plein pied dans la formation ouverte et à distance en mettant à la disposition des enseignants des plates-formes de téléformation. Il n'est pas interdit de rêver dans les pays qui ne sont pas libres.

Ce comité a un droit de regard sur ce que vous faites. Ces obligations sont spécifiées dans un document contractuel et ceci pour la PGSide@ algérienne.

Question 11

Les fonctions de tuteur ne renvoient pas encore, à de rares exceptions, à l'existence d'un métier. En fait, un tuteur a très fréquemment d'autres activités professionnelles qui fondent son identité professionnelle. Quelles seraient, selon vous, les conditions nécessaires pour que les tuteurs à distance bénéficient d'un véritable statut professionnel ?

A l'heure actuelle, pour la plupart des institutions, les fonctions de tuteurs ne sont pas dans les statuts officiels et les règlements intérieurs. Il faut dire que le métier de tuteur existe depuis longtemps en dehors de la formation à distance. Ce métier a toujours été assuré dans le privé pour assurer des formations privées à des privilégiés de la société. A travers l'histoire de la pédagogie et cela depuis Aristote et Platon, le terme de maître est souvent utilisé. Les apprenants sont représentés par les disciples. Actuellement et à l'heure des TICS, on a l'impression que tout a changé alors que le processus de transmission des savoirs, des savoir-être et des savoir-faire est toujours le même, sauf qu'il est plus commode et qu'il concerne toute la planète. Seules certaines appellations ont changé. En un mot, la formation devient universelle. Elle est

accessible à toute l'humanité. Le tuteur doit, donc, tenir compte de cette dimension universelle et interculturelle.

C'est à travers son identité professionnelle que le tuteur est reconnu par l'institution. Sa reconnaissance n'est pas en cause. Il suffit d'adapter les statuts pour que le tuteur à distance bénéficie d'un véritable statut professionnel permettant de régler, au mieux, l'épineux problème de la rémunération.

Question 12

Quelle est la question qui ne vous a pas été posée ci-dessus et à laquelle vous aimeriez répondre ?

L'introduction d'un psychologue dans un dispositif de formation à distance aidera sûrement les apprenants et les tuteurs à mieux vivre ensemble.

La sélection de meilleurs tuteurs est une nécessité pour constituer des pôles d'excellence. Les institutions peuvent puiser dans ce réservoir des meilleurs tuteurs pour leur formation à distance. Dans ce cas il faut prévoir des rémunérations beaucoup plus avantageuses comme cela existe dans les clubs sportifs.

L'essentiel est de gagner le pari de la formation à distance dans le domaine des compétences en milieu professionnel.

Témoignages de tuteurs à distance sur leurs pratiques

Lucile Diemert

Question 1

Vous exercez actuellement des fonctions tutorales. Pouvez-vous dans un premier temps nous indiquer ce qui a été déterminant pour vous préparer à cette activité. Votre parcours de formation ? Vos autres activités professionnelles ? D'autres expériences ? Quelles ont été pour vous les sources principales de motivation pour devenir tuteur à distance ?

Je suis diplômée d'un Master de psychologie des acquisitions et TICE qui m'a permis d'approfondir mes connaissances sur les dispositifs de formation à distance ainsi que les dispositifs tutoraux.

A cela s'ajoute une expérience d'e-tutorat exercée pendant un an, lors de ma dernière année universitaire. J'étais e-tutrice pour les étudiants en première année de Psychologie, pour l'unité d'enseignement « méthodologie expérimentale » au premier semestre et pour l'UE « psychologie cognitive » au second semestre.

En poste à l'Agence de Médecine Préventive depuis avril 2009, j'ai commencé mes activités tutorales dans le cadre d'une formation destinée à des médecins exerçant en Afrique. J'ai été formée par la responsable des produits de formation à la méthodologie et aux outils de coaching à distance qu'elle avait conçus dans le cadre des activités tutorales qu'elle exerçait avant mon arrivée.

Je suis motivée par cette activité, car je suis convaincue que le tutorat est un élément essentiel au bon déroulement de la formation à distance : l'e-tuteur est attentif aux difficultés rencontrées par les apprenants qu'elles soient techniques ou organisationnelles. Sa présence, sa disponibilité et sa capacité à répondre aux problèmes rapidement sont un levier de motivation capital pour l'apprenant. Ce qui justifie mon rôle et donne du sens à mon activité.

La mise en place d'un suivi à distance de la formation permet par ailleurs de générer des données (temps d'apprentissage pour la FAD et pour chaque ressource pédagogique, nombre de

stagiaires au début et à la fin, progression pédagogique, questions de contenu, difficultés de prise en main des outils, etc...) pouvant servir d'indicateurs post-formation pour en mesurer la qualité et formuler des recommandations.

Question 2

Le tutorat est aujourd'hui pris de plus en plus en compte dans les dispositifs de formation à distance. Toutefois, il en existe une grande variété, du tout à distance aux formules mixtes. Ne pensez-vous pas que la forme du dispositif tout comme son contexte culturel influent sur la manière d'être tuteur et sur les interventions à réaliser auprès des apprenants ? Quelles sont les principales caractéristiques des formations dans lesquelles vous accompagnez des apprenants à distance ?

Bien sûr, la forme du dispositif et le contexte culturel influencent la manière de tutorer des apprenants.

L'Agence de Médecine Préventive dispense des formations mixtes dédiées à des personnels de Santé africains en fonction. Les contraintes humaines, matérielles et techniques des pays africains sont bien évidemment à prendre en compte. C'est un contexte de pénurie des ressources humaines en Santé, présentant des manques considérables au niveau du matériel et des équipements techniques.

Du fait de l'équipement informatique réduit, des coupures de courant et des connexions Internet difficiles, nous avons adapté la formation à distance au contexte africain. Nous avons développé une application hybride : un CD-Rom de formation compatible avec une plate-forme LMS. Le CD-Rom permet de suivre la formation sans nécessiter d'une connexion Internet. Les apprenants effectuent régulièrement une mise à jour de leurs données d'apprentissage du CD-Rom vers la plate-forme LMS, dès qu'ils ont une connexion. Ainsi, le coaching à distance des apprenants est possible.

Du fait de ces difficultés techniques, il faut adapter le tutorat et se rendre à l'évidence que les dispositifs synchrones sont difficiles à mettre en place dans un tel contexte. Les outils utilisés sont principalement l'e-mail et le forum, (deux dispositifs asynchrones et efficaces.). Afin de familiariser les apprenants aux outils et supports

de coaching à distance, bien souvent nouveau pour eux, nous dispensons une séance d'initiation à l'occasion de la session présentielle. Cette séance permet aux apprenants de se familiariser avec le CD-Rom et le LMS, de comprendre le déroulement de la FAD et d'avoir un aperçu des livrables attendus pour le coaching à distance.

Question 3

Quelle est votre définition du tutorat à distance ? Comment situez-vous le tuteur à distance par rapport aux autres acteurs qui interviennent dans la conception et la diffusion d'une formation à distance : chef de projet concepteurs, experts du contenu, professeurs, médiatiseurs, techniciens... ? Comment percevez-vous les interactions que doit avoir le tuteur avec les autres acteurs du dispositif de formation à distance, et plus particulièrement les tuteurs chargés d'assurer les mêmes missions auprès d'autres groupes d'un même cours ?

Le tutorat à distance est une activité d'aide et de soutien d'ordre technique, pédagogique, méthodologique et motivationnel qui fait partie intégrante d'un dispositif de formation mixte ou à distance. Il est aussi le témoin privilégié du déroulement de la formation à distance. De ce fait, il donne un point de vue objectif et critique très important pour le développement de la qualité des produits de formation.

Le tuteur fait partie de l'équipe projet de la formation dispensée. Il est en continue interaction avec les membres de l'équipe :

Pendant la formation à distance :

- Il est en contact régulier avec les experts de contenu ou les professeurs pour répondre aux interrogations des apprenants qui concernent des concepts, des notions et du contenu.
- Il communique avec le chef de projet et toute l'équipe sur le déroulement du tutorat à distance pour informer de l'état d'avancement des apprenants.

Une fois la formation à distance terminée :

- Il fait évaluer son activité et diffuse l'évaluation du tutorat aux membres de l'équipe.
- Il fait remonter les informations qui serviront à l'amélioration du contenu de la

formation à distance et du dispositif technique.

Question 4

Les compétences demandées aux tuteurs sont larges et recouvrent différents domaines tels que le support pédagogique, méthodologique, technique, administratif, socio-affectif, motivationnel, métacognitif. Il est aussi fréquemment demandé aux tuteurs d'être l'évaluateur des apprenants qu'il encadre. A votre avis, est-ce qu'il est nécessaire pour être tuteur à distance d'avoir développé des compétences sur l'ensemble de ces champs ? Certaines vous paraissent-elles prioritaires ?

Non, il n'est pas indispensable d'avoir des compétences dans tous ces domaines pour être tuteur.

Par mes activités tutorales, je me rends compte que le support méthodologique est primordial dans l'activité tutorale. Le tuteur apporte une véritable méthodologie de travail à l'« apprenant à distance ».

Dans le cadre de nos formations à distance nous proposons dans un premier temps des supports de planification personnalisables. Ces supports permettent à l'apprenant de prendre conscience du volume horaire à dégager pour couvrir les enseignements de la FAD et de planifier en prévisionnel les périodes qu'il bloque pour faire son parcours de FAD. Cette planification est adressé au tuteur qui vérifie s'il n'y a pas d'oubli.

Sur la base de cette planification personnalisée, le tuteur suit le déroulement de la formation à distance de manière individuelle. Des échéances (« points ») lui permet de faire le bilan en continue et de « tirer la sonnette d'alarme » au besoin. Ce suivi rapproché et individuel crée une véritable dynamique d'apprentissage.

Le support technique est également déterminant. Par exemple, cette année l'un de nos CD-Rom présentait un bug bloquant, indépendant de notre volonté puisqu'il était dû à la mise à jour d'un plugin Flash. Les apprenants se sont trouvés dans l'impossibilité de parcourir leur formation à distance. Le coaching à distance a donc principalement concerné le support technique afin de rassurer et d'aider les apprenants.

Dans ce cas précis, le support technique a été chronophage, mais essentiel. Lorsqu'un apprenant se trouve face à des difficultés techniques, s'il n'a aucun recours, il est mis en situation d'échec malgré lui.

La résolution de problèmes techniques s'avère parfois difficile surtout lorsqu'il s'agit de paramètres techniques propres à chaque poste informatique : par exemple, les blocages de pop-up, la configuration des navigateurs Internet... Mais une fois tous les cas de figures balisés, les réponses aux apprenants sont plus faciles et rapides. Concernant les autres soucis techniques, propres à nos applications développées, le tuteur remonte rapidement l'information afin de mettre en œuvre des actions correctives.

Question 5

L'émergence du "blended learning", dans lequel les séquences présentielle alternent avec des séquences d'autoformation sur ressources, des classes virtuelles et des activités collaboratives à distance, ne va-t-elle pas, selon vous, entraîner une modification du rôle du tuteur ? Par exemple, dans ces parcours quelles sont les spécificités du tuteur par rapport à un professeur ? Existe-t-il encore une place pour les tuteurs ou au contraire ne va-t-il pas revenir au professeur d'assumer les interventions tutorales ?

Les formations « blended » dispensées actuellement par l'Agence de Médecine Préventive alternent, dans un sens ou dans l'autre, une session distancielle et une session présentielle. Il n'y a pas de classes virtuelles, ni d'activités collaboratives.

Sur la base de cette expérience, nous nous rendons compte que les professeurs/experts de contenu, impliqués dans nos formations ne souhaitent pas être impliqués dans la FAD au-delà de la phase de médiatisation de leur enseignement. Il n'est même pas toujours évident d'obtenir d'eux une réponse aux questions posées par les apprenants durant la FAD.

Nous ne sommes donc pas au stade de nous poser la question du remplacement du tuteur par le professeur ! Nous sommes dans la situation contraire, visant à mobiliser et impliquer d'avantage nos professeurs et expert de contenu dans le déroulement de la FAD...

De mon point de vue, je ne pense pas que l'émergence du « Blended Learning » composé de ce type de séquences, modifie le rôle du tuteur, dans le sens où le tuteur assurera toujours un support méthodologique et technique. Le tuteur possède l'expertise technique pour l'utilisation des outils de tutorat que les professeurs/experts de contenu n'ont pas obligatoirement. Le tuteur a un temps de travail imparti pour le suivi des apprenants, alors que les professeurs/experts de contenu ne l'ont pas forcément.

Question 6

Comment vous présentez-vous aux apprenants (parcours de formation, parcours professionnel, détails sur votre vie privée : famille...) ? Pensez-vous que votre présentation ou non-présentation aux apprenants puisse avoir un impact sur la qualité de la relation tutorale avec les apprenants ?

Ma présentation est assez brève puisque je suis identifiée par mon nom et prénom, mon adresse e-mail et une vignette illustrative.

Idéalement, je préfère me présenter en face à face pour établir un premier contact. J'ai le sentiment que le fait de pouvoir se représenter à son interlocuteur permet d'établir un rapport plus solide et plus concret.

Mais par mon expérience actuelle, je me rends compte que la présentation ou non présentation en face à face n'a pas eu d'impact sur ma relation tutorale avec les apprenants. En effet, j'ai été tuteur de deux groupes d'apprenants issus de deux formations différentes : dans un des groupes, je me suis présentée en face à face lors d'un atelier d'initiation, alors que dans l'autre groupe je n'ai pas pu me déplacer pour assurer l'atelier d'initiation donc je me suis présentée succinctement par e-mail. En ce qui concerne la qualité de la relation tutorale, je n'ai pas vu de différence entre ces deux groupes.

Question 7

La motivation des apprenants à distance est considérée comme un facteur déterminant de leur capacité à persévérer et à atteindre les objectifs d'apprentissage. Les institutions ont d'ailleurs souvent instauré le tutorat dans leurs dispositifs de formation à distance pour réduire les abandons. Quelles sont vos pratiques pour im-

pliquer davantage l'apprenant dans sa formation et pour favoriser le maintien de sa motivation à un haut niveau ?

Notre coaching à distance vise à motiver les apprenants en leur offrant un encadrement individuel incluant des outils personnalisables :

- Un questionnaire de profil de l'apprenant
- Une feuille de route d'apprentissage
- Un calendrier d'apprentissage
- Un suivi des scores régulier
- Un travail noté
- Un questionnaire de satisfaction final

Nous demandons à l'apprenant de retourner le questionnaire de son profil d'apprenant avant de démarrer la formation à distance. Ce questionnaire a pour objectif de définir le profil d'apprenant à distance selon différents critères : disponibilité du matériel informatique, accessibilité à Internet et expérience dans l'utilisation des outils de formation multimédia. Les profils sont ensuite catégorisés. Pour chaque type de profil les modalités du coaching à distance sont adaptées.

Ensuite, à la réception du CD-Rom de formation à distance, l'apprenant remplit son calendrier d'apprentissage en planifiant les séquences de formation, les horaires et les jours dédiés à cet apprentissage. Pour compléter ce calendrier, l'apprenant s'aide de sa feuille de route d'apprentissage. Une fois rempli, il envoie son calendrier au tuteur. Ce calendrier fait office de « contrat » établi entre le tuteur et l'apprenant. Le tuteur aide l'apprenant à organiser et à gérer son temps d'apprentissage pour optimiser l'environnement d'apprentissage : le but est d'éviter à l'apprenant d'être pris par le temps, de donner à l'apprenant le temps de bien faire les choses, et d'éviter que les apprenants soient stressés par les deadline ou bâclent leur travail.

A intervalle régulier l'apprenant met à jour ses scores d'apprentissage sur une plate-forme de formation en ligne. Ainsi, le tuteur peut visualiser l'état d'avancement de chaque apprenant. Dans une démarche proactive, le tuteur effectue des bilans individuels et envoie un e-mail personnel à chaque apprenant dans lequel :

- il commente l'état d'avancement de l'apprenant, à savoir s'il est en retard par rapport à son calendrier prévisionnel et les séquences qu'il lui reste à parcourir
- il commente les scores et pointe les enseignements ayant des scores trop faibles (< 50%)
- il conseille de refaire les enseignements aux scores faibles
- il encourage, complimente et félicite les apprenants
- il rappelle les échéances pour les travaux notés
- il rappelle succinctement le déroulement des événements à venir, concernant la formation
- enfin il relance les apprenants qui ont oublié de délivrer leur questionnaire de profil et leur calendrier ou ceux qui ont oublié la mise à jour de leurs scores.

Un facteur de motivation clé, est la validation de la FAD par une évaluation notée. Cette évaluation peut être sous la forme d'un document à rédiger de type travail noté, un questionnaire ou un test QCM accessible en ligne.

Par ailleurs, l'apprenant sait dès le début de la formation que son avis sur la formation à distance nous intéresse et que les remarques et recommandations pertinentes permettront d'améliorer le dispositif. A la fin de la formation à distance, il remplit un questionnaire de satisfaction qui porte sur le contenu et la forme des enseignements, le déroulement de la formation et le coaching à distance. Cette approche permet d'impliquer davantage l'apprenant et de susciter son esprit critique sur le dispositif d'apprentissage et les méthodes pédagogiques proposées.

Question 8

Les concepteurs de parcours de formation à distance, tirant partie des possibilités des outils de communication tels que les forums, les wikis, les classes virtuelles, prévoient de plus en plus fréquemment des activités collaboratives entre apprenants. Quel doit être le rôle du tuteur dans ces activités ? Quelles sont les interventions que vous réalisez pour faciliter la composition des groupes, créer une dynamique de groupe, superviser les

réalisations, gérer les éventuels conflits...?

L'unique outil de communication collaboratif utilisé à ce jour dans les formations de l'Agence de Médecine Préventive est le forum. Cet outil sert de support de publication de questions sur une thématique particulière ou de recueil des questions les plus fréquentes (FAQ). La participation et la consultation sont souvent hétérogènes. S'il n'est pas un minimum structuré ou animé et si les apprenants ne sont pas sollicités à participer, le forum reste sans vie.

Il est question dans une prochaine formation d'introduire des activités collaboratives.

Lors de ma précédente activité tutorale, destinée aux étudiants de première année de Psychologie à l'université de Nanterre, nous utilisions également les forums.

Chaque tuteur était responsable d'un forum et les forums étaient catégorisés par unité d'enseignement. Par exemple, j'étais tuteur en « méthodologie expérimentale » puis en « psychologie cognitive ». Notre rôle était d'apporter des éléments de réponse aux étudiants en difficultés sur les thèmes de notre unité d'enseignement, de les faire réfléchir et rechercher des éléments de réponses par eux-mêmes, de leur apprendre la méthodologie universitaire et de les aider à réviser les concepts importants en proposant des exercices.

Pour la gestion des forums, ma première tâche était d'organiser et de structurer logiquement le forum pour que les étudiants naviguent facilement et trouvent vite des réponses à leurs questions. La structure dépendait du tuteur et des messages qui alimentaient le forum. Je publiais un dossier par thématique (par exemple, un dossier planning, un dossier concepts, un dossier expériences scientifiques, un dossier exercices, un dossier exemples de partiels...) Puis je « classais » les messages publiés par les apprenants dans les thèmes adéquats lorsque ceux-ci n'étaient pas catégorisés.

Ensuite je donnais des éléments de réponses aux étudiants qui avaient publié des questions sur le forum.

Par ailleurs, j'alimentais le forum en ressources documentaires intéressantes, en exercices, et en exemple de partiels.

Pour faire vivre le forum, je sollicitais les étudiants par e-mail en les informant des nouveautés publiées sur le forum. Les étudiants étaient très demandeurs d'exercices type QCM et d'exemples de partiel. La majorité d'entre eux donnaient leurs réponses.

Passé un délai, je donnais les corrections et les justifications détaillées des réponses. Les apprenants rebondissaient sur les corrections et débattaient entre eux en publiant leurs commentaires sur le forum. A ce moment, je supervisais les réponses de chacun en censurant les éventuels débordements et en signalant les erreurs de conception des uns ou des autres.

Question 9

Vous êtes amenés, pour vos interventions, à utiliser de nombreux outils de communication. Certains vous semblent-ils plus adaptés à la relation tutorale ? Quels sont ceux que vous utilisez le plus fréquemment pour apporter votre aide de manière individuelle et collective ? Quels sont les usages pédagogiques que vous avez du mail, du forum, du chat, du wiki, du blog, de la messagerie instantanée, de la classe virtuelle, des réseaux sociaux ?

L'e-mail, le forum sont les principaux outils que j'utilise lors de la formation à distance.

L'e-mail individuel est avantageux pour faire un retour personnel à l'apprenant et pour insister sur le fait qu'il n'est pas un apprenant anonyme mais bel et bien un individu apprenant suivi et encadré par le tuteur. Il est utile pour communiquer sur l'état d'avancement, les scores, les notes et les livrables attendus.

L'e-mail collectif est avantageux pour envoyer des annonces communes au groupe d'apprenant. Ces annonces peuvent porter sur des informations sur le déroulement de la formation, des délais à respecter, des livrables à envoyer au tuteur... L'e-mail collectif contribue aussi à créer une dynamique d'équipe. En effet, souvent les stagiaires répondent au collectif pour accuser de réception du message du tuteur et encourager son groupe de collègues apprenants.

Le forum est avantageux pour publier des questions ou informations qui peuvent être utiles à tous les apprenants :

- Des forums peuvent se construire autour d'une thématique d'enseignement et répertorier les différentes interrogations des apprenants ainsi que les réponses des experts de contenu. Une annonce à tous les apprenants leur permet d'aller consulter les différents points expliqués à l'intérieur des forums.
- Des forums de type FAQ répertorient les questions techniques et méthodologique fréquente ce qui permet à l'apprenant d'être autonome et de résoudre son problème rapidement. Il fait partie du tutorat proactif, une partie du tutorat qu'il ne faut pas négliger et qu'il faut travailler en amont du dispositif de formation.
- Des forums où les apprenants regroupent, décrivent et commentent leurs projets personnels à réaliser au cours de la formation : les thématiques de mémoire, les documents-projet, les plans d'actions, les références bibliographique...

Question 10

La vocation des tuteurs à distance est d'apporter aide et soutien aux apprenants tout au long de leur parcours d'apprentissage. Il n'en reste pas moins, que ces missions sont confiées aux tuteurs par une institution et qu'à ce titre ils doivent lui rendre compte de leurs activités. Comment cela se passe-t-il pour vous ? Sous quelle forme l'institution contrôle-t-elle votre travail ? Quelles sont les obligations que vous avez envers votre employeur ? Sont-elles spécifiées dans un document contractuel ?

Au démarrage de chaque formation, une réunion avec la responsable des produits de formation est faite pour présenter la formation et adapter les supports au coaching à distance, à savoir un calendrier de suivi du e-tuteur et un tableau récapitulatif du déroulement de la FAD et du coaching à distance».

Le calendrier détaille les actions que je dois mener tout au long de la formation à distance (envoi d'e-mails d'informations, relances sur les calendriers, bilan de première mise à jour...). Il est établi au préalable et dépend du temps de formation, du nombre d'apprenants à suivre et

du budget alloué au coaching à distance.

Le tableau récapitulatif permet de renseigner pour chaque apprenant son état d'avancement et ses données d'apprentissages.. Dans ce tableau figure :

- Les livrables demandés (questionnaire de leur profil d'apprenant, calendrier...)
- Les mises à jour des données
- Quel est leur état d'avancement
- Quel est leur retard par rapport à leur calendrier prévisionnel
- Quels sont les enseignements auxquels ils ont eu des difficultés
- Quelles sont leurs questions d'ordre technique, méthodologique ou de contenu.

À la fin de la formation, une réunion bilan est faite avec la même personne. Cette réunion a pour objectif de faire le point sur la formation à distance grâce aux données recueillies durant le coaching à distance. Je fais une présentation des principaux résultats (indicateurs, profil des apprenants, faits marquants, notes et score obtenus...) et formule des recommandations. Je remets également une synthèse écrite détaillée.

Question 11

Les fonctions de tuteur ne renvoient pas encore, à de rares exceptions, à l'existence d'un métier. En fait, un tuteur a très fréquemment d'autres activités professionnelles qui fondent son identité professionnelle. Quelles seraient, selon vous, les conditions nécessaires pour que les tuteurs à distance bénéficient d'un véritable statut professionnel ?

Le coaching à distance n'est pas ma principale activité, je suis avant tout conceptrice pédagogique de produit de formation à distance. Le cumul de ces deux fonctions est très avantageux car je connais le matériel pédagogique sur lequel mes apprenants travaillent. De ce fait, je peux rapidement les renseigner et je peux facilement procéder à des corrections ou des améliorations signalées durant le coaching à distance.

Pour que les tuteurs bénéficient d'un véritable statut professionnel en tant que tel, je pense qu'il faudrait systématiser le tutorat à distance et créer un référentiel de pratiques communes

et reconnues par le monde de la formation. On pourrait développer des outils techniques et informatiques de tutorat à distance adaptés à cette activité. Pour former à l'utilisation de ces outils et à ces pratiques communes, il faudrait créer un cursus de formations dédié au tutorat à distance en tant que principale unité d'enseignement.

Témoignages de tuteurs à distance sur leurs pratiques

Virginie Lopez

Question 1

Vous exercez actuellement des fonctions tutorales. Pouvez-vous dans un premier temps nous indiquer ce qui a été déterminant pour vous préparer à cette activité. Votre parcours de formation ? Vos autres activités professionnelles ? D'autres expériences ? Quelles ont été pour vous les sources principales de motivation pour devenir tuteur à distance ?

Mon premier domaine de formation est celui des sciences, dites molles : les lettres modernes et les sciences de l'éducation. Mes différentes expériences professionnelles m'ont permis d'expérimenter l'utilisation des nouvelles technologies à plusieurs niveaux d'enseignement. Ainsi, un peu par hasard, j'ai été amené à initier des élèves de primaires aux TIC et à utiliser les TIC avec des enfants issus de classes spécialisées pour développer leurs compétences en lecture et en écriture. J'ai ainsi pu constater l'intérêt des nouvelles technologies pour faire passer le message pédagogique, entre autre grâce à la nouveauté du support pédagogique et à l'aspect ludique que cet apprentissage véhicule auprès des élèves. Puis, j'ai suivi un master (UTICEF) dédié à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication pour lequel j'ai ensuite assuré le rôle de coordinatrice. Dans le cadre d'enseignements de Français destinés à des apprentis de l'industrie – formation professionnelle par alternance – j'ai développé l'utilisation des TICe, en particulier la création et l'utilisation du blog, dans mes modules de formation sur un mode semi-distanciel. Cette activité où le cours de Français était organisé différemment, à la fois dans une salle de classe mais aussi en salle informatique, permettait de sortir du lieu classique de classe et de pratiquer des activités concrètes d'utilisation de la langue. "Faire" du Français sans donner l'impression d'en faire en somme.

Cette première expérience de tutorat m'a beaucoup plu et m'a donné le goût de continuer l'aventure. Mes motivations sont à la fois personnelles et professionnelles car je suis convaincue de la nécessité et de l'intérêt de développer

les formations à distance ou en partie à distance et je suis aussi convaincue de la nécessité d'un suivi actif, de sollicitation et d'incitation importantes du tuteur pour guider l'atteinte des objectifs pédagogiques. Au départ, j'ai eu la chance de pouvoir tutorer pour l'Université de Strasbourg le module d'accompagnement du projet de FAD, dans mon ancien master et aujourd'hui je tutorer pour l'Université de Genève deux modules de formation, l'un sur les innovations pédagogiques et l'autre concernant les rôles du tuteur dans une formation à distance. Actuellement, mon activité principale est celle d'ingénieure pédagogique chargée de l'introduction des TICe dans une école d'architectes et d'ingénieurs à Strasbourg.

Il a fallu que je m'auto-forme lors de mes années d'enseignement en école primaire car je devais développer les TICe sans pour autant avoir de formation particulière dans ce domaine et d'ailleurs, les éventuels formateurs n'étaient pas encore prêts à dispenser ce type d'enseignement. Par la suite, mon expérience d'apprenante à distance et les modules que j'ai suivi durant le master ont été une de mes formations au tutorat. Le co-tutorat avec une tutrice expérimentée a été la deuxième partie de ma formation tutorale. Cependant, cela n'exonère aucunement de continuer à se renseigner et à observer les activités tutorales qui sont proposées dans les autres formations afin de rester au courant et de ne pas devenir rapidement obsolète !

Question 2

Le tutorat est aujourd'hui pris de plus en plus en compte dans les dispositifs de formation à distance. Toutefois, il en existe une grande variété, du tout à distance aux formules mixtes. Ne pensez-vous pas que la forme du dispositif tout comme son contexte culturel influent sur la manière d'être tuteur et sur les interventions à réaliser auprès des apprenants ? Quelles sont les principales caractéristiques des formations dans lesquelles vous accompagnez des apprenants à distance ?

Dans le cas du master dans lequel j'interviens, le tuteur est très présent et ses actions sont souvent déterminantes au maintien de la motivation et à la réussite des apprenants. Le master est suivi entièrement à distance et de surcroît par des apprenants issus de tout le monde fran-

cophone. Au regard de ma – encore – jeune expérience tutorale, cinq années, les horizons culturels différents ne me font pas agir différemment selon les apprenants. En disant cela, j'ai bien conscience que je ne suis pas la plupart des mouvements qui insistent sur la nécessité de prendre en charge, et non en compte, la diversité culturelle. Une prise en compte implique, à mon sens, d'intégrer et de profiter des avantages de la diversité culturelle pour le plus grand bénéfice des acteurs tandis qu'une prise en charge rend passif les apprenants et crée des inégalités au regard des origines culturelles. En fait, je ne nie certainement pas les diversités culturelles, mais dans mon cas, elles apparaissent surtout dans des questions d'ordre organisationnel. Par exemple, éviter la tenue d'une rencontre synchrone le vendredi qui tomberait en plein week-end en Algérie alors qu'en France, le fin de semaine est le samedi et le dimanche et que j'évite les rencontres synchrones lors du week-end « français ». D'un point de vue technique, il est indéniable que certains apprenants sont plus avantagés que d'autres. Ainsi, un étudiant suivant la formation depuis une ville du Mali, qui subirait des grosses intempéries, pourrait voir sa connexion internet coupée durant des nombreuses heures, voire des jours. Mon rôle de tutrice nécessitera de prendre en compte ses difficultés et d'être flexible dans la date de rendu des travaux par exemple. Là où la prise en compte et la connaissance des spécificités culturelles des apprenants sont nécessaires est lors d'un conflit et surtout lors de sa résolution. Le point commun des différents acteurs du master est l'utilisation du Français. Les apprenants, bien qu'étant nés et/ou vivant dans un pays autre que la France, au-delà de la langue, possèdent de grandes connaissances culturelles sur la francophonie. Je dirais même que certains apprenants sont mieux « équipés » que moi dans l'inter-culturalité car leurs connaissances sur ma culture dépassent souvent ma connaissance des leurs.

Un respect mutuel, une place réservée au dialogue et une certaine humilité devant mes activités de tutrice sont les trois éléments que j'essaie de développer. Lorsque ces trois éléments sont respectés par les apprenants et la tutrice et par les apprenants entre-eux pour les deux premiers points, le séminaire se déroule dans de bonnes conditions quelles que soient les ori-

gines culturelles de chacun. Je ne voudrais pas donner l'impression que tout est rose et que j'ai « La » solution mais je pense sincèrement que le respect mutuel et que le dialogue, avec une intervention si cela s'avère vraiment nécessaire, responsabilisent les apprenants et les rendent acteur de leur formation. Évidemment, cette démarche nécessite plus ou moins d'accompagnement, selon le type de public, mais elle me paraît assez bien adaptée à « mes » apprenants et à ma conception de l'enseignement.

Question 3

Quelle est votre définition du tutorat à distance ? Comment situez-vous le tuteur à distance par rapport aux autres acteurs qui interviennent dans la conception et la diffusion d'une formation à distance : chef de projet concepteurs, experts du contenu, professeurs, médiatiseurs, techniciens...? Comment percevez-vous les interactions que doit avoir le tuteur avec les autres acteurs du dispositif de formation à distance, et plus particulièrement les tuteurs chargés d'assurer les mêmes missions auprès d'autres groupes d'un même cours ?

Avant tout, les différents exemples d'acteurs cités dans la question peuvent être joués par les mêmes personnes. Leurs rôles dépendront des ressources humaines qui seront disponibles. Même si chacun de ces rôles pourraient – devraient ? – être tenus par une seule personne, les contraintes inhérentes aux établissements doivent être prises en considération. Dans le cas d'une formation où les rôles seraient regroupés mais définis clairement, le tuteur serait l'interlocuteur privilégié des apprenants concernant toutes questions d'ordre pédagogique. Concernant les autres questions, techniques ou administratives auxquelles il ne pourrait pas répondre, il orienterait les apprenants vers les personnes ressources, c'est-à-dire, dans mon exemple, l'équipe technique et la coordination. Dans le cas où le tuteur ne serait pas expert dans le contenu, il se devrait de poser des questions à l'équipe pédagogique afin de pouvoir répondre aux attentes et aux besoins des apprenants. Si le tuteur est intégré aux prises de décisions d'ordre pédagogique, ses remarques et commentaires permettraient aussi d'améliorer la formation et son contenu. Selon moi, le tutorat à distance nécessite d'être présent dans un contexte distant. Oui, une formation en présence

n'implique pas forcément que l'enseignant soit présent. Il viendra faire son cours en classe devant les étudiants mais cela ne veut pas dire qu'il sera présent pour répondre aux sollicitations. Je ne pense pas trop m'avancer en disant cela car j'ai moi aussi une expérience d'étudiante en présence ! Il faut dire que les groupes d'étudiants, en terme de nombre, en présence et à distance sont très différents. C'est donc toute la démarche pédagogique et les moyens à mettre en œuvre pour valider cette démarche qui sont différents et qu'il faut penser.

Intégrer avec ses collègues tuteurs permet d'échanger sur ses pratiques, de s'améliorer en proposant des remédiations auxquelles nous n'aurions pas pensé. Cela permet aussi de s'entretenir sur les apprenants et ainsi de conforter ou d'infirmer certains constats. Les manières de procéder afin d'assurer une activité tutoriale varie selon les tuteurs et il est intéressant de constater, par la discussion avec des collègues intervenant sur les mêmes modules, les conséquences de nos manières de faire et de nos manières d'être. Evidemment, il faut aussi que nous, tuteurs, jouions le jeu et n'hésitions pas à faire part autant de nos réussites que de nos échecs.

Question 4

Les compétences demandées aux tuteurs sont larges et recouvrent différents domaines tels que le support pédagogique, méthodologique, technique, administratif, socio-affectif, motivationnel, métacognitif. Il est aussi fréquemment demandé aux tuteurs d'être l'évaluateur des apprenants qu'il encadre. A votre avis, est-ce qu'il est nécessaire pour être tuteur à distance d'avoir développé des compétences sur l'ensemble de ces champs ? Certaines vous paraissent-elles prioritaires ?

Les compétences demandées au tuteur sont souvent si importantes que je dois signaler aux apprenants que le tutorat est effectué par une personne humaine et que Super-tuteur n'existe pas ! A part dans les écrits qu'ils doivent étudier pour apprendre à connaître la fonction tutoriale. En leur disant cela, je ne cherche pas à me dédouaner de mes manquements, je veux seulement leur faire comprendre que leur tutrice peut bien avoir - j'espère ! - de nombreuses compétences, elle n'en demeure pas moins hu-

maine avec tout ce que cela implique. Les compétences et les modes de fonctionnement des tuteurs ont rapport avec leur activité professionnelle et avec leur façon d'être, c'est certain. Des tuteurs seront plus compétents dans le domaine technique et ce qui se rapporte à l'informatique tandis que d'autres insisteront davantage sur la méthodologie. Mais cela n'empêchera pas qu'ils soient capables d'apporter un soutien socio-affectif et motivationnel, par exemple. Les tuteurs ont des domaines de prédilection dans lesquels ils seront plus à l'aise, tout comme les apprenants, et je pense que ces différences sont formatrices pour les apprenants. Les apprenants auront leur préférence mais ils auront pu travailler avec des personnes différentes et insistant sur des points différents. Au même titre que l'interculturalité des apprenants est un atout pour tous les acteurs d'une formation, je pense que les différences entre tuteurs sont aussi un avantage. A près tout, dans la vie privée et professionnelle, nous nous retrouvons tous à devoir évoluer avec des personnes ne gérant pas les événements de la même manière que nous. Je crois qu'il est important que les apprenants ne sortent pas de leur formation avec des idées fixes et des procédures immuables de pensée et de travail.

Bien que le public, au départ, est censé être assez homogène, il faut bien reconnaître que les promotions sont très différentes les unes des autres. Il est à mon sens impératif que le tuteur soit flexible dans ses activités tutoriales et qu'il adapte ses interventions en fonction de la demande et du niveau des apprenants. Mais, selon moi, le suivi des apprenants dans une formation entièrement à distance repose en particulier sur le maintien de la motivation. Une des critiques majeure faite à l'enseignement à distance est le taux d'échec. De la part des établissements, pourquoi investir dans une FAD si les étudiants abandonnent en cours de route et que cela fera chuter les statistiques quand la plupart des administrations fonctionnent sur un plan quantitatif ? Voilà pourquoi les soutiens motivationnels et socio-affectifs me paraissent fondamentaux pour rendre efficace et crédible une formation à distance autant pour les apprenants que pour les organismes les proposant car « en définitive l'utilité de la formation dépend bien plus des conditions concrètes de son utilisation que de la qualité de la formation elle-même » (Scheffk-

necht, J.-J. & Schwartz, B. 1978). A mon sens, « les conditions concrètes » sont déterminantes et c'est très souvent les actions des tuteurs qui font la différence.

Question 5

L'émergence du "blended learning", dans lequel les séquences présentielles alternent avec des séquences d'autoformation sur ressources, des classes virtuelles et des activités collaboratives à distance, ne va-t-elle pas, selon vous, entraîner une modification du rôle du tuteur ? Par exemple, dans ces parcours quelles sont les spécificités du tuteur par rapport à un professeur ? Existe-t-il encore une place pour les tuteurs ou au contraire ne va-t-il pas revenir au professeur d'assumer les interventions tutorales ?

Le tutorat est effectivement variable selon les formes pédagogiques que prendra la formation. Ces différentes formes pédagogiques nécessiteront des actions approfondies de tutorat dans le cas d'une formation entièrement à distance par exemple ou d'une forme pédagogique particulière telle qu'un suivi individualisé du parcours de formation. Ou encore, le tutorat pourra être plus ponctuel dans le cas d'un enseignement hybride (distance/présence). Ainsi, quelques soient les choix qui seront fait par les concepteurs et l'équipe pédagogique, le suivi exercé par les tuteurs possède généralement une base commune, le maintien de la motivation et les actions tutorales varieront selon les particularités des enseignements mis en place. Donc oui, la forme que prendra la formation influera sur les activités du tuteur et ses rôles et tâches devront être déterminés par l'équipe pédagogique. A mon avis, les rôles de tuteur et d'enseignant sont très proches et se confondent. Les tâches conférées aux tuteurs sont celles d'un enseignant et même d'un Super-enseignant ! Mais je ne crois pas que nous soyons encore prêts à ce que les enseignants assurent toutes les actions de tutorat, pour différentes raisons. En effet, au-delà de la question de la résistance au changement, le métier d'enseignant, la question de sa formation continue ainsi que l'organisation structurelle des enseignements n'ont pas subi une évolution aussi rapide que les technologies éducatives. Nous nous retrouvons donc avec des formes de formations très particulières auxquelles la plupart des enseignants n'ont jamais eu affaire. Les enseignants qui conçoivent les cours destinés à

un suivi à distance sont déjà au courant et formés – souvent auto-formés – à ces particularités, ce qui n'est pas le cas de la majorité du corps enseignant. De plus, si nous rentrons dans des détails d'importance comme la volonté gouvernementale de faire diminuer les heures supplémentaires – ou complémentaires – des enseignants, plus le fait qu'un tuteur n'est que rarement fonctionnaire de l'état, qu'il ne perçoit pas les mêmes émoluments et que son travail est à durée déterminé, je pense que les tuteurs auront encore leur place malgré l'évolution des pratiques enseignantes.

Question 6

Comment vous présentez-vous aux apprenants (parcours de formation, parcours professionnel, détails sur votre vie privée : famille...) ? Pensez-vous que votre présentation ou non-présentation aux apprenants puisse avoir un impact sur la qualité de la relation tutorale avec les apprenants ?

Si je reviens sur ce que j'ai dit concernant l'interculturalité dans la formation que je tutorais, je signalais que cela ne changeait pas particulièrement ma manière de fonctionner. Mais lors des premiers modules dont j'assurais le tutorat, je pensais que mon âge et le fait que je sois une femme ne m'assuraient pas la crédibilité qui m'était dûe auprès de certains apprenants, plus masculins que féminins, issu du continent africain en particulier. Cette impression était soutenue par mon expérience d'apprenante au sein du même master. En effet, contrairement à ce que d'aucun ont pu écrire, la formation à distance et le gommage des différences sociales, entre femme et homme, entre habitants du Sud ou du Nord, etc, je pense que, à l'instar du système scolaire – universitaire – classique, la formation à distance reproduit les clivages et les inégalités et n'empêche en rien les a priori et les stéréotypes. Puis, au regard de mes autres expériences professionnelles où j'évolue dans le monde de l'industrie ou de l'ingénierie – en France – encore très réservé aux hommes, j'ai pu constater que je me retrouvais face aux mêmes problématiques.

C'est pourquoi, lorsque je me présente, je ne fais pas état de détails personnels mais me concentre davantage sur mes activités professionnelles et ma légitimité à assurer le suivi de

tels modules. Je pense que c'est une solution correcte afin de ne pas créer trop de distance entre les apprenants et moi, dès le début. De plus, je ne veux pas entrer dans les détails personnels car il faut conserver des relations claires de travail afin que nous tenions tous nos rôles respectifs. Un mélange des rôles nuirait à la relation pédagogique et il ne faut pas perdre de vue que l'objectif n'est pas de se faire des amis – des « ennemis » non plus d'ailleurs ! - pour le tuteur mais de mener les apprenants à atteindre leurs objectifs de formation. Je sais très bien que l'âge d'une personne ne lui confère pas moins, si elle est jeune, ou plus, si elle est plus âgée, de compétences mais ce n'est pas la façon de voir les choses de tout le monde. Ainsi, la crédibilité, quand le public fait preuve de réflexion sur son apprentissage, comme je le demande aux apprenants du master, se « gagne ». Il faut donc que je « prouve » mes compétences et c'est un travail intéressant car je dois me remettre en question, trouver des alternatives et reformuler les choses. De plus, je ne décline pas mon curriculum vitae en détails car le cours n'a rien à voir avec moi et mes activités. Ne pas se présenter peut poser des difficultés comme je l'expliquais, mais une présentation trop précise peut, elle aussi, nuire en étant mal interprétée. Ainsi, une rapide présentation me semble correcte et les détails arriveront en temps et en heure, au fur et à mesure du déroulement des séminaires.

Question 7

La motivation des apprenants à distance est considérée comme un facteur déterminant de leur capacité à persévérer et à atteindre les objectifs d'apprentissage. Les institutions ont d'ailleurs souvent instauré le tutorat dans leurs dispositifs de formation à distance pour réduire les abandons. Quelles sont vos pratiques pour impliquer davantage l'apprenant dans sa formation et pour favoriser le maintien de sa motivation à un haut niveau ?

Quelque soit le public auquel j'ai eu à faire durant mes expériences professionnelles, la question de rendre acteur de sa formation l'apprenant, s'est posée. Je pensais, mais je me trompais, que cette nécessité ne s'appliquait qu'à des enfants ou à des jeunes. En formation continue, certains apprenants ne se posent qu'en demandeur, en récepteur des savoirs sans s'impliquer afin de valider leur formation. En

d'autres termes moins politiquement corrects, ils sont attentistes et sont conscients de leurs droits sans pour autant être conscients de leurs devoirs. Un tel type d'apprenant ne rencontrera pas les mêmes difficultés durant sa formation que des apprenants moins à l'aise avec le travail à réaliser mais il en résultera une baisse de l'activité et un lâché prise pour chacun de ces deux groupes. Pour investir davantage l'apprenant, il faut qu'il soit actif dans sa formation. Au primaire et au lycée, nous avons mis en place une Charte de l'élève. J'en parlerais plus tard, mais il existe déjà une Charte Pédagogique à l'intention des tuteurs. Je pense qu'une Charte Pédagogique des Apprenants pourrait être intéressante. Ce document installerait les bases d'un investissement apprenant et permettrait aussi de servir de base à toutes démarches apprenantes.

De manière pratique, j'essaie de mettre en relation les séminaires avec le projet personnel que les apprenants auront à réaliser pour valider leur formation. Il est important qu'ils se rendent compte que chaque module est une pierre de plus qui s'ajoute à la construction de ce projet. Je tente de faire comprendre l'intérêt des modules que je tutore, leur importance pour la suite de leur formation en leur faisant comprendre qu'ils pourront rapidement réinvestir leurs acquis. De plus, j'ai constaté qu'il était nécessaire que je rappelle régulièrement le niveau d'étude auquel les apprenants prétendent en suivant la formation. S'agissant de formation continue, le plus part des apprenants sont « sortis » du système universitaire depuis déjà de nombreuses années et ils ont besoin de se remettre dans le bain. De plus, lorsque les apprenants se plaignent de leur difficulté à assumer la vie apprenante, la vie privée et la vie professionnelle, je ne cherche pas à les rassurer en minimisant les efforts qu'ils auront à fournir car mon rôle de tutrice ne consiste pas à mater les apprenants mais à les orienter. En prenant conscience de la quantité de travail qu'ils auront à investir s'ils veulent obtenir de bons résultats, les apprenants sont inquiets mais mon rôle consiste alors à leur donner des outils, des clefs afin qu'ils puissent créer eux même une organisation générale de leurs activités, car la formation nécessite de changer ses habitudes de travail et ses horaires.

Sans pour autant être trop présente, je rappelle tous les jours ou tous les deux jours, lors du travail collaboratif, la nécessité de travailler ensemble par l'envoi d'un court mail. De plus, si un apprenant est absent à une réunion synchrone, je le contacte afin d'avoir de ses nouvelles et je tâche de me rendre disponible s'il le veut, pour évoquer ses difficultés. Sans l'accabler, nous évoquons rapidement les possibilités qui se présentent à nous pour faire en sorte de changer sa situation, si nous en avons les moyens bien sûr. L'entente entre les apprenants est fondamentale, c'est pourquoi si je sens ou si un apprenant me fait part d'une situation conflictuelle avec un autre apprenant, je demande toujours si mon intervention est bien nécessaire. En fonction des attitudes des apprenants ou de leur réponse, j'interviendrais ou non assez rapidement pour ne pas créer de « mauvaise ambiance » au sein du groupe. Le fait que certains apprenants soient en difficultés influe beaucoup sur l'ambiance au sein d'un groupe, a fortiori si le travail est organisé collaborativement.

Question 8

Les concepteurs de parcours de formation à distance, tirant partie des possibilités des outils de communication tels que les forums, les wikis, les classes virtuelles, prévoient de plus en plus fréquemment des activités collaboratives entre apprenants. Quel doit être le rôle du tuteur dans ces activités ? Quelles sont les interventions que vous réalisez pour faciliter la composition des groupes, créer une dynamique de groupe, superviser les réalisations, gérer les éventuels conflits...?

Le travail collaboratif est l'élément majeur de la formation dont je suis une des tutrices. Quand les apprenants s'inscrivent à ce master, ils savent très bien quelles seront les modalités de suivi des modules. Nous sommes deux tutrices à assurer le même module et je me suis arrangée pour ne pas proposer les mêmes heures de rendez-vous synchrones que ma collègue, ainsi, une première division des apprenants se fait en fonction de leur disponibilité. Cela est un avantage car le taux d'absentéisme aux réunions synchrones est souvent moins important. Par la suite, les activités collaboratives du cours se font par petit groupe de deux ou trois. En début de séminaire, chaque séminaire durant trois semaines, je laisse les apprenants choisir leur(s) partenaire(s). En observant leurs activités colla-

boratives et après avoir rendu la première évaluation, je peux me faire une idée des difficultés des étudiants. Si je constate que les disparités sont bien trop grandes entre les équipes – et que cela nuit au suivi et à la motivation – et/ou si les apprenants me le demandent, je vais intervenir dans la constitution des équipes. Cependant, l'intervention doit être effectuée dans la discussion. Je ne vais pas imposer un équipier à un apprenant car le travail collaboratif risque de ne pas bien se dérouler. J'essaie toujours d'expliquer les raisons d'une telle décision. La plus part du temps, les apprenants sont d'accord car les équipes que je recompose rassemblent un apprenant à l'aise avec un apprenant plus en difficulté. Dans la plus part des cas, cela a pour effet de surmotiver l'apprenant le plus en difficulté qui ne voudra pas être mal considéré par son équipier. L'apprenant le plus à l'aise se sent investi d'une certaine responsabilité devant son équipier et devant moi aussi. Il voudra continuer à obtenir de bons résultats tout en faisant que son équipier s'investisse. En expliquant les raisons pour lesquelles je tiens à équilibrer les équipes, j'agis aussi sur la réflexion autour des questions pédagogiques et sur la cognition des apprenants car ils se retrouveront aussi à ma place et devront faire face aux difficultés de leurs apprenants et trouver des moyens de pallier les déséquilibres. Et ceux-ci connaissent très bien les nombreux intérêts des activités collaboratives, ce qui permet, si mes arguments sont bons, de pouvoir équilibrer les équipes. Selon moi, il est important que les étudiants puissent travailler avec plusieurs personnes car cela leur évite de prendre tout de suite des habitudes, de lisser leurs pensées – phénomène qui se produit plus vite qu'on ne le croit ! – et de continuer à échanger et à confronter leurs arguments.

Même si des ajustements sont effectués, il n'est pas toujours facile de créer une dynamique de groupe. Dans mon cas, je relance les apprenants tous les jours ou tous les deux jours pour les inciter au travail collaboratif et je leur rappelle les avantages d'un tel travail. Je leur rappelle aussi que leur implication dans le travail collaboratif est pris en compte dans les critères d'évaluation, c'est pourquoi je dois être en copie de leurs mails et je dois avoir accès à leur chat d'équipe. Cela paraît assez intrusif pour certains mais si le travail collaboratif est un critère d'évaluation, je dois avoir des preuves de ce travail. De plus, sa-

chant que j'ai accès à leurs discussions, cela permet de juguler des réactions trop extrêmes entre apprenants et les relations sont généralement plutôt cordiales. Evidemment, les apprenants ont toujours – et heureusement – la possibilité de se contacter sans me mettre en copie et de se défouler s'ils le veulent. La qualité des relations avec le tuteur est importante mais c'est avant tout la qualité du lien relationnel entre les apprenants qui permettra de maintenir la motivation. En effet, les tuteurs passent mais les apprenants restent, au sein d'une promotion. Je dois aussi intervenir afin de proposer des méthodes d'organisation. Je constate que l'organisation du travail, tant individuel que collaboratif, n'est pas inné. L'apprenant doit gérer ses activités professionnelles, personnelles et d'apprenant. Très souvent, les dynamiques de groupe ne tiennent qu'à deux-trois éléments qui seront des moteurs pour l'ensemble de la promotion et mon rôle de tutrice sera moins important en matière d'incitation au travail collaboratif mais par contre, il sera plus important en matière de personne ressource-experte dans les contenus du cours. Une fois la "question" motivationnelle plus ou moins réglée, le véritable travail et la réflexion sur les enseignements vont pouvoir commencer.

Question 9

Vous êtes amenés, pour vos interventions, à utiliser de nombreux outils de communication. Certains vous semblent-ils plus adaptés à la relation tutorale ? Quels sont ceux que vous utilisez le plus fréquemment pour apporter votre aide de manière individuelle et collective ? Quels sont les usages pédagogiques que vous avez du mail, du forum, du chat, du wiki, du blog, de la messagerie instantanée, de la classe virtuelle, des réseaux sociaux ?

Le principal outil asynchrone de communication que j'utilise est le mail, tant pour un envoi individuel que collectif. Bien que nous utilisions une plate-forme pédagogique pour le master, les utilisateurs gardent plus souvent « ouvert » leur messagerie que la plate-forme, d'autant plus qu'il est conseillé de ne pas rester connecté à la plate-forme si vous n'y travaillez pas. Le mail est donc régulièrement consulté, plusieurs fois par jour en général. De manière synchrone, les rencontres organisées devraient être le lieu privilégié d'un dialogue collectif. Car, même si les

groupes sont constitués de douze étudiants au maximum, il est parfois difficile de pouvoir répondre à toutes les questions d'autant plus que la distance ne rendra pas forcément la prise de parole plus facile. Les apprenants vont alors utiliser l'awarness ou messagerie instantanée lors des réunions synchrones qui est un outil plus « intime ». Ils vont y poser toutes sortes de questions tant relatives à leurs difficultés personnelles qu'à leur compréhension des activités à réaliser.

Concernant plus particulièrement les outils nécessaires pour mener à bien les activités demandées, le concepteur des modules, dont j'assume le tutorat, fait utiliser le forum aux apprenants. En plus d'être le vecteur d'une réflexion autour et sur les thèmes abordés pour la réalisation des activités du cours, il peut devenir un lieu d'échanges hors activité. Dans ce cas, un nouvel espace sera créé sur le forum afin que les discussions puissent continuer sans que celles-ci ne nuisent, par une multiplication des thèmes, aux réflexions demandées par le concepteur.

Pour ce qui est des réseaux sociaux, c'est une fois la formation validée par les apprenants que nous entrons en contact par leur intermédiaire. Selon moi, il est préférable que je ne connaisse pas « personnellement » certains apprenants plutôt que d'autres, en cours de formation, afin que je puisse tenter de conserver une certaine objectivité. Je pense que de ne pas échanger trop d'informations personnelles nous permet d'assurer nos tâches avec plus de facilité et d'éthique.

Les outils qui sont mis à la disposition des acteurs d'une FAD sont souvent « enfermés » dans certaines pratiques considérées comme « bonnes ». C'est-à-dire que l'outil paraît avoir un rôle pré-défini par les concepteurs et toutes utilisations sortant de ce rôle sont vues comme « mauvaises ». A mon avis, les outils trouvent leurs véritables utilités et fonctions dans la pratique, donc dans les usages concrets qui en sont faits. Je crois qu'il ne faut pas se fermer le chemin vers des utilisations hors-normes des outils de communication. A mon sens, l'important est que les apprenants communiquent entre eux et avec les tuteurs et qu'ils soient à l'aise avec les outils qu'ils utilisent pour favoriser leur apprentissage et atteindre les objectifs de formation.

Question 10

La vocation des tuteurs à distance est d'apporter aide et soutien aux apprenants tout au long de leur parcours d'apprentissage. Il n'en reste pas moins, que ces missions sont confiées aux tuteurs par une institution et qu'à ce titre ils doivent lui rendre compte de leurs activités. Comment cela se passe-t-il pour vous ? Sous quelle forme l'institution contrôle-t-elle votre travail ? Quelles sont les obligations que vous avez envers votre employeur ? Sont-elles spécifiées dans un document contractuel ?

La formation est organisée autour d'un consortium de trois universités, chaque université ayant un responsable pédagogique, une coordinatrice et des tuteurs. Tous les tuteurs travaillant pour le master doivent signer la Charte Pédagogique. Cette Charte fait état des principales activités tutorales dont l'obligation de présence aux chats, l'envoi de feed-back et le dépôt rapides des notes, la tenue et l'envoi de la feuille de présence auprès de leur coordinatrice de référence. Les actions plus fines de tutorat sont généralement inhérentes à chacun des établissements. Dans mon cas, la coordinatrice travaille activement à la gestion pédagogique et je la mets systématiquement en copie des mails collectifs ou lorsque je rencontre une difficulté particulière qui nécessitera peut-être son intervention auprès d'un apprenant. De plus, si la participation obligatoire aux réunions synchrones n'est pas respectée, je lui transmets rapidement l'information afin que nous envisagions une intervention. Généralement, un compte rendu informel est acté concernant les difficultés des apprenants, quelles soient pédagogiques, organisationnelles, techniques ou motivationnelles. La coordinatrice possède toutes ces informations et l'établissement n'interviendra, par l'intermédiaire du responsable pédagogique, qu'en tout dernier recours si la situation l'exige. Mais dans la plus part des cas, il est laissé une grande latitude aux tuteurs pour régler les conflits, à moins bien sûr que celui-ci ne soit impliqué directement ou ne soit la source du conflit.

Afin d'organiser les nouvelles promotions, deux par année, et de clôturer les anciennes, une réunion pédagogique par web ou visio-conférence est organisée avec tous les acteurs participant aux actions pédagogiques. Ces réunions

nous permettent de faire connaissance avec les nouveaux arrivants dans l'équipe, d'évoquer les difficultés que nous avons rencontrées et d'y remédier, de recadrer les activités d'apprentissage, de parler des échecs et des cas nécessitant des actions de rattrapage.

L'échange avec les autres tuteurs permet de s'entretenir à propos des apprenants ou sur les questions que le tutorat peut soulever comme par exemple : comment réagir si les apprenants ne sont pas très actifs ? Interagir avec un tuteur assurant le même cours que moi me permet de voir comment il/elle appréhende telle situation et comment, devant une situation qui paraissait sans issue, je pourrais finalement intervenir. De plus, les tuteurs les plus expérimentés peuvent aussi revoir certaines de leurs actions de tutorat en observant les tuteurs moins expérimentés et ainsi, à l'instar des enseignants, sortir de leur schéma classique de fonctionnement et lutter contre les habitudes bien ancrées.

Il n'existe pas, à ma connaissance, de véritable document contractuel reprenant les points que je viens d'évoquer. Bien que les actions et rôles du tuteur soient de plus en plus étudiés et classifiés, ses activités ne semblent pas encore être contractualisées par les établissements.

Question 11

Les fonctions de tuteur ne renvoient pas encore, à de rares exceptions, à l'existence d'un métier. En fait, un tuteur a très fréquemment d'autres activités professionnelles qui fondent son identité professionnelle. Quelles seraient, selon vous, les conditions nécessaires pour que les tuteurs à distance bénéficient d'un véritable statut professionnel ?

Comme je le disais dans ma réponse précédente, « (les) activités (du tuteur) ne semblent pas encore être contractualisées par les établissements ». L'explication se situe peut-être dans le fait que les formations à distance ne sont pas encore intégrées dans les cursus de formation classiques. En effet, leur organisation, leur forme et leurs intervenants sortent souvent du moule. Et les organismes de formation tels que les établissements de l'enseignement supérieur ne sont pas encore familiers avec cette manière de fonctionner. En plus de cela, contractuellement et pratiquement, les formations à distance – je parle de FAD et non de télé-enseignement qui utilise le

courrier postal - et en particulier les heures de tutorat sont encore bien difficiles à définir et à budgétiser : comment vérifier si le travail a été effectué dans un monde virtuel ? Comment payer les heures de tutorat, sur quelle base ? Cours magistraux, travaux pratiques, travaux dirigés ? Si ce sont les enseignants qui assurent le tutorat, ces heures doivent faire partie de leur service alors comment réorganiser leurs actuelles heures de service entièrement dédiées à la présence ? Si les tuteurs ne sont pas enseignants, quel statut leur accorder ? Quelle formation ? Beaucoup de questions se posent et l'on ne parvient à y répondre que ponctuellement, établissement par établissement car bien que la demande de rendre la formation accessible et adaptée soit une volonté gouvernementale, le mode d'emploi et le budget - au départ en tous cas - n'ont pas été livrés avec les recommandations. C'est donc individuellement que les réflexions sont menées et grâce au dynamisme et à la volonté d'un petit groupe de personnes, les questions trouvent leurs réponses. Car, la nécessité de réorganisation des établissements pour accueillir les formations à distance et leurs acteurs se heurte aussi au syndrome de l'innovation. Oui, les innovations, quelle que soit leur nature, ne sont pas bien acceptées car elles remettent en question des processus, des manières de faire et d'être et obligent à revoir les perceptions sur son métier, à le/se remettre en question, à faire preuve de flexibilité pour reformer/réformer une organisation avec laquelle nous avons pris des habitudes de travail.

Afin d'être reconnu et pour être défendu, le métier de tuteur doit absolument bénéficier d'un vrai statut juridique professionnel (protocole, convention). Ce n'est que de cette manière qu'il pourra évoluer et surtout, être considéré comme un métier à part entière, un métier différent de celui d'enseignant, un métier complémentaire par exemple ou identique, c'est à discuter, car de nombreux tuteurs ne sont pas enseignants. De plus, pour ma part, le fait d'être enseignant ne signifie pas automatiquement posséder les qualités et compétences nécessaires aux actions tutorales. Un véritable statut permettra aussi de déterminer ses actions et de le rendre crédible et ainsi de lutter contre toutes les formations bancales, voir malhonnêtes qui usent du tutorat et qui se développent énormément sur la toile. Une reconnaissance du rôle du tuteur, tout

comme celui de la coordination, par la création d'un statut juridique permettra de professionnaliser ces métiers, d'impliquer encore plus ces acteurs pour le bénéfice des apprenants, des formations et des établissements délivrant ces formations, rendant les formations à distance à leur tour crédibles et professionnelles.

Témoignages de tuteurs à distance sur leurs pratiques

Jean-Maurice Razanakolona

Question 1

Vous exercez actuellement des fonctions tutorales. Pouvez-vous dans un premier temps nous indiquer ce qui a été déterminant pour vous préparer à cette activité. Votre parcours de formation ? Vos autres activités professionnelles ? D'autres expériences ? Quelles ont été pour vous les sources principales de motivation pour devenir tuteur à distance ?

Après mon bac technique, j'ai reçu une formation de base en Gestion à l'Université de Madagascar et une formation complémentaire en Management à l'Institut National des Sciences Comptables et en Administration des Entreprises.

En 1985, après mes études, je travaille comme cadre d'entreprise pendant 16 années, et à partir de 2001 je suis entré dans l'enseignement pour donner des cours d'Organisation, de Marketing et du Commerce International à l'Institut Supérieur de Technologie d'Antsirana, Madagascar et pour d'encadrer des étudiants dans la réalisation de leur projet de mémoire.

En 2005, après ma participation à l'Atelier TRANSFER 3.4 organisé par l'AUF sur le thème « Tutorer une Formation à Distance » l'idée de devenir tuteur à distance me vient à l'esprit.

Afin de développer mes compétences, je poursuis mes études en ligne, avec l'appui financier de l'AUF, au sein du Master 2 Mention Sciences de l'éducation, Spécialité UTICEF (promo septembre 2007). J'ai terminé ce cursus au mois de novembre 2008 par la présentation d'un mémoire intitulé « Mise en ligne de cours de marketing au service des techniciens et élèves ingénieurs ».

En 2008, je fais partie de l'équipe de concepteurs et de tuteurs d'un projet FOAD à l'initiative de deux instituts supérieurs de technologie. Durant l'année 2009, nous avons été accompagnés par des référents de l'AUF pour le montage du projet à travers quatre ateliers qui m'ont permis de renforcer significativement mes acquis.

Actuellement, je suis Tuteur et Concepteur de contenu du module « Système d'information et Aide à la Décision – SIAD » de la formation FOAD Licence Pro « Exploitation Logistique et Transport ». Cette formation est supportée par une plate-forme MOODLE.

Lorsqu'on parle de FOAD, de e-learning, et de tutorat à distance, j'estime posséder un bagage suffisant, mais dans la pratique, en tant que concepteur de cours et tuteur, c'est ma première expérience.

Question 2

Le tutorat est aujourd'hui pris de plus en plus en compte dans les dispositifs de formation à distance. Toutefois, il en existe une grande variété, du tout à distance aux formules mixtes. Ne pensez-vous pas que la forme du dispositif tout comme son contexte culturel influent sur la manière d'être tuteur et sur les interventions à réaliser auprès des apprenants ? Quelles sont les principales caractéristiques des formations dans lesquelles vous accompagnez des apprenants à distance ?

L'exercice de la fonction de tutorat dans une formation est conditionné par la forme du dispositif et surtout par la description du scénario pédagogique. Tout dépend de l'objectif de la formation et de la description définis par le promoteur du projet.

La formation dans laquelle j'interviens est supportée par la plateforme MOODLE, toutes les activités se font à distance et en ligne. Il est bien précisé dans cette formation que chaque module est obligatoirement accompagné par un ou des tuteur(s). Je suis en charge du module intitulé « Système d'Information et Aide à la Décision - SIAD ». Il y a vingt apprenants qui se divisent en deux groupes et chaque groupe comprend deux équipes. La description du module, le planning, les consignes, les supports de cours, le test d'auto-évaluation, et la description des activités d'apprentissage sont déjà sur la plateforme.

Les interventions du tuteur sont au niveau du lancement, des réunions synchrones, des rappels de consignes organisationnelles, techniques et pédagogiques, des explications globales et spontanées, du suivi de la répartition des groupes et des équipes, des feedbacks, de l'évaluation et du soutien motivationnel.

Question 3

Quelle est votre définition du tutorat à distance ? Comment situez-vous le tuteur à distance par rapport aux autres acteurs qui interviennent dans la conception et la diffusion d'une formation à distance : chef de projet concepteurs, experts du contenu, professeurs, médiatiseurs, techniciens...? Comment percevez-vous les interactions que doit avoir le tuteur avec les autres acteurs du dispositif de formation à distance, et plus particulièrement les tuteurs chargés d'assurer les mêmes missions auprès d'autres groupes d'un même cours ?

J'entends par tutorat à distance, accompagnement, encadrement, suivi et soutien d'une communauté d'apprenants à distance dans leur parcours pédagogique.

Si je raisonne sur un plan marketing, le tuteur à distance est considéré comme le personnel « front office » qui se trouve en contact direct et en permanence avec le soi-disant client (apprenant). Il reste toujours dans la structure, mais il est l'interlocuteur direct avec les apprenants. Il est bien entendu le médiateur.

L'apprentissage collaboratif constitue l'une des conditions de réussite d'une formation à distance avec tutorat. Quel que soit le mode adopté, coopératif ou collaboratif, cela suppose une forte interaction entre tous les acteurs.

Pour une meilleure réussite, la FOAD est un système où toutes les composantes sont en interaction.

Question 4

Les compétences demandées aux tuteurs sont larges et recouvrent différents domaines tels que le support pédagogique, méthodologique, technique, administratif, socio-affectif, motivationnel, métacognitif. Il est aussi fréquemment demandé aux tuteurs d'être l'évaluateur des apprenants qu'il encadre. A votre avis, est-ce qu'il est nécessaire pour être tuteur à distance d'avoir développé des compétences sur l'ensemble de ces champs ? Certaines vous paraissent-elles prioritaires ?

Les différents domaines tels que pédagogique, méthodologique, technique, administratif, socio-affectif, motivationnel, et métacognitif concernent les fonctions tutorales.

A mon avis, les quatre premières fonctions s'acquièrent par une formation et les trois autres se développent en fonction de la personnalité et du comportement du tuteur.

Tout est prioritaire, mais cela dépend de la circonstance, c'est-à-dire que chaque cas est particulier. Par exemple, devant un groupe d'apprenants qui se trouve dans une situation de désespoir, il me semble que le tuteur donne de la priorité au domaine socio-affectif et motivationnel.

Question 5

L'émergence du "blended learning", dans lequel les séquences présentielles alternent avec des séquences d'autoformation sur ressources, des classes virtuelles et des activités collaboratives à distance, ne va-t-elle pas, selon vous, entraîner une modification du rôle du tuteur ? Par exemple, dans ces parcours quelles sont les spécificités du tuteur par rapport à un professeur ? Existe-t-il encore une place pour les tuteurs ou au contraire ne va-t-il pas revenir au professeur d'assumer les interventions tutorales ?

Comme il a été indiqué dans la question n° 2, la forme du dispositif et la structure de la formation conditionneront les activités et les rôles de tutorat.

Dans la pratique, le rôle du Professeur, c'est de donner des cours théoriques en mode magistral, les assistants, tuteurs et/ou moniteurs s'occupent de l'enseignement dirigé à leur tour. Ce sont les tuteurs locaux ou à distance qui accompagnent les apprenants dans leurs parcours. Si l'on veut vraiment atteindre un certain degré d'efficacité en formation à distance, on ne devra pas ignorer les interventions des tuteurs.

En somme, on ne peut pas échapper au tutorat.

Question 6

Comment vous présentez-vous aux apprenants (parcours de formation, parcours professionnel, détails sur votre vie privée : famille...) ? Pensez-vous que votre présentation ou non-présentation aux apprenants puisse avoir un impact sur la qualité de la relation tutorale avec les apprenants ?

Ma présentation aux apprenants commence par mon nom et par la fonction que j'occupe dans la formation et dans la vie professionnelle.

J'indique également mes spécialités et indique aux apprenants, dans le but de les rassurer, que j'ai aussi suivi une formation en ligne et que j'ai déjà rencontrés des problèmes auxquels ils pourraient être confrontés.

Je les informe des plages horaires de ma disponibilité et explique le rôle de chacun.

La présentation est très importante pour avoir de plus amples connaissances. En contrepartie, lors de la première prise en main, je demande aux apprenants de se présenter à leur tour. L'essentiel, c'est de construire une relation de confiance et de créer un environnement d'apprentissage favorable. Il ne devrait pas y avoir trop de mur de séparation entre tuteur et apprenants, puisqu'un tuteur est aussi un coach.

Question 7

La motivation des apprenants à distance est considérée comme un facteur déterminant de leur capacité à persévérer et à atteindre les objectifs d'apprentissage. Les institutions ont d'ailleurs souvent instauré le tutorat dans leurs dispositifs de formation à distance pour réduire les abandons. Quelles sont vos pratiques pour impliquer davantage l'apprenant dans sa formation et pour favoriser le maintien de sa motivation à un haut niveau ?

Pour favoriser le maintien de la motivation des apprenants, je leur explique d'abord la finalité, la différence entre la formation à distance et celle « présenteielle ».

A chaque intervention, je ne manque pas d'adresser des messages d'encouragement, de soutenir leur moral et de leur rappeler qu'on peut négocier en cas d'extrême besoin.

Question 8

Les concepteurs de parcours de formation à distance, tirant partie des possibilités des outils de communication tels que les forums, les wikis, les classes virtuelles, prévoient de plus en plus fréquemment des activités collaboratives entre apprenants. Quel doit être le rôle du tuteur dans ces activités ? Quelles sont les interventions que vous réalisez pour faciliter la composition des groupes, créer une dynamique de groupe, superviser les réalisations, gérer les éventuels conflits...?

Dans les activités collaboratives entre apprenants, le tuteur joue le rôle d'initiateur lorsque

les apprenants ont du mal à prendre en main les outils ou s'ils ont rencontrés des difficultés. Le tuteur prendra également le rôle de modérateur et de superviseur pour intervenir en organisation et en coordination.

En ce qui concerne la composition de groupe, c'est l'équipe de coordination de la formation qui a formé le groupe, je n'ai rien à dire sur ce point.

Question 9

Vous êtes amenés, pour vos interventions, à utiliser de nombreux outils de communication. Certains vous semblent-ils plus adaptés à la relation tutorale ? Quels sont ceux que vous utilisez le plus fréquemment pour apporter votre aide de manière individuelle et collective ? Quels sont les usages pédagogiques que vous avez du mail, du forum, du chat, du wiki, du blog, de la messagerie instantanée, de la classe virtuelle, des réseaux sociaux ?

J'utilise le mail pour les actions suivantes : lancement, rappel du timing, explication personnalisée. Compte tenu de la faiblesse de la vitesse de connexion, le mail est plus pratique pour échanger avec les apprenants et permet un contact direct et personnel. Le forum est destiné à inciter les apprenants à développer leur réflexion. Le chat sert à rappeler les consignes et l'approche globale du cours lors de séances plénières pour tous les apprenants. J'utilise la messagerie instantanée pour faire parvenir des messages de rappel. Les réseaux sociaux me servent pour la diffusion de documents associés et/ou complémentaires

Question 10

La vocation des tuteurs à distance est d'apporter aide et soutien aux apprenants tout au long de leur parcours d'apprentissage. Il n'en reste pas moins, que ces missions sont confiées aux tuteurs par une institution et qu'à ce titre ils doivent lui rendre compte de leurs activités. Comment cela se passe-t-il pour vous ? Sous quelle forme l'institution contrôle-t-elle votre travail ? Quelles sont les obligations que vous avez envers votre employeur ? Sont-elles spécifiées dans un document contractuel ?

Une charte a été élaborée pour fixer les objectifs, les modalités, les conditions de travail, le suivi et l'évaluation du travail de tutorat.

Cette charte stipule que pour pouvoir mieux cadrer les travaux de suivi et d'évaluation, chaque intervenant responsable de module :

- communique en début de module de formation, les objectifs, les critères, les modalités et les échéances des travaux à rendre et des évaluations,
- envisage la possible négociation de ces échéances de remise de travaux,
- rend compte aux étudiants, individuellement ou collectivement lors des travaux de groupe, des résultats des évaluations en s'appuyant sur les critères formalisés,
- formalise les objectifs et modalités des sessions de rattrapage,
- collecte des informations sur le temps de travail.

Pour la réalisation du tutorat de projet et de mémoire, les coordinateurs pédagogiques et administratifs en collaboration avec les enseignants encadreurs potentiels, accompagnent :

- le choix des projets et des stages,
- la désignation des tuteurs,
- l'organisation des soutenances.

Les apprenants transmettent à leur tuteur les activités qu'ils réalisent pour l'avancement de leur projet afin de mesurer leur progression. Le tuteur livre ses commentaires sur le travail en retour.

Des évaluations se pratiquent régulièrement. Elles ont pour but de vérifier si les objectifs intermédiaires ont été atteints. L'organisation des examens fait l'objet de réglementation.

Sous la supervision de l'équipe de coordination, les concepteurs et les tuteurs sont garants de l'articulation entre les finalités du cursus de formation et celles du stage en milieu professionnel.

Un bilan permanent sur la plateforme est réalisé par les tuteurs pour les apprenants afin d'évaluer la satisfaction des attentes des étudiants.

Un contrat de tutorat lie le tuteur et l'établissement.

Question 11

Les fonctions de tuteur ne renvoient pas encore, à de rares exceptions, à l'existence d'un métier. En fait, un tuteur a très fréquemment d'autres activités professionnelles qui fondent son identité professionnelle. Quelles seraient, selon vous, les conditions nécessaires pour que les tuteurs à distance bénéficient d'un véritable statut professionnel ?

Pour le cas de Madagascar, la formation à distance n'est pas encore répandue mais je pourrais émettre mon avis personnel concernant le statut professionnel des tuteurs à distance.

Je pense que la première étape, c'est de faciliter les échanges entre tuteurs comme c'est le cas au sein de t@d, puis d'attirer l'attention des responsables d'établissement de formation à distance.

Lorsqu'on arrive à constituer un grand groupe, on peut passer à l'étape suivante qui sera de formuler un référentiel de métier et de compétences, sans oublier de penser à établir un annuaire.

Question 12

Quelle est la question qui ne vous a pas été posée ci-dessus et à laquelle vous aimeriez répondre ?

C'est juste une remarque que je voudrais faire. Pour le cas de Madagascar, nous manquons d'infrastructure, par exemple la connexion est encore à une faible vitesse et la majorité des apprenants n'a pas encore leur son propre matériel pour des raisons financières.

Ceci rend difficile le travail de tutorat.

Témoignages de tuteurs à distance sur leurs pratiques

Jean-François Savard

Question 1

Vous exercez actuellement des fonctions tutorales. Pouvez-vous dans un premier temps nous indiquer ce qui a été déterminant pour vous préparer à cette activité. Votre parcours de formation ? Vos autres activités professionnelles ? D'autres expériences ? Quelles ont été pour vous les sources principales de motivation pour devenir tuteur à distance ?

En fait c'est un peu par hasard que je me suis retrouvé tuteur à distance. Ma formation initiale est en informatique et je ne me destinai pas du tout à l'enseignement au départ, encore moins dans un contexte de formation à distance. J'ai donc passé les premières années de ma vie professionnelle dans le domaine bancaire, comme analyste-programmeur. C'est une de mes connaissances qui, à l'époque, m'a mentionné que la Télé-université (Téluq) débutait un programme de formation à distance en informatique et qu'elle cherchait des personnes intéressées à intervenir comme tuteur. On est alors en 1984 et on n'employait même pas le terme tuteur à l'époque. Quand on me demandait ce que je faisais comme travail j'étais pas mal embêté pour l'expliquer. On parlait de loin et il fallait expliquer longtemps. Pour la plupart des gens, à l'époque, des cours à la Télé-université c'étaient des cours à la télévision.

Bref j'ai appris sur le tas. J'ai vécu le passage des cours axés sur le téléphone et le papier vers des cours sur Internet, avec des échanges sur des forums ou par messagerie électronique. J'ai tout de suite aimé ça et j'ai poursuivi. La formation à distance répondait à quelque chose pour moi. J'ai d'ailleurs suivi deux certificats de premier cycle à la Téluq, en parallèle, puis j'en ai profité pour compléter une maîtrise en formation à distance (suivie à distance, évidemment). Le déclic s'est fait tout de suite et, depuis cette époque, la formation à distance est intégrée dans ma vie.

Fait intéressant, je suis devenu tuteur avant de devenir enseignant et même avant d'étudier à distance. Mes premières expériences de formateur se sont donc faites d'abord en ligne puis en

présence. En ce sens, je crois avoir suivi le parcours inverse de plusieurs de mes collègues.

Question 2

Le tutorat est aujourd'hui pris de plus en plus en compte dans les dispositifs de formation à distance. Toutefois, il en existe une grande variété, du tout à distance aux formules mixtes. Ne pensez-vous pas que la forme du dispositif tout comme son contexte culturel influent sur la manière d'être tuteur et sur les interventions à réaliser auprès des apprenants ? Quelles sont les principales caractéristiques des formations dans lesquelles vous accompagnez des apprenants à distance ?

Comme j'interviens majoritairement dans des cours en informatique, les dispositifs technologiques ont très rapidement fait partie de mon environnement de travail à distance. Ainsi, le programme dans lequel j'intervenais a été le premier à utiliser des forums de discussion et à encourager les échanges entièrement électroniques. Il y a même eu une époque où, pour certains cours, nous n'étions pas supposés utiliser le téléphone (dans la première moitié des années 90, alors que le Web commençait tout juste à se développer).

Pour l'instant j'interviens majoritairement dans des formations asynchrones, utilisant le courrier électronique, le Web et les forums de discussion. Je n'ai pas encore eu l'occasion d'intervenir souvent dans des formations en vidéoconférences synchrones. Les quelques fois que j'ai eu à le faire (comme dans le cas de cours en formule « mixte », alternant distance et rencontres en personnes), le principal problème que j'ai rencontré c'est la difficulté à faire la différence (autant pour les étudiants que pour moi) entre la tâche d'un professeur et celle d'un tuteur.

Question 3

Quelle est votre définition du tutorat à distance ? Comment situez-vous le tuteur à distance par rapport aux autres acteurs qui interviennent dans la conception et la diffusion d'une formation à distance : chef de projet concepteurs, experts du contenu, professeurs, médiatiseurs, techniciens...? Comment percevez-vous les interactions que doit avoir le tuteur avec les autres acteurs du dispositif de formation à distance, et plus particulièrement les tuteurs chargés d'assurer les mêmes

missions auprès d'autres groupes d'un même cours ?

À mon avis le tuteur a un double rôle : spécialiste de contenu (il doit démontrer suffisamment de compétence dans la matière du cours pour répondre adéquatement aux questions de l'étudiant - le rassurer) et spécialiste de sa tâche qui comprend : l'accueil de l'étudiant, sa motivation en cours de route et la correction des travaux avec une rétroaction profitable.

Pour ce qui concerne les rapports entre tuteurs et autres intervenants à distance, ils sont à mon avis importants. Le tuteur a une expérience du contact direct avec les étudiants. Il peut selon moi donner des conseils précieux au moment de l'élaboration ou de la révision d'un cours. Il s'agit de reconnaître l'expertise qui lui est propre. Dans le cas des rapports avec les autres tuteurs assignés à un même cours, une coordination et des échanges réguliers deviennent d'autant plus importants qu'avec l'arrivée des nouvelles technologies, les étudiants, même à distance, peuvent communiquer entre eux et comparer ce qui se fait.

Question 4

Les compétences demandées aux tuteurs sont larges et recouvrent différents domaines tels que le support pédagogique, méthodologique, technique, administratif, socio-affectif, motivationnel, métacognitif. Il est aussi fréquemment demandé aux tuteurs d'être l'évaluateur des apprenants qu'il encadre. A votre avis, est-ce qu'il est nécessaire pour être tuteur à distance d'avoir développé des compétences sur l'ensemble de ces champs ? Certaines vous paraissent-elles prioritaires ?

Selon moi c'est justement l'ensemble de ces champs qui forment l'expertise du tuteur et qui le différencie des autres tâches liées à la formation à distance. Bien qu'il soit évident que chaque tuteur a ses forces et ses faiblesses, il doit être suffisamment à l'aise dans tous ces domaines. J'ai beaucoup de difficultés à en privilégier un. À la rigueur, compte tenu de l'isolement (de plus en plus relatif) de l'apprenant à distance, je mentionnerais l'importance des aspects motivationnels dans le travail.

Question 5

L'émergence du "blended learning", dans lequel les séquences présentielles alternent avec des séquences d'autoformation sur ressources, des classes virtuelles et des activités collaboratives à distance, ne va-t-elle pas, selon vous, entraîner une modification du rôle du tuteur ? Par exemple, dans ces parcours quelles sont les spécificités du tuteur par rapport à un professeur ? Existe-t-il encore une place pour les tuteurs ou au contraire ne va-t-il pas revenir au professeur d'assumer les interventions tutorales ?

Là on touche à mon avis un problème de fond. Tel que je l'ai mentionné précédemment, les fois où j'ai eu à intervenir dans de tels types de formation, le problème s'est réellement posé. Je prendrais la question autrement : un professeur habitué à travailler en présence pourra-t-il s'adapter à un environnement à distance, même synchrone ? Selon moi on risque de voir apparaître un nouveau rôle, adapté au contexte de distance. Le travail du tuteur va se rapprocher de celui du professeur mais en intégrant justement cette expertise aux niveaux du support pédagogique, méthodologique, technique, administratif, socio-affectif, motivationnel, et métacognitif soulignés à la question précédente, qui est nécessaire dans les formations en présence mais qui a ses particularités à distance. Il ne faut pas oublier que la distinction entre professeur et tuteur est, selon moi, le résultat un peu artificiel de nécessités technologiques et administratives. La possibilité de donner la formation en mode synchrone va probablement faire disparaître cette séparation et permettre une certaine valorisation des compétences tutorales.

Question 6

Comment vous présentez-vous aux apprenants (parcours de formation, parcours professionnel, détails sur votre vie privée : famille...) ? Pensez-vous que votre présentation ou non-présentation aux apprenants puisse avoir un impact sur la qualité de la relation tutorale avec les apprenants ?

J'insiste à la fois sur mon expérience de tuteur et mon expérience de spécialiste de contenu. À mon avis les deux aspects sont importants pour rassurer l'étudiant dès le départ. Par contre, il me semble également très important d'aller chercher des informations sur l'étudiant et son

parcours dès le départ. Une relation efficace ça se construit dans les deux sens.

Question 7

La motivation des apprenants à distance est considérée comme un facteur déterminant de leur capacité à persévérer et à atteindre les objectifs d'apprentissage. Les institutions ont d'ailleurs souvent instauré le tutorat dans leurs dispositifs de formation à distance pour réduire les abandons. Quelles sont vos pratiques pour impliquer davantage l'apprenant dans sa formation et pour favoriser le maintien de sa motivation à un haut niveau ?

Je mentionnerais trois choses au départ : un contact de démarrage efficace, qui fait le lien entre les objectifs du cours et ceux de l'étudiant et avec une grande capacité d'écoute, des réponses rapides aux messages et une rétroaction rapide et utile. Je crois que c'est là ce qu'on peut faire comme tuteur. Après cela, il faut conserver une certaine souplesse quant au déroulement du cours (les étudiants sont le plus souvent des adultes avec une vie active). Pour le reste l'étudiant doit également faire sa part.

Question 8

Les concepteurs de parcours de formation à distance, tirant partie des possibilités des outils de communication tels que les forums, les wikis, les classes virtuelles, prévoient de plus en plus fréquemment des activités collaboratives entre apprenants. Quel doit être le rôle du tuteur dans ces activités ? Quelles sont les interventions que vous réalisez pour faciliter la composition des groupes, créer une dynamique de groupe, superviser les réalisations, gérer les éventuels conflits...?

Les cours où j'interviens reposent peu sur ces outils. Je crois que le rôle de tuteur ici, est plus celui d'un soutien. Il doit montrer aux étudiants l'utilité de la collaboration entre pairs mais éviter de prendre un place indue.

Question 9

Vous êtes amenés, pour vos interventions, à utiliser de nombreux outils de communication. Certains vous semblent-ils plus adaptés à la relation tutorale ? Quels sont ceux que vous utilisez le plus fréquemment pour apporter votre aide de manière individuelle et collective ? Quels sont les usages pédagogiques que vous avez du mail, du

forum, du chat, du wiki, du blog, de la messagerie instantanée, de la classe virtuelle, des réseaux sociaux ?

Je suis un tuteur particulièrement axé sur le mail, tant pour fixer une rencontre de démarrage que pour répondre aux questions. Pour l'instant j'essaie de laisser Facebook en dehors de ma vie de tuteur mais je ne dis pas que ça ne va pas venir. Pour les messages, ça vaut sans doute le mail.

J'ai utilisé un blog dans un cours durant une session avec des résultats intéressants (le point sur le travail de la semaine, compléments d'informations, etc.). Les étudiants ont semblé le consulter. Par contre le supplément de travail demandé m'a un peu découragé. Le blog, comme journal d'apprentissage de l'étudiant me semble, quant à lui, beaucoup plus intéressant. Il permettrait de mieux voir le cheminement de l'étudiant et, s'il était accessible à ses collègues, permettrait de voir que d'autres ont déjà rencontré des problèmes similaires.

Question 10

La vocation des tuteurs à distance est d'apporter aide et soutien aux apprenants tout au long de leur parcours d'apprentissage. Il n'en reste pas moins, que ces missions sont confiées aux tuteurs par une institution et qu'à ce titre ils doivent lui rendre compte de leurs activités. Comment cela se passe-t-il pour vous ? Sous quelle forme l'institution contrôle-t-elle votre travail ? Quelles sont les obligations que vous avez envers votre employeur ? Sont-elles spécifiées dans un document contractuel ?

Comme je suis syndiqué, les règles sont régies par une convention collective.

Question 11

Les fonctions de tuteur ne renvoient pas encore, à de rares exceptions, à l'existence d'un métier. En fait, un tuteur a très fréquemment d'autres activités professionnelles qui fondent son identité professionnelle. Quelles seraient, selon vous, les conditions nécessaires pour que les tuteurs à distance bénéficient d'un véritable statut professionnel ?

Ce statut devrait déjà être reconnu. Je crois que c'est l'isolement des tuteurs à distance qui, le plus souvent, les éloigne des décideurs des éta-

blissements où ils travaillent. Leur travail n'est alors pas reconnu à sa juste valeur.

Question 12

Quelle est la question qui ne vous a pas été posée ci-dessus et à laquelle vous aimeriez répondre?

Qu'est-ce que vous préférez dans votre travail de tuteur ?

Le contact avec les étudiants dans un environnement de travail me permettant de contrôler, au moins en partie, la gestion de mon temps. Les raisons qui me font exercer ce travail sont assez similaires à celles qui me font suivre des cours à distance : la possibilité d'apprendre, une certaine stimulation intellectuelle, tout en pouvant agir de l'endroit qui me convient et, le plus souvent, au moment qui me convient.

Entretien avec Jean Loisier⁷

Jean Loisier, Ph.D en Sciences de l'Education, Université de Montréal, expert-conseil en communication est l'auteur d'un récent mémoire réalisé pour le REFAD : Mémoire sur l'encadrement des étudiant(e)s dans les formations en ligne offertes aux différents niveaux d'enseignement.⁸

Suite à la publication de ce mémoire, il a accepté chaleureusement l'idée de cet entretien. J'espère que sa lecture permettra à ceux qui ont déjà pris connaissance du mémoire de Jean, d'approfondir leur connaissance de sa pensée et aux autres de la découvrir.

Jacques Rodet : *Dans la première partie du mémoire, tu fais un rapide tour de l'historique des différentes sortes de formations à distance et de celles utilisant la technologie. Tu procèdes aussi à la distinction entre formations asynchrones et synchrones. Aujourd'hui, comme tu le soulignes, nous pouvons constater une mixité de ces formes au sein d'un même dispositif de formation. Quel est ton sentiment sur cette évolution ?*

Jean Loisier : Je n'ai pas vraiment de « sentiment » en regard de cette évolution; je ne fais que la constater.

J.R. : *Est-elle inéluctable ?*

J.L. : L'histoire des techniques développées par l'homme pour communiquer à distance et transmettre sa pensée et ses connaissances à travers le temps nous montre que le perfectionnement de ces techniques se fait selon un principe de facilitation de la communication humaine. Celle-ci repose sur trois activités intellectuelles : le traitement des données de l'environnement, la mémorisation et l'échange d'informations par interaction avec autrui. Le perfectionnement de ce qu'il est maintenant convenu d'appeler les TICs, vise à soutenir ces trois activités. Les développements se font donc dans trois secteurs : programmes de traitement des données com-

plexes (reconnaissance de formes, de processus, etc.), accroissement des capacités de mémoire des supports, et accroissement des capacités des télécommunications (bandes passantes) et de disponibilités d'accès (mobilité).

Quant à distinction entre « synchrone » et « asynchrone », elle était pertinente lorsque les télécommunications synchrones (par exemple : téléphone) étaient réservées à des échanges pour des décisions rapides ou des coordinations d'actions collectives, alors que tous les autres échanges d'informations passaient par le courrier postal. Aujourd'hui, la diachronie (asynchronie) est minimisée par l'instantanéité des moyens de transmission qui fait que, parfois, certains échanges successifs par courriel ressemblent à de la messagerie instantanée ou au clavardage. Les dispositifs d'alerte et de mise en réseau sur internet (web 2.0) vont dans le sens de l'obsolescence de cette distinction.

En outre, la communication humaine, elle-même, n'est pas vraiment synchrone puisqu'en principe chaque interlocuteur attend, en principe, que l'autre ait fini de parler pour réagir, sinon c'est la cacophonie et un dialogue de sourds.

En bref, compte tenu des progrès techniques, nous nous habituons à des échanges médiatisés plus interactifs. Ce qui n'est pas sans poser des problèmes : chacun s'attend à des réactions rapides à ses messages, même si ceux-ci sont produits dans sa propre « logique temporelle » qui ne correspond pas nécessairement à celles de ses correspondants. C'est sans doute en ce sens qu'il faut d'abord comprendre certaines attentes des étudiants à distance à l'égard de leurs tuteurs.

J.R. : *Cette évolution est-elle souhaitable pédagogiquement ?*

J.L. : J'ai montré, il y a bien longtemps (dans ma thèse de doctorat), que les « sciences de l'éducation » ont eu davantage tendance à adopter des technologies venues d'ailleurs plutôt que d'en développer elles-mêmes. On constate qu'avec l'avènement des TICs cette tendance s'est confirmée. Comme dans d'autres domaines, le perfectionnement rapide de ces outils de communications rendra la communication mé-

⁷ Cet entretien a été initialement publié sur le Blog de t@d le 27 avril 2010.

<http://blogdetad.blogspot.com/2010/04/paroles-de-chercheur-jean-loisier.html> (Consulté le 20/05/10)

⁸ http://www.refad.ca/recherche/memoire_encadrement/Memoire_Encadrement_Mars_2010.pdf (Consulté le 20/05/10).

diatisée plus transparente et conviviale, semblable à une interaction humaine en présence, c'est-à-dire naturelle. En éducation, n'ayant plus à se préoccuper des limites et problèmes techniques, on devra de nouveau se pencher sur les aspects pédagogiques de l'enseignement-apprentissage : objectifs d'apprentissage, compétences visées, modalités d'intellection et de compréhension, encadrement humain, évaluation.

J.R. : *Quels seraient selon toi les principaux critères pour associer de manière heureuse et pertinente ces différentes approches ?*

J.L. : C'est en fonction de dispositions pédagogiques déterminées sous ces différents aspects et des activités qui en découlent que l'on aura à choisir les outils les plus adéquats. On ne choisit pas un outil a priori avant de savoir ce qu'on se propose de faire. Malheureusement ça a été trop souvent le cas en éducation durant les cinquante dernières années, depuis qu'on y a introduit diverses technologies : audio-visuel, informatique, internet ...

J.R. : *Tu décris la plupart des modalités de communication asynchrones et synchrones qui sont utilisées en formation à distance. Pourtant, tu n'abordes pas les réseaux sociaux. Est-ce parce que tu considères ceux-ci comme étant de simples espaces d'intégration des modalités de communication ?*

J.L. : Comme je l'ai évoqué plus haut le web 2.0 minimise les temps de latence entre les échanges « asynchrones ». Chacun peut diffuser rapidement à son réseau d'amis ou d'abonnés, les messages qui lui semblent importants. Chaque membre d'un réseau particulier ayant lui aussi son propre réseau interconnecté avec celui des autres, il s'ensuit une cacophonie, ou plutôt un patchwork de morceaux de discours où chacun tente d'imposer ses thèmes, ses agendas et ses points de vue pour s'emparer de « l'actualité ».

Cette modalité de discours éclaté, fait d'informations disparates juxtaposées dans des files de nouvelles, achève le processus de banalisation de tous les sujets et d'aplatissement de l'échelle des valeurs, amorcé par les médias de masse depuis plus d'un demi-siècle. Dans les années 60 bien des analystes des médias dénonçaient à l'époque la juxtaposition spatiale (dans les jour-

naux et magazines) ou temporelle (dans les médias électroniques) de sujets futiles comme les déboires sentimentaux d'une starlette et la prise du pouvoir par une junte militaire dans un pays du tiers monde, ou encore, la découverte d'une nouvelle nébuleuse par un astrophysicien. À l'heure où chacun peut diffuser ses propres états d'âme sur tout et n'importe quoi, dans des messages de plus en plus brefs (Twitter, sms, etc.), seuls les événements inattendus et qui frappent l'imagination ou l'affectivité, émergent.

En outre, l'accent mis par le web 2.0 sur la rapidité de diffusion démultipliée impose la dictature de « l'actualité » et marginalise les processus de mise en perspective, d'analyse des processus évolutifs, de réflexions diachroniques. Quelques journalistes des grands médias de la francophonie, qui se sont soumis récemment à une expérience d'isolement pendant une semaine dans une retraite où ils n'avaient accès qu'aux « files d'événements » des principaux réseaux (Twitter, Facebook, etc.), ont constaté qu'ils s'étaient sentis soumis à l'emphase étriquée de quelques événements sans perspective sur l'évolution de la planète. Ceci a, selon moi, de graves conséquences sociologiques qui se traduisent, entre autres dans les sociétés techniquement développées, par des populations plus versatiles aux valeurs et aux choix plus affectifs qui soutiennent des gouvernements souvent éphémères et à courte vue.

Mais ces réflexions viennent peut-être du fait que je ne suis pas de nature extravertie et que je ne vois pas l'intérêt de déverser vers mes amis ou collègues mes états d'âme, mes révoltes spontanées, ou même, mes pensées embryonnaires. Je préfère que ces dernières soient plus élaborées pour les diffusées; mais alors elles ne sont plus d'actualité !

En outre, je reste très marqué par cette pensée de Marshall McLuhan, dans les années 60 : « Le médium c'est le message ». En bref, ce n'est pas tant le contenu véhiculé par un média qui importe socialement que les comportements de communication qu'il génère. 140 caractères sur Twitter ou par sms, même si on peut y inclure des liens, c'est peu pour amorcer une réflexion. On développe alors une communication par « coups de cœur ».

J.R. : *Considères-tu que les usages pédagogiques*

des réseaux sociaux ne sont pas encore suffisamment établis ?

J.L. : Il va de soi que les réseaux sociaux sont tout à fait adaptés aux communautés de pratique, aux groupes d'intérêts et aux mouvements sociaux pour le partage rapide d'informations et pour une mobilisation des membres. Ils peuvent être utiles aussi pour créer des dynamiques de classes virtuelles, si utiles pour contrer l'isolement des étudiants à distance et générer l'émulation au sein du groupe.

Mais, comme je l'ai déjà mentionné, l'outil ne doit pas être choisi a priori. Lors de l'élaboration de tout programme de formation on doit d'abord déterminer les objectifs d'apprentissages puis les stratégies pour les atteindre ; ce n'est qu'alors qu'on peut produire des activités adaptées et déterminer les outils propices à les réaliser.

J.R. : *Tu as consacré la deuxième partie de ce mémoire aux étudiants à distance. Tu montres toute la variété des différents publics de la formation à distance et le souhait pour chaque étudiant d'obtenir l'encadrement dont il a besoin au moment où il en a besoin. Il apparaît essentiel de bien connaître les profils d'étudiants pour leur offrir des services tutoraux adaptés. A cet égard, tu fais référence à diverses recherches dont les résultats sont comparables et que je résume ainsi : un étudiant souhaite pouvoir obtenir des réponses à ses questions, accéder rapidement à son tuteur et à ses réponses, obtenir des précisions tant sur le contenu que sur les consignes des activités, bénéficier de rétroactions sur ses travaux. Si ces indications sont précieuses, se révèlent-elles suffisantes, à ton avis, pour penser un système tutoral ?*

J.L. : Plusieurs des études dont j'ai pris connaissance se placent du point de vue du tuteur, constatent les difficultés qu'il rencontre dans l'exercice de ses fonctions et se terminent bien souvent par des prescriptions, non pas pour le tuteur, mais pour l'étudiant à distance. Pour quelqu'un comme moi qui a œuvré durant une période de sa carrière en communication-marketing, il y a dans cette attitude quelque chose d'à la fois paradoxal et comique, et au final de contre-productif. Dans la communication d'échanges de biens et de services, qu'on appelle commerciale, le demandeur est prioritaire. Si le

contexte de l'offre ou son représentant, agent ou vendeur, impose des contraintes de disponibilité, par exemple, le demandeur (client) risque d'aller voir ailleurs ou tout simplement de ne pas persister dans son intention d'acquérir le service ou le bien souhaité. Je pense que, dans le contexte éducatif concurrentiel actuel en raison du développement de la formation à distance, il importe aux institutions qui offrent ces formations de développer un esprit de service à l'étudiant. C'est la raison pour laquelle, dans le second chapitre du rapport sur l'encadrement qui porte sur les étudiants en ligne, j'ai privilégié les études qui se sont intéressées aux attentes des étudiants, et non à celles des tuteurs. En bref, dans l'immédiat, les attentes mentionnées dans le libellé d'introduction à la question devraient être prises en compte prioritairement par les tuteurs.

J.R. : *De quelles autres informations sur les futurs apprenants d'une formation à distance, le concepteur aurait-il besoin pour déterminer des services d'encadrement adaptés ?*

J.L. : Comme je crois l'avoir mentionné dans le rapport, le problème central de tout tuteur, comme de tout enseignant, est de « comprendre pourquoi l'étudiant ne comprend pas ». Comment interpréter le faisceau de questions qu'un étudiant pose pour bien comprendre la problématique sous-jacente qui ralentit son processus d'apprentissage ? C'est cette question fondamentale qui doit être préalable aux préoccupations d'ordre logistique, pour l'élaboration d'un système tutorial.

J.R. : *Comment le concepteur pourrait-il recueillir ces informations ?*

J.L. : Des études plus approfondies, c'est-à-dire plus analytiques selon une approche psycho-sociale, devraient être menées, afin d'optimiser les contextes d'apprentissage selon les niveaux et surtout selon divers profils, à défaut de produire des programmes de formation individualisés.

J.R. : *Dans la troisième partie, tu présentes les définitions de différents chercheurs sur le concept d'encadrement. Celles-ci sont assez contrastées et se déclinent sur un continuum allant de la désignation d'activités précises par certains auteurs à des définitions plus globalisantes par d'autres. Comme tu le sais, je privilégie l'expression « système tutorial » à celle d'encadrement. Par là, je*

veux souligner que les différentes ressources et personnes-ressources auxquelles les apprenants ont accès doivent constituer un tout cohérent et coordonné. Quelle est ta conception de l'encadrement ?

J.L. : Je pense qu'en filigrane du rapport, on peut percevoir que ma conception de « l'encadrement » est proche de ce que tu désignes par « système tutorial ». En ce sens, je pense qu'il s'agit d'un débat sémantique, mais que le référent est le même. Toutefois, pour le plaisir de la discussion, je dirais que si le terme « système » implique davantage une idée de complexité et d'ouverture que le terme « d'encadrement », en revanche, celui de « tuteur » sous-entend une certaine directivité, sans doute souhaitable aux niveaux primaire et secondaire, mais en contradiction avec l'objectif d'autonomisation des étudiants à distance des niveaux supérieurs. Quant à moi, je proposerais l'expression « dispositifs d'accompagnement » qui inclut à la fois les divers intervenants dans le processus de formation, les dispositions administratives et les ressources.

J.R. : *De la même manière, il existe différents termes pour désigner les personnes qui aident d'autres personnes en situation d'apprentissage. Tu constates que tuteur, mentor, coach sont celles qui reviennent le plus souvent dans la littérature. Pour ma part, je les distingue ainsi : « Le tuteur intervient auprès d'un apprenant dans un dispositif de formation alors que le mentor accompagne un individu dans toutes les dimensions de sa vie. Par ailleurs, le coach intervient auprès d'un professionnel pour l'aider à améliorer ses compétences professionnelles. Le maître d'apprentissage d'un étudiant en alternance, appelé également tuteur d'entreprise, emprunte tant au coach qu'au tuteur. » Selon toi, pourquoi existe-t-il une aussi grande variété sémantique ?*

J.L. : Comme tu l'énonces, les termes utilisés réfèrent à des types d'interventions différents auprès des apprenants : le mentor accompagne le développement personnel, le coach aide à l'amélioration des performances, le tuteur intervient dans un processus de formation particulier. À la page 30 du rapport sur l'encadrement, je propose un continuum de types d'interventions, incluant deux autres types d'intervenants, les instructeurs et les enseignants, selon qu'on met l'accent sur la dispensation du savoir (enseignant) ou le développement de la personne

(mentor).

Dans mon rapport j'ai tenté de situer « l'encadrement » dans une vision assez large pour inclure aussi bien les interventions relatives aux apprentissages que celles relatives au développement personnel. C'est la raison pour laquelle réduire « l'encadrement » -dans son sens large de « dispositifs d'accompagnement »- au tutorat me semble réducteur.

J.R. : *Cette pluralité de termes tient-elle à la variété des contextes ou bien à l'existence de difficultés particulières pour bien cerner et reconnaître, y compris statutairement, les fonctions des tuteurs ?*

J.L. : Cela ne tient pas à la variété des contextes mais à la variété des objectifs d'intervention dans le domaine de l'éducation et de la vie en général. Quant aux attributions professionnelles des tuteurs, elles doivent être discutées. On constate que dans plusieurs institutions de formation à distance, les « tuteurs » ne sont pas associés à l'élaboration des programmes et des cours qu'ils auront à encadrer et dans bien des cas, ils ne sont même pas spécialistes de la matière enseignée. Pourtant, l'essentiel des attentes des étudiants a trait aux contenus de cours, à leur explicitation. Par ailleurs, on constate que, malgré plusieurs années d'expérience de formation à distance, peu d'enseignants sont prêts à s'engager dans cette voie pour la raison, entre autres, que l'encadrement des étudiants à distance prend beaucoup plus de temps qu'avec des groupes en classe. Il me semble qu'une réflexion en profondeur sur le processus « d'enseignement-apprentissage », indépendante des intérêts corporatistes des divers intervenants, est nécessaire. Avec l'ampleur croissante des connaissances savantes et vulgarisées mises en ligne, le rôle de l'enseignant se déplace de la fonction de « transmission » à la fonction « d'aide à l'intégration » par l'étudiant des contenus afférents à ses activités d'apprentissage. En d'autres termes, les rôles d'enseignant et de tuteur d'apprentissage tendent à se fusionner. C'est dans cette optique que l'on devrait aborder une réflexion sur le statut des tuteurs.

J.R. : *Tu identifies différentes formes d'encadrement de « la plus objective à la plus empathique » : l'information, l'évaluation, le soutien, l'anima-*

tion, l'accompagnement. Tu soulignes aussi que la variété des fonctions, des pratiques et des compétences interdisent de confier l'encadrement à une seule et même personne, que nous appelons tous les deux le « tuteur-orchestre » (cf. mon texte *Inconvénients de la figure du « tuteur-orchestre » Tutorales n°5*). Tu proposes donc de distinguer les rôles des éducateurs, des formateurs, des tuteurs et des intervenants dits « non-enseignants ». La variété des fonctions impliquerait donc des dénominations distinctes. Celles-ci se révèlent d'ailleurs utiles dans la perspective de la conception d'un système tutorial. Pour autant, ce qui fait trait d'union entre-elles est bien le fait que les acteurs désignés investissent certaines fonctions tutorales. A titre d'exemple, pour le système tutorial du Master MFEG de l'université de Rennes 1, nous avons bien établi les différents périmètres des fonctions tutorales des acteurs mais avons volontairement retenu le terme de tuteur auquel est adjoint d'autres termes précisant leur rôles : tuteur-programme ; tuteur-administratif ; tuteur-technique ; tuteur-cours ; tuteur-projet et tuteur-pair. Selon toi, est-il problématique de désigner les acteurs comme étant des tuteurs ?

J.L. : Comme je l'ai indiqué précédemment), personnellement je préfère le concept « d'accompagnement » à ceux « d'encadrement » ou de « tutorat ». Cet accompagnement se décline selon les divers domaines d'interventions : pédagogique, administratif, technique, et aussi psychologique. Je pense que le terme de « tuteur » est accompagné de connotations historiques qui, chez l'apprenant et chez le dit « tuteur », induisent le sentiment de dépendance du premier par rapport au second et suscitent peut-être un interventionnisme excessif du second auprès du premier. Bien sûr, cette conception s'applique surtout pour une clientèle d'apprenants adultes. L'encadrement et/ou le tutorat, aux sens communs des termes, restent sans doute pertinents au niveaux de formation primaire et secondaire.

J.R. : S'agirait-il d'un problème relatif au fait que les fonctions tutorales de ces personnes sont secondes par rapport à leurs autres fonctions ?

J.L. : À quelles fonctions fait-on allusion dans cette question ? S'il s'agit des diverses formes d'accompagnement que les enseignants, les techniciens, les agents d'administration, etc., sont amenés à assumer dans l'exercice de leurs fonctions, il est possible que plusieurs d'entre

elles réalisent des interventions « tutorales » sans le savoir. Il serait sans doute important, en regard de la culture organisationnelle, que toutes ces personnes qui ont un contact direct avec les étudiants soient sensibilisées au principe de « service à la clientèle » étudiante.

J.R. : D'un problème plus symbolique relié au prestige de certaines dénominations par rapport à celle de tuteur ?

J.L. : Il y aurait sans doute, là aussi, à faire une enquête de perception de la fonction de « tuteur » auprès de ces différents intervenants pour savoir comment la rectifier, au besoin.

J.R. : D'un problème statutaire ?

J.L. : Je ne doute pas que certaines corporations, découvrant une nouvelle fonction à leur profession, ne cherchent à la faire valoir pour un changement de statut et de rémunération !

J.R. : Dans le chapitre 4, tu abordes de manière concrète l'encadrement. Tu identifies notamment trois phases de son déroulement : l'amont de la formation que tu nommes « Le temps de l'avant », le cœur de la formation intitulé « Le temps de l'action », l'aval de la formation désigné comme « Le temps du suivi ». Pour chacune de ces phases, tu précises différentes étapes et actions à mener pour encadrer les apprenants. J'ai relevé que les éléments préconisés pour « Le temps de l'avant » étaient nombreux, variés et principalement centrés sur l'information, la clarification du projet de l'apprenant, le choix des parcours. Tu relèves aussi pertinemment que l'encadrement peut être envisager de deux points de vue que j'estime en tension, celui du prestataire de formation et celui du futur apprenant. Si je te rejoins sur le fait qu'une démarche cohérente et pédagogiquement responsable devrait viser la satisfaction des besoins du futur apprenant, celle-ci est davantage constatée auprès d'institutions qui ne sont pas entièrement soumises aux contraintes économiques ou de manière moins lourde que celles qui interviennent sur un marché très concurrentiel. Cela m'amène à te demander s'il peut exister un retour sur investissement pour l'institution qui soit lié à la mise en place du « Temps de l'avant » ?

J.L. : Dans le contexte économique actuel, je ne suis pas sûr qu'il y ait encore des secteurs, tels

que l'éducation ou la formation, qui échappent aux contraintes économiques. En milieu scolaire, de plus en plus, des mesures d'indices de performances sont mis en place. Aux niveaux supérieurs, ces mesures sont plus diffuses mais tout aussi réelles. En Amérique du nord, les universités sont des corporations privées; elles se disputent des clientèles étudiantes qui ont développé dans d'autres domaines des comportements de consommateurs avertis et qui, de ce fait, sont plus prudentes dans leur choix de formation. En outre, depuis quelques années, plusieurs médias se sont spécialisés dans la présentation des performances comparatives des institutions éducatives, selon divers critères.

En conséquence, les institutions éducatives même publiques découvrent les notions de « marché » et de « concurrence ». Leurs revenus, subsides et frais de scolarité, dépendent de l'attrait qu'elles exercent auprès des clientèles potentielles. Elles n'ont donc plus le choix de se faire valoir par le prestige des diplômes et par les services et le soutien (accompagnement) qu'elles offrent. Tout comme les grandes entreprises modernes, elles devront porter attention à leur culture organisationnelle et à leur orientation client. Aux États-Unis, par exemple, les grandes institutions universitaires, grâce à leur prestige lié à leurs services et à la valeur de leurs diplômes, fonctionnent exclusivement sur leurs frais de scolarité et les subsides de leurs riches donateurs, souvent anciens étudiants. Pour ce faire, elles font la promotion de leurs ressources : professeurs-vedettes, laboratoires et équipements de pointe, dispositions pédagogiques, etc. Quant aux institutions publiques, c'est le nombre d'inscrits qui détermine les subsides de l'état.

En bref, les institutions n'échappent pas à la logique économique du « marché ». Pour optimiser le retour sur investissement, il faut, comme dans d'autres domaines, arrimer les changements organisationnels aux attentes de la clientèle.

J.R. : *Tu déclines « Le temps de l'action » en cinq phases. Celles-ci me semblent bien adaptées pour un parcours dans lequel sont prévues des activités de collaboration. En ce sens, elles alternent les modalités de rencontres, de travail en autonomie, en collaboration et un temps d'évaluation de la production des apprenants. Si la collaboration est*

une modalité qui se répand, ne présente-t-elle pas, selon toi, une certaine restriction à l'accessibilité des formations ?

J.L. : Tout comme les outils technologiques, les stratégies pédagogiques ne doivent pas être considérées a priori, c'est-à-dire avant d'avoir déterminé les objectifs pédagogiques et le ou les profils des étudiants auxquels une formation s'adresse. L'apprentissage collaboratif est une stratégie pédagogique parmi d'autres, qui est adaptée ou non à certains objectifs pédagogiques. En revanche, lorsqu'on juge qu'elle est pertinente, les outils technologiques de plus en plus transparents et conviviaux, incluant les réseaux sociaux, permettent la collaboration en ligne. Je ne vois pas donc d'obstacle majeur.

J.R. : *La planification d'activités collaboratives, souvent en synchrone, ont pour effet de rigidifier le déroulement de l'action de formation, du moins à ne pas permettre pleinement la prise en compte des différences de rythme d'apprentissage des apprenants. Par ailleurs, elles présentent des avantages pour la satisfaction des besoins des apprenants sur les plans motivationnel et socio-affectif. Il apparaît donc que l'insertion d'activités collaboratives dans un parcours doit faire l'objet d'une analyse de la part des concepteurs entre les avantages et les inconvénients qu'elles présentent. Comment, à ton avis, peut-on procéder à cette analyse ?*

J.L. : Il va de soi que les activités collaboratives ne conviennent pas à des formations individualisées basées sur le respect du rythme d'apprentissage de chaque apprenant.

Outre les avantages sur les plans motivationnel et socio-affectif, les activités en groupe, en classe ou à distance, présentent certains avantages pédagogiques. Par exemple, le processus dialectique mis en œuvre permet, notamment pour l'analyse des cas et la résolution de problèmes, la confrontation d'arguments. Ceux-ci se raffinent au fil des interactions et l'apprentissage des participants s'en trouve sans doute bonifié.

Quant à l'insertion des activités collaboratives dans le parcours de formation, il importe de les encadrer dans le temps. Comme dans tout processus de recherche, il doit y avoir une première période de découverte et de définition commune de la problématique de l'activité proposée, puis une période de recherche et

d'exploration de la documentation, puis une période de discussion argumentaire, et enfin une période de construction d'un consensus. L'expérience des concepteurs devrait leur permettre d'établir des balises temporelles pour chacune de ces étapes et celle des tuteurs devrait leur permettre d'intervenir de manière à ce que les apprentissages se fassent dans les durées imparties.

En dehors des activités d'étude de cas et de résolution de problèmes, l'apprentissage collaboratif n'est peut-être pas la meilleure stratégie d'enseignement-apprentissage. Mis à part les témoignages emphatiques de praticiens convaincus, à ma connaissance, aucune étude méthodologiquement acceptable n'a fait la preuve de la supériorité pédagogique de l'apprentissage collaboratif par rapport aux autres modalités d'apprentissage. Par exemple, le processus de découverte et de structuration d'un corpus de connaissances par le croisement de multiples recherches intuitives réalisé par un groupe d'apprenants me semble plus lent, aléatoire et onéreux en énergie qu'une présentation initiale du champ de connaissances et de son réseau conceptuel, suivie d'une exploration individuelle par l'étudiant et d'une éventuelle mise en commun.

En outre, les observations, sur plusieurs années, du fonctionnement des communautés de pratique montrent que, dans de tels groupes, il y a quelques individus actifs qui génèrent l'information et un nombre plus grand de passifs qui la consomment. On retrouve ce clivage dans le fonctionnement des groupes d'apprentissage en classe ou en ligne. Lors de ma longue expérience d'enseignement en classe et à distance j'ai constaté les réticences des étudiants les plus motivés à fonctionner en groupe, sachant qu'ils en seraient les locomotives.

J.R. : *A partir de quelles données réaliser cette analyse ?*

J.L. : Les activités collaboratives doivent d'abord correspondre à une nécessité d'apprentissage, pour le développement des aptitudes à travailler en équipe pour la résolution de problèmes et la prise de décisions collectives : en gestion, en ingénierie ou en médecine par exemple. L'apport attendu de chacun des participants et les délais de réalisation doivent y être précisés au départ.

Ces activités doivent se situer en aval d'une exploration magistrale ou individuelle du domaine d'application, pour éviter la superficialité des analyses collectives et les errements en regard des solutions recherchées. En aval de ces activités, une analyse et un feedback précis d'experts du domaine (profs) sur les solutions proposées doivent être communiqués rapidement aux étudiants.

Une bonne structuration des activités collaboratives devrait permettre leur intégration harmonieuse au sein d'un programme de formation diversifié.

J.R. : *Tu caractérisés « Le temps de suivi » comme étant celui de l'évaluation. Tu marques une préférence, que je trouve heureuse, pour l'évaluation formative se traduisant en autres par la production de rétroactions. J'ai souvent constaté que les institutions éducatives n'avaient qu'une conscience relative de la nécessité des rétroactions, quand ce n'est pas de l'évaluation formative. « Le Temps de suivi », comme « Le temps de l'avant » se révèlent être pour certaines institutions un trou noir. Quelles seraient, selon toi, les actions à mener pour changer cela ?*

J.L. : Je me risquerais à dire qu'on ne peut bien évaluer que si on sait clairement ce qu'on attend de l'étudiant; en bref, si on a bien défini les objectifs spécifiques lors de l'élaboration de la formation. Au-delà du débat, à la mode, entre les objectifs de « connaissance » et ceux de « compétence », il convient de préciser au départ les processus cognitifs (savoirs), manipulatoires (savoir-faire) ou comportementaux (savoir être) que l'étudiant doit maîtriser à la fin de son apprentissage et les indices tangibles qui en témoignent. L'évaluation portant sur la présence ou non de ces indices et leur performance de réalisation, sera alors plus aisée. En bref, la « culture du suivi » commence par la « culture de la planification ».

J.R. : *Existe-t-il, ici aussi, des éléments qui permettraient de mesurer le retour sur investissement des actions d'encadrement du « Temps de suivi » ?*

J.L. : Il est certain que, bien souvent, les étudiants se plaignent du peu de feedback qu'ils reçoivent de leurs divers travaux et productions. Une observation empirique montre que ces mêmes étudiants déclarent ne pas toujours bien

comprendre ce qu'on attend d'eux. Ces perceptions, justifiées ou non, contribuent au maintien de la motivation et plus globalement au désir, ou non, de persévérer dans le programme, voire dans l'institution.

En bref, le temps du suivi fait aussi partie du « service à la clientèle », variable importante pour le « niveau d'attrait » d'une institution, lui-même paramètre du calcul du retour sur investissement.

J.R. : *Dans le cinquième chapitre, tu abordes l'encadrement pédagogique et après avoir brossé un rapide panorama de l'apparition de la figure du tuteur et de son évolution, tu avances l'idée, partagée par différents auteurs, qu'il y a nécessité de concevoir, de planifier et de coordonner les actions des différents types de tuteurs. Je repère ici un souci comparable au mien qui a aiguillonné ma réflexion et mes propositions en faveur d'une réelle ingénierie tutorale. Aussi, j'aimerais savoir, à quel moment, à ton avis, le scénario d'encadrement doit-il être conçu ?*

J.L. : La question ainsi posée en regard de la notion de « scénario » recentre implicitement l'encadrement sur le processus d'apprentissage comme tel, dans le cadre d'un cours ou d'un programme. Un scénario, définissant une séquence d'activités planifiées, ne peut s'intégrer que dans un processus déterminé. En ce sens la notion de scénario exclut les dispositifs d'accompagnement du temps de l'avant et en partie ceux du temps du suivi ainsi que les services parallèles d'accompagnement individuel (santé physique et soutien psychologique). En bref, un scénario d'encadrement est nécessairement lié aux aspects pédagogiques planifiés. Comme pour le choix des activités pédagogiques, le scénario d'encadrement découle des objectifs spécifiques posés préalablement. Si les activités sont majoritairement collaboratives le scénario d'encadrement sera prioritairement axé sur l'animation et la régulation du groupe d'apprenants. En revanche, si les activités proposées jalonnent un apprentissage individualisé, le scénario d'encadrement sera prioritairement axé sur le maintien de la motivation et le soutien psychologique.

J.R. : *Est-ce que le scénario d'encadrement doit toujours être conçu après le scénario pédago-*

gique et donc venir en réponse à celui-ci ?

J.L. : Si on parle toujours de scénario d'encadrement, je viens de répondre à cette question. Toutefois, si on considère l'encadrement dans le sens large « d'accompagnement » de l'étudiant, comme je l'ai expliqué plus haut, la partie extra-pédagogique des dispositifs d'encadrement peut être élaborée avant le scénario pédagogique comme tel.

J.R. : *Ou bien, peut-il être pensé de manière concomitante et donc influencer sur le scénario pédagogique ?*

J.L. : Ce n'est pas le « scénario d'encadrement » qui peut être concomitant, mais la « fonction conseil » en encadrement. Si, lors de l'élaboration d'un programme de formation, on dispose de personnes expertes en diverses techniques d'encadrement des groupes ou des personnes, il va de soi que leur expertise guidera l'élaboration du scénario pédagogique en prévoyant les difficultés d'apprentissage auxquelles elles devront éventuellement remédier selon les stratégies et les activités pédagogiques choisies.

J.R. : *Autrement dit, si l'on considère l'encadrement comme un support à l'apprentissage et les ressources comme l'incarnation du discours de l'enseignant, la place du tutorat et son poids dans le processus de conception ne qualifie-t-il pas déjà l'approche pédagogique choisie ?*

J.L. : C'est justement ce morcellement de l'enseignement-apprentissage entre expert-concepteur et tuteur qui pose problème. Lorsque le prof est le seul intervenant dans son cours, s'il a le moindre d'expérience, il est capable de faire les ajustements pertinents entre les exigences du contenu et les besoins des apprenants. Or, la dichotomie, prof-expert d'une part et tuteur d'autre part, que l'industrialisation implicite de la formation a provoquée, a aussi généré un conflit de statuts.

Dire que le poids du tutorat dans le processus de conception d'un programme de formation « qualifie » l'approche pédagogique choisie, me semble inexact. Tout comme pour la question précédente, ce n'est pas le poids du tutorat dans le scénario d'apprentissage qui est en cause ici, mais le rôle conseil que l'on accorde aux personnes expertes en tutorat lors de l'élaboration de ce scénario d'apprentissage. Les experts en

tutorat peuvent se sentir « frustrées » que leurs remarques et suggestions ne soient pas prises en compte. La négligence de la fonction conseil tutorale peut entraîner la mise en opération d'une formation inadaptée à une clientèle donnée.

Quant à ta proposition d'une « ingénierie tutorale » elle semble déborder la fonction tutorale recouvrant plusieurs fonctions d'encadrement énoncées par divers auteurs. Il semble que tu souhaites substituer le processus « d'ingénierie tutorale » à celui « d'ingénierie pédagogique » ; ceci revient à prioriser l'encadrement sur l'enseignement-apprentissage. Dans l'évolution actuelle des modalités d'enseignement-apprentissage, on constate que la production des contenus d'apprentissage est confiée de plus en plus à des équipes d'experts, parfois dissociées des institutions dispensatrices. Ces dernières utilisent alors ces ressources pour la formation des étudiants en ayant recours à des tuteurs pour le « service pédagogique » à la clientèle. Ainsi, dans les institutions éducatives « de masse » les tuteurs sont appelés à remplacer les profs traditionnels, à la fois transmetteurs de connaissances et pédagogues. Cette mise de l'avant de la fonction tutorale dans ta proposition « d'ingénierie tutorale » est sans doute prémonitoire. À court terme, ce changement terminologique aura sans doute pour effet de revaloriser la fonction tutorale.

J.R. : *Tu relies avec pertinence la collaboration aux apports de Vygotski qui a avancé les notions de « zone de développement proximal », « d'étayage » et de « des-étayage » et qui plus fondamentalement, dans une certaine parenté avec Joseph Jacotot évoqué par Jacques Rancière dans « Le maître ignorant » propose un socio-construktivisme qui selon ton expression « renforce l'esprit démocratique ». Dans cette perspective, le rôle du tuteur est plus celui d'un animateur, d'un modérateur, d'un garant pour le groupe d'apprenants, qui doit pratiquer l'écoute active et la maïeutique socratique. A ton avis, le travail collectif d'un groupe d'apprenants ne peut-il pas prendre d'autres formes que celle de la collaboration ?*

J.L. : Dans une question précédente, j'ai émis des réserves sur les avantages a priori de l'apprentissage collaboratif basé sur la théorie du socio-construktivisme. S'il est certain que dans le domaine scientifique ou dans le domaine profes-

sionnel les développements se font par la collaboration entre experts ou professionnels pour résoudre des problèmes contingents, il est moins évident que les apprentissages faits en collaboration dans un groupe, soient plus assurés et rapides que par des méthodes plus traditionnelles telles que l'enseignement magistral ou l'apprentissage expérimental individuel.

J.R. : *Des formes où le tuteur jouerait plus le rôle d'un guide voire d'un chef de projet ?*

J.L. : Dans cette forme d'activité collective, ne retrouve-t-on pas le modèle de l'instituteur ou de l'enseignant qui sait dynamiser sa classe ?

J.R. : *Le raccourci qui fait estimer que toute activité collective est par essence collaborative, n'amène-t-il pas à un cul de sac ?*

J.L. : Par définition l'apprentissage en classe est une activité collective. le plus souvent, il n'est pas collaboratif.

J.R. : *Dans ton sixième chapitre, tu formules des apports qui me semblent essentiels pour les tuteurs. En particulier, tu précises la notion de feedback et celle d'écoute. Sur cette dernière, tu signales que c'est « l'écoute compréhensive » que le tuteur devrait adopter. Tu l'oppose à celles qui sont « hostile », « condescendante », « partielle », « anxieuse » ou « simulée ». J'ai trouvé là aussi des échos à la réflexion qui m'a amené à distinguer fortement le conseil et la consigne. Tu indiques aussi que le tuteur doit « neutraliser son rôle d'autorité afin de faciliter l'établissement d'un lien de confiance avec les apprenants. » Si je suis en plein accord avec tes propos, je me pose des questions sur les moyens donnés aux tuteurs pour s'investir dans ces démarches. Les institutions sont-elles prêtes à reconnaître ces dimensions de l'activité tutorale ?*

J.L. : Les comportements d'écoute et de feedback sont des savoir-être qui, en principe, vont de pair avec la qualité de pédagogue, enseignant ou tuteur. Je ne vois pas en quoi les institutions ont à intervenir.

J.R. : *Comment peuvent-elles quantifier les temps tutoraux qui sont nécessaires à ces comportements ?*

J.L. : Tout conseiller-expert en communication sait que si les comportements d'écoute et de feedback engendrent des interactions plus

longues, il sait aussi qu'ils en réduisent le nombre et, de ce fait, sont plus productifs. Plus simplement, en regard du temps consacré à un étudiant, il est plus avantageux de prendre le temps nécessaire pour bien comprendre son problème et lui répondre adéquatement, que de lui donner des réponses standardisées et lapidaires qui n'y répondent pas car on n'a pas identifié le vrai problème. Il reviendra alors à plusieurs reprises, ce qui en temps cumulé est plus onéreux. En outre, l'écoute est essentielle à la résolution du problème central du tuteur, évoqué plus haut : comprendre ce que l'étudiant ne comprend pas.

J.R. : *Les tuteurs peuvent-ils avoir facilement accès à des formations les préparant à ces attitudes ?*

J.L. : Il me semble qu'en sciences de l'éducation il y a des cours ou des séquences de formation qui préparent au développement de ces savoir-être.

J.R. : *En l'absence de réponses à ces questions, ne charge-t-on pas un peu plus la barque du tuteur ?*

J.L. : Il me semble, au contraire, que si les tuteurs acquièrent et développent ces habiletés leur barque s'en trouvera bien allégée.

J.R. : *Enfinement, quels sont les moyens à mettre en œuvre pour concrétiser l'idéal affiché ?*

J.L. : Prendre des cours en communication interpersonnelle. Dans ce cas seule la modalité « en classe » est efficace !

J.R. : *Dans ton septième et dernier chapitre, tu abordes la question de l'encadrement institutionnel. Celui-ci apparaît important et de nature à traduire l'investissement de l'institution dans une réelle démarche d'encadrement. De nombreux services sont amenés à apporter des informations et des services aux apprenants. Pourtant, tu constates un certain déficit de « culture organisationnelle » en lien avec l'encadrement. À certains égards, ne penses-tu pas que l'on puisse établir un parallèle avec la démarche qualité ?*

J.L. : Oui ! Tout à fait ! Mais la démarche qualité devrait s'appliquer d'abord aux formations offertes, aux designs pédagogiques impliquant la qualité de produits (diplômés) que l'on souhaite obtenir au bout de la chaîne. Quelle révolution chez les pédagogues, tous enseignants et tuteurs

confondus !

J.R. : *Imaginons une organisation qui souhaite améliorer la qualité de son accueil. Ce n'est pas uniquement le personnel d'accueil qui sera impacté par les changements envisagés mais aussi les autres intervenants. Par exemple, le fournisseur de fleurs qui veillera à ce que les bouquets soient toujours frais, le responsable de la machine à café pour que celle-ci soit toujours alimentée, les personnes qui reçoivent les visiteurs qui veilleront à mettre leur téléphone sur messagerie le temps de l'entretien, etc. De même pour l'encadrement, ne serait-il pas nécessaire de sensibiliser chaque salarié d'une institution éducative, pour la part qui lui revient, à ce que l'on pourrait nommer le "réflexe tutoral" : être à l'écoute, manifester sa disponibilité, offrir son aide ?*

J.L. : C'est la philosophie « service à la clientèle » qui doit être développée dans la culture organisationnelle des institutions éducatives. Compte tenu de la connotation « directive » associée au néologisme « tutoral », comme je le mentionnais en commençant, je ne pense pas que l'expression « réflexe tutoral » soit pertinente.

J.R. : *Tu as relevé que les institutions sont de plus en plus sur un marché concurrentiel. Je pense que tu seras d'accord avec moi pour dire que la formation à distance constitue un vecteur de cette mise en concurrence dans la mesure où elle autorise à rejoindre des publics non accessibles selon les formules de formation traditionnelles. Dès lors, le discours promotionnel pèse de plus en plus lourd tant dans la communication que dans les budgets des institutions. Il me semble pour autant qu'il existe comme une sorte de point aveugle dans ces approches marketing et qui concerne précisément l'encadrement. Il y a trois ans, je m'étais amusé à recueillir les mentions commerciales relatives au tutorat sur plusieurs sites d'organismes de formation à distance. Le résultat était assez affligeant puisque à part la très grande disponibilité des tuteurs et leurs hautes compétences, bien peu d'autres arguments étaient développés. Pourtant, ne peut-on considérer qu'une institution qui présenterait son système tutoral répondrait par avance à certaines interrogations de ces éventuels clients ?*

J.L. : Comme ancien expert en communication-marketing, je dirais qu'avant de promouvoir une institution par la qualité de son « système tuto-

ral » il faudrait d'abord « faire connaître et comprendre l'expression « système tutorial », car actuellement je ne pense pas qu'elle soit « vendeur » ! Il est toujours préférable de réserver le jargon spécialisé aux agents internes à l'organisation et aux experts, et vulgariser les services offerts sous ce vocable pour répondre aux attentes que les étudiants expriment en termes simples et courants.

J.R. : *L'institution ne montrerait-elle pas ainsi son professionnalisme et la qualité globale de son offre ?*

J.L. : J'ai déjà évoqué cet aspect au début de notre entretien. La qualité d'un service reçu sont plus « vendeurs » que la qualité du personnel de l'entreprise qui l'offre. En regard des institutions éducatives, c'est la valeur des diplômes et les conditions facilitantes pour les obtenir qui attirent l'attention des étudiants potentiels.

J.R. : *Partant du fait qu'un apprenant satisfait constitue le préalable à sa fidélisation, et que le tutorat a justement pour objectif la réussite de l'apprenant, l'encadrement offert ne peut-il pas devenir un argument marketing ?*

J.L. : Entre autres.

J.R. : *Enfin, le tutorat doit-il continuer à être perçu seulement comme un coût et ne peut-il devenir un centre de profit pour l'institution ?*

J.L. : Pour certains managers des organisations éducatives tout est perçu comme un coût ! Le tutorat n'est pas ciblé particulièrement. En revanche c'est au niveau des catégories professionnelles que l'image du tutorat peut être celle d'un luxe inutile. Il appartient donc aux tuteurs de faire valoir leur importance dans la grande dynamique éducative.

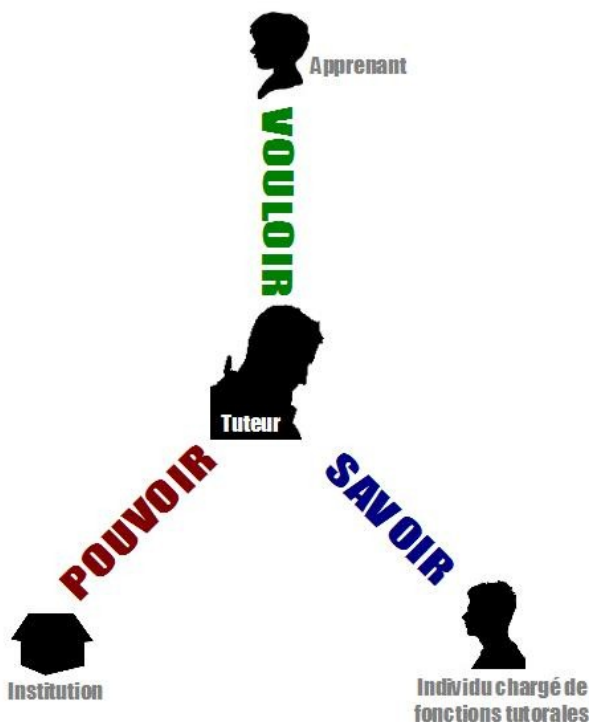
J.R. : *Merci beaucoup Jean pour cet entretien et au plaisir de le poursuivre bientôt de vive voix.*

Qui fait le tuteur à distance ?⁹

Jacques Rodet

Les tuteurs sont encore confrontés à une identité professionnelle insuffisamment établie, ce qui se traduit le plus souvent par un statut peu énoncé et reconnu. Aussi, il est intéressant de se demander "Qui fait le tuteur ?" C'est-à-dire qui participe à la construction de cette identité professionnelle. Pour tenter de répondre à cette question, je vais privilégier l'examen de la situation du tuteur à distance à travers trois processus qualifiés par ces trois verbes : pouvoir, savoir, vouloir.

Le pouvoir, le vouloir et le savoir sont fréquemment mobilisés pour désigner les conditions de l'action. Ici, je les utilise pour caractériser le positionnement du tuteur par rapport à l'institution éducative, les apprenants et la fonction première dans laquelle se reconnaît professionnellement le tuteur (expert, professeur, formateur, apprenant...)



L'institution et le processus « Pouvoir »

C'est l'institution qui dote le tuteur d'un pouvoir d'intervention. Plus l'institution précise le statut du tuteur, plus elle l'investit d'un « pouvoir » identifié et favorise ainsi l'émergence de son identité professionnelle. Il est certain qu'un tuteur qui peut se référer à une convention collective, par exemple, a davantage de chances de s'identifier professionnellement comme tuteur. Toutefois, ce cas est assez rare et la plupart du temps le « pouvoir » du tuteur, est seulement évoqué dans une charte tutorale qui décrit les droits et devoirs du tuteur. Il est à noter également que la manière dont l'institution manifeste le rôle des tuteurs aux apprenants est fondateur d'une plus ou moins grande légitimité sans laquelle la mise en œuvre du « pouvoir » est hypothéquée.

L'individu et le processus « Savoir »

L'individu qui est amené à assumer des interventions tutorales ne devient tuteur que dans la mesure où il possède un savoir sur les fonctions tutorales. Si son institution a une responsabilité première sur les actions de formation qui le prépareront à ses rôles de tuteur, l'individu peut également agir sur ce processus « savoir ». D'une part, par les actions d'auto-formation qu'il peut mener mais aussi en s'engageant dans un dialogue avec d'autres tuteurs. A cet égard, les communautés de pratiques se révèlent un puissant levier de développement de son « savoir » de tuteur. Une autre démarche que l'individu peut entreprendre est de porter un regard réflexif tant sur les compétences professionnelles qu'il possède déjà et qui sont transférables au tutorat que sur les premières interventions tutorales qu'il réalisera. Cette démarche métacognitive est de nature à construire chez l'individu une estime de soi, elle-même fondatrice d'autorisation à être le tuteur qu'il souhaite être.

L'apprenant et le processus « Vouloir »

L'individu doté de « pouvoir » et de « savoir » ne sera réellement tuteur que dans la mesure où les apprenants manifesteront leur « vouloir » à le reconnaître comme tel. Cela pose la question de la légitimité mais aussi de l'utilité du tuteur pour les apprenants. Si cette dernière est relative au périmètre d'action du tuteur déterminé par l'institution, elle est aussi en rapport avec la

9 Reprise du billet publié sur le Blog de t@d le 25 mars 2010
<http://blogdetad.blogspot.com/2010/03/qui-fait-le-tuteur-distance-par-jacques.html> (Consulté le 20/10/05)

qualité de la relation tutorale qui sera nouée par le tuteur avec les apprenants. Par ailleurs, le « vouloir » des apprenants à reconnaître le tuteur comme tel ne se traduit pas forcément par une sollicitation de tous les instants du tuteur mais bien plus par le sentiment de pertinence qu'ils accorderont aux interventions tutorales.

Le tuteur et le processus « Vouloir »

Pour l'individu amené à exercer des fonctions tutorales, le « vouloir » pose la question de sa connaissance des fonctions tutorales et de son désir de les investir. Comme pour tout changement, il existe un certain nombre d'impacts qui s'ils ne sont pas identifiés et traités par l'institution peuvent amener les individus à être réticents, voire résistants à devenir tuteur. L'origine professionnelle des tuteurs peut parfois servir d'élément d'appréciation pour caractériser la potentialité du « vouloir ». De manière générale, et j'insiste bien sur ce caractère général, les individus qui se reconnaissent professionnellement dans un statut plus valorisant que celui de tuteur (les professeurs par exemple), éprouvent davantage de difficultés à « vouloir » être tuteurs que ceux pour qui être tuteur représente une certaine promotion (les apprenants par exemple). Toutefois, le « vouloir » est aussi intimement lié à la capacité que l'on se reconnaît et à l'autorisation que l'on se donne à être. Si le rôle de l'institution est décisif, en particulier par la mise en place des formations des futurs tuteurs à leurs rôles, le « vouloir » de l'individu est également conditionné par son « savoir devenir » c'est-à-dire à être dès maintenant celui qu'il sera. Sur ce point, les aspects motivationnels et l'autorisation qu'il se donne sont déterminants.

Le tuteur et le processus « Pouvoir »

Le processus « pouvoir » pour le tuteur est largement dimensionné par son institution et les règles auxquelles il est soumis. Toutefois, répondre aux exigences de son institution ne signifie pas appliquer des procédures sans réflexion. Il me semble que le tuteur comme tout formateur peut passer de la commande à l'auto-commande. Dans son cas, le tuteur peut s'appuyer sur la qualité de la relation tutorale qu'il dimensionne avec l'apprenant. Ainsi, si les actions du tuteur sont identifiées dans une charte tutorale, il y a souvent la possibilité pour le tuteur d'adapter sa mise en œuvre avec les caractéristiques

et les besoins de l'apprenant. C'est pourquoi, j'encourage les tuteurs à exercer leur pouvoir d'adaptation en dialoguant avec leurs apprenants, et à préciser avec eux la forme, les modalités, et la fréquence de leurs interventions.

L'identité professionnelle apparaît donc comme un processus dans lequel l'institution, les apprenants et le tuteur lui-même interagissent. Elle est ainsi liée à la qualité des échanges entre ces trois pôles. Si la formation est le lieu naturel de leur dialogue, ne faudrait-il pas promouvoir d'autres espaces, à l'instar de communautés de pratiques afin que les échanges se révèlent suffisamment féconds pour affermir l'identité professionnelle du tuteur à distance ?

Nouveautés sur le tutorat à distance

Mémoire sur l'encadrement des étudiant(e)s dans les formations en ligne offertes aux différents niveaux d'enseignement.

Jean Loisier

Dans ce document, nous commencerons par faire une revue rapide des dispositifs techniques disponibles en formation en ligne, en signalant ceux qui sont les plus propices à maintenir un contact humain avec les apprenants. Dans un deuxième temps, nous présenterons les différentes catégories d'étudiants appelés à suivre les formations en ligne pour comprendre quelles sont leurs attentes. Nous tenterons ensuite de clarifier la notion d'encadrement, en explorant les différents facteurs qui devraient être pris en compte pour assurer un soutien efficace à l'étudiant. Par la suite, nous présenterons les principales phases de la démarche d'apprentissage par lesquelles passe l'étudiant pour comprendre quel type d'encadrement y est associé. Nous présenterons ensuite les types d'encadrement à privilégier en fonction des stratégies pédagogiques, puis, en lien avec l'encadrement pédagogique, nous développerons certains aspects psycho-sociaux de l'encadrement. Enfin, nous présenterons les autres services de soutien offerts aux étudiants qui suivent des cours en ligne, dans les institutions qui les dispensent.

Année : 2010

http://www.refad.ca/recherche/memoire_encadrement/Memoire_Encadrement_Mars_2010.pdf

Des interactions sociales en formation universitaire à distance, Une approche microsociologique exploratoire et inférentielle

Jean-Claude Regnier, Annick Pradeau

Dans cet article, nous nous intéressons à l'organisation des interactions sociales dans un dispositif de formation universitaire en ligne. Les hypothèses présument que, malgré la distance entre les étudiants, les interactions sont riches et structurées. Les contraintes techniques et les caractéristiques spatio-temporelles influent sur les acteurs qui agissent sur l'organisation sociale. Le champ théorique est celui de la sociologie interactionniste d'Erving Goffman. La méthodologie consiste à observer les traces des

échanges entre six étudiants engagés dans un apprentissage collaboratif sur un forum de discussion du campus numérique FORSE. La dimension exploratoire est complétée d'une démarche inférentielle consistant à examiner les concepts goffmaniens pour considérer leur congruence au champ spécifique des interactions sans coprésence physique. Nous proposons d'assimiler cet environnement numérique à un nouveau cadre de l'expérience où s'instaure un ordre interactionnel qu'il s'agit de mieux comprendre.

Année : 2009

Mots clés : Interactions sociales, apprentissage collaboratif, campus numérique, forum de discussion, sociologie interactionniste

http://sticef.univ-lemans.fr/num/vol2009/08-regnier/sticef_2009_regnier_08.htm

Modéliser l'organisation du tutorat pour assister la description de scénarios d'encadrement

Patricia Gounon, Pascal Leroux

Le travail présenté dans cet article s'intéresse à la conception d'activités d'encadrement d'apprenants dans le cadre de Formation en Ligne (FEL). Notre problématique porte sur la question du soutien pour la conception d'une FEL et plus précisément l'assistance à la description de l'encadrement des apprenants dans le but de spécifier les rôles et interventions du tuteur ainsi que les outils supports à son activité. À partir d'une étude des travaux sur la prise en compte du tutorat dans des dispositifs d'apprentissage à distance, nous avons élaboré le modèle d'organisation du tutorat Triton et sa méthodologie d'utilisation. Nous montrons l'intérêt et la facilité de son intégration dans des langages de modélisation pédagogique (EML) à travers deux cas d'études que sont IMS-LD et LDL pour lesquels nous proposons une extension permettant d'enrichir le scénario d'encadrement.

Année : 2009

Mots clés : ingénierie pédagogique, formation en ligne, tutorat, scénario d'encadrement, standard, langage de modélisation pédagogique

http://sticef.univ-lemans.fr/num/vol2009/07-gounon/sticef_2009_gounon_07.htm

Lors du congrès de l'AIPU qui s'est tenu à Rabat du 17 au 21 mai 2010, plusieurs communications avaient un lien direct ou plus indirect avec le tutorat à distance.

Thème 1 : L'institution : Gestion des réformes et management du changement

T1-69

Claude GILLARD - Catherine DESCHEPPER

Aide à la réussite en première année de l'enseignement supérieur. Interroger le lieu de l'intervention pédagogique

T1-86

Christian COLIN

D'une cellule TICE à un centre d'appui pédagogique : premier bilan

Thème 2 : L'enseignant-chercheur : Professionnalisation du métier et appropriation du changement pédagogique

T2-18

Joelle DEMOUGEOT-LEBEL - Cathy PERRET

Quels sont les besoins d'accompagnement pédagogique exprimés par les enseignants-chercheurs ? : Des pistes pour documenter le développement d'un centre de pédagogie universitaire français

T2-35

Veronica SIMONA BENHAMZA - Gianna MIOTTO ALTOMARE

Suivi et développement de la personne en formation

T2-100 (M-C)

Jeanne-Marie RUGIRA Pascale BERGERON Sacha GENEST-DUFAULT Ève BÉLANGER Mathieu LEBLANC-CASAVANT Marja MURRAY Agnès NŒL Mario DUBÉ Monyse BRIAND

Approche réflexive et expérience d'accompagnement des processus de renouvellement des pratiques formatives en formation initiale d'orientation professionnalisante

T2-43

Sonia MANKAI

Modélisation de l'enjeu émotionnel dans l'appropriation d'un changement pédagogique par

les enseignants : entre frustration et enthousiasme. Etude ethnographique auprès des enseignants de L'ISSET De Nabeul, Tunisie

T2-42

Daria DELORENZI

Le journal de bord de pratique professionnelle : écritures réflexives entre formation et recherche

T2-111

Godelieve DEBEURME - Christelle LISON

Encadrer des travaux de recherche : cela s'apprend.

T2-29

Isabelle CHENERIE - Sébastien CHALIES - Franck MARTIN - Laurent TALBOT - André TRICOT

Proposition d'une définition du métier de conseiller pédagogique dans le contexte universitaire français.

T2-48

Sira ISAAC - C. HOFFMANN J. DOUADY C. DURAND E. SYLVESTRE S. ABRY S. GUILLET Y. PIGEONNAT

Un outil de développement professionnel des conseillers pédagogiques dans l'enseignement supérieur : le réseau PENSERA

T2-97(M.C)

Claude SAVARD Serge TALBOT Didier PAQUELIN John BENTLEY Abdellatif CHIADLI

Les pratiques de formation, de perfectionnement et d'accompagnement des enseignants universitaires: le cas de quatre universités

Thème 3 : L'étudiant : un nouveau métier au centre des réformes pédagogiques

T3-002

Soumaya HOUARI - Allal BENELAZMIA

l'accompagnement méthodologique en première année universitaire

T3-039

Fabien CLAVEAU - Sylvie PIRES DA ROCHA - Michael CANU

Tutorat par les pairs dans le cadre de projets intégrateurs Ou l'effet tuteur

T3-078

Salwa BAKI - Mansouri HATTAB - M. EL BOUIHI - S. LAHMITI - T. FIKRY

Le tutorat tel que perçu par l'étudiant de la faculté de médecine de Marrakech : opinion de 200 étudiants

T3-088

Dominique LEMENU - Claude GILLARD Cédric JULIENS Sophie DUVILLIER Colette LEJEUNE

Une journée pour se préparer à son métier d'étudiant. Un dispositif du service d'aide à la réussite

T3-036

Myriam REVEILLERE - Sébastien COUVREUR - Anne AVELINE - Daniel JELU - Alain BOURGEOIS

«Projet Pluri Disciplinaires en 1er cycle : une mutualisation pour une meilleure efficacité et un développement de la créativité et l'autonomie des étudiants»

T3-070

Louise SAUVÉ - Nicole RACTTE - Godelieve DEBEURME - Alan WRIGTH, François RUPH

Sommes-nous outillés pour aider nos étudiants à persévérer dans leurs études?

T3-049

Christelle LISON - Denis BÉDARD - Daniel DALLE - Noël BOUTIN

L'engagement et la persévérance en enseignement supérieur: résultats d'entretiens avec des étudiants de deux programmes de génie

T3-067

Yann SERREAU

Regards d'acteurs sur leur accompagnement des projets professionnels des étudiants

Thème 4 : L'évaluation : Outil de régulation et de conduite du changement

T4-019

Marie ROUTHIER - Claire BELANGER

Guider et évaluer la progression de l'étudiante dans l'apprentissage de la démarche réflexive

Thème 5: Les TICE : Des technologies pour enseigner et apprendre autrement

T5-040

Jean HEUTTE

Mise en évidence du flow perçu par des étudiants au cours d'un travail collectif via les réseaux numériques : autodétermination, autotélisme et auto-efficacité, des déterminants de la motivation des étudiants et de la persistance aux études supérieures ?

T5-008

Stéphanie MAILLES-VIARD METZ - Chrysta PELLISSIER

Le processus de conception de l'aide mise en jeu dans l'enseignement à distance

T5-76

Jean-Louis PERNIN - Isabelle CHENERIE

Guide du projet tutoré en ligne : présentation et discussions autour d'une ressource innovante

T5-042

Caroline BRASSARD - Amaury DAELE

Tutorat et formation hybride à l'université : quelles innovations pédagogiques dans l'accompagnement des étudiants ?

T5-21(M.C)

Marcel LEBRUN - Sylviane BACHY - Françoise DOCQ - Isabelle MOTTE - Denis SMIDTS - Charles VAN HAVERBEKE - Séverine MARON - Dominique RORIVE

Accompagnement technopédagogique dans la mise en ligne de cours et de programmes : une modélisation de différentes approches.

T5-22(M.C)

Marcel LEBRUN - Sylviane BACHY - Françoise DOCQ - Isabelle MOTTE - Denis SMIDTS - Charles VAN HAVERBEKE - Séverine MARON - Dominique RORIVE

Accompagnement technopédagogique dans la mise en ligne de cours et de programmes : expériences et réalisations.

T5-002

Monique CARON-BOUCHARD - Michel PRONO-
VOST - Katerine DESLAURIERS

Accompagnement virtuel et réussite scolaire

T5-052

Ali ILAHI - Ileh MED TAHAR

Le tutorat dans un dispositif de formation à dis-
tance : les moments réels et virtuels

Colloque du REFAD

Le 7 mai 2010, le REFAD a tenu un colloque sur
le thème : « Encadrement des étudiants en FAD -
pratiques, réflexions et prospective ».

L'enregistrement vidéo est accessible à :
<http://webconf.telug.quebec.ca/p61584600/>

Comment l'apprenant peut-il utiliser les ré- troactions des tuteurs à ses travaux ?

Jacques Rodet, mai 2010

Diaporama ayant servi de support à l'interven-
tion effectuée dans le cadre de l'Atelier lunaire
du programme FAD de la Télug.

[http://blogdetad.blogspot.com/2010/05/usa-
ges-des-retroactions-des-tuteurs.html#links](http://blogdetad.blogspot.com/2010/05/usa-
ges-des-retroactions-des-tuteurs.html#links)



Présentation

t@d, la communauté de pratiques des tuteurs à distance a pour objectifs de :

- faciliter la mutualisation des pratiques tutorales,
- d'offrir un espace de débats sur les thèmes liés au tutorat à distance,
- de permettre aux tuteurs de solliciter de l'aide pour la réalisation de leurs interventions tutorales à distance.

Initiée en 2003 par Jacques Rodet, t@d dispose d'un blog, d'outils de veille collaborative, d'une base documentaire scientifique sur le tutorat, répertoriant 170 documents au 26 mars 2010, ainsi que de deux revues *Fragments du Blog de t@d* et *Tutorales* réunis au sein d'un portail.

Elle est également présente sur Facebook, à travers un groupe de plus de 650 participants.

Les résultats de sa veille collaborative sur le tutorat sont accessibles sur Delicious.

Liens

Le portail

<http://www.tutoratadistance.fr>

Le blog

<http://blogdetad.blogspot.com>

Le groupe sur Facebook

Il faut être membre de Facebook pour accéder au groupe. Rechercher t@d.

Les résultats de la veille

<http://delicious.com/tag/blogdetad>

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/>