

Tutorales

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



Le tutorat, acteur de la qualité d'une formation à distance
de Walburga Lia Navarotto

Entretien avec le GIREFAD

Bibliographie sélective sur qualité et tutorat



n°9 – février 2012

Sommaire

Présentation de <i>Tutorales</i>	p. 3
Éditorial	p. 4
Présentation de Walburga Lia Navarotto	p. 5
<i>Le tutorat, acteur de la qualité d'une formation à distance</i> de Walburga Lia Navarotto	p. 6
Entretien avec le GIREFAD	p. 14
Bibliographie sélective sur qualité et tutorat	p. 20
Conditions d'utilisation de la revue Tutorales	p. 22

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 : jacques.rodet@free.fr

ISSN n° 2104-333

Éditorial



Si l'importance du tutorat à distance est une réalité qui s'impose de plus en plus, il est légitime d'identifier en quoi il participe à la qualité d'un dispositif de formation à distance. De la même manière, il devient nécessaire de faire ressortir quelques éléments qui permettent d'évaluer la qualité des services tutoraux offerts. Ce numéro s'intéresse à ces deux thèmes.

Tout d'abord, à travers un article de Walburga Lia Navarotto, tutrice italienne, travaillant au METID attaché à l'université Polytechnique de Milan. Elle propose un regard réflexif sur les méthodes mises en place pour assurer une meilleure qualité aux formations proposées par cette institution et qui visent la certification ISO 9001. Parmi ces méthodes, elle traite plus particulièrement des rôles et des interventions tutorales. Elle considère que « Pour les tuteurs il s'agit d'un véritable défi, dans la mesure où ils sont appelés à donner de leur mieux durant la totalité du cycle de vie du projet et que les projecteurs sont sur eux. »

Ce numéro est complété par un entretien réalisé avec l'équipe de recherche du GIREFAD. Depuis une quinzaine d'années, le Groupe interinstitutionnel de recherche en formation à distance s'intéresse aux activités d'encadrement à distance à travers divers projets de recherche. L'entretien que Pierre Gagné et ses collaboratrices ont accepté d'avoir avec moi porte sur plusieurs résultats d'une enquête par questionnaire sur la qualité en FAD qui est un volet d'une recherche plus large visant à définir la qualité en FAD. Des 13 « cordes sensibles » repérées, l'entretien porte plus précisément sur les trois suivantes : « le tuteur est compétent dans le domaine du cours », « le tuteur est fiable, il tient ses engagements », « les réponses du tuteur sont pertinentes ».

Enfin, une bibliographie sélective traitant du tutorat et de la qualité est proposée. Si de nombreux articles traitent indirectement de la conjonction de ces deux thèmes, peu le font de manière exclusive. Ce numéro de Tutorales veut modestement apporter sa pierre à l'édification d'un corpus de publications sur la qualité du tutorat à distance et sur le tutorat comme facteur déterminant de la qualité d'une formation à distance.

J'espère que vous trouverez autant de plaisir à lire ce numéro que j'en ai eu à le préparer.

Bien cordialement,

Présentation de Walburga Lia Navarotto



Walburga Lia Navarotto est italienne et travaille au METID, Polytechnique de Milan. Il s'agit d'une organisation travaillant au développement de méthodes et de projets dans le domaine de l'apprentissage en ligne et de la collaboration sur Internet.

Tutrice en ligne, ses responsabilités dans ce domaine peuvent être divisées en trois activités principales :

- Conception et utilisation des instruments d'enquête pour la détection et le suivi des développements dans le cadre du « Service analyse/indicateurs clés » pour chaque enquête.
- Assistance technique dans l'utilisation des outils en ligne et service à la clientèle. Ce service est offert à distance par e-mail et forum dédié aux difficultés techniques mais également en face à face.
- La gestion des communautés de pratique en ligne conçues pour faciliter l'échange d'informations et la collaboration sur des objectifs communs. Ces communautés sont hébergées sur des LCMS Open Source (Moodle, liferay) ou d'autres outils de collaboration en ligne disponible sur le web.

C'est dans ce cadre qu'elle s'est investie dans le projet INTEse (Intégration des étudiants étrangers) <http://www.intese.eu> - portail dédié aux étudiants étrangers en Italie. Elle est chargée de gérer les nouvelles inscriptions aux cours d'italien en ligne. Elle permet aux étudiants d'accéder à la plate-forme d'apprentissage et à la classe virtuelle la plus adaptée à leur niveau de compétences (de A1 à B2). De plus, elle s'occupe de mettre à jour les documents répertoriés dans une base de données et partagés via les outils Google docs. Pour ce projet, elle a créé un blog dédié aux idiomes typiquement italiens et elle écrit chaque semaine de nouvelles « paroles » sous le pseudonyme d'Iris.

Le tutorat, acteur de la qualité d'une formation à distance

Walburga Lia Navarotto

Résumé : Cet article est consacré aux opérations nécessaires pour définir la qualité des formations à distance à l'Université Polytechnique de Milan. Au sein de cette université il existe une organisation (METID) déjà certifiée UNI EN ISO 9001:2000 pour la conception et le développement de produits et services e-learning, qui chaque année propose de nombreux projets à la certification ISO 9001, et obtient de nombreux résultats positifs. L'organisation qualifiée ambitionne de devenir ainsi un exemple à suivre pour l'administration publique à laquelle elle appartient, la Polytechnique de Milan. Les mesures nécessaires pour cela sont définies et articulées au sein d'un procès bien défini qui prévoit une série d'activités critiques, parmi lesquelles le tutorat joue un rôle particulier. Tout d'abord le tuteur collabore intensivement avec le Project Manager pour définir les outils de communication à utiliser avec la clientèle et le type de support prévu. Ensuite, pendant la phase de diffusion active du projet, il s'occupe de mener à bien les activités prévues. Le tuteur s'occupe en outre de déterminer les indicateurs de base pour la lecture « en qualité » de chaque projet ; les principaux indicateurs sont le taux de décrochage, l'indice d'appréciation globale et la satisfaction des attentes. Un outil très important (et commun à tous les projets en qualité) dans ce cadre est le questionnaire de satisfaction, à partir duquel des améliorations pour l'édition suivante peuvent être obtenues. Le questionnaire par ailleurs contient une série de questions identiques à tous les projets soumis à la certification ISO 9001 en fournissant une série de questions essentielles relatives aux principaux indicateurs pour évaluer la qualité des projets. Une dernière partie est consacrée aux relations que le tuteur établit avec les bénéficiaires et celles qu'il entretient avec ses collègues.

Mots-clés : tutorat, accompagnement, qualité, industrialisation, personnalisation.

Pourquoi la qualité

Dans l'organisation où je travaille, chaque année, de nombreux projets, se portent candidats à la certification ISO 9001, avec des résultats généralement positifs. Cela a été le résultat de synergies entre les différents professionnels qui rendent possible la réussite d'un projet. Parmi eux, les Project Managers, les programmeurs informatiques et les tuteurs en ligne, c'est à dire ceux qui fournissent une assistance aux usagers, qui s'occupent de suivre et d'évaluer l'efficacité des services et la satisfaction des destinataires, jouent un rôle important. Ces derniers sont des acteurs ayant un rôle particulier pour les projets stratégiques car ils peuvent fournir les indicateurs les plus importants pour la lecture d'un projet : le taux de décrochage, la satisfaction globale des utilisateurs, la satisfaction des attentes.

Le choix de l'organisation, visant la certification de la qualité est principalement motivé par les intentions suivantes :

- garantir un niveau de service à la clientèle (client, entendu comme utilisateur final et sujet impliqué dans le procès) ;
- contrôler les processus critiques, en identifiant les marges d'amélioration ;
- accroître le partage des connaissances au sein de la structure, en valorisant la contribution des ressources humaines.

L'intérêt de l'organisation qualifiée à devenir un exemple à suivre pour l'administration publique à laquelle elle appartient, à savoir le Polytechnique de Milan, est aussi manifeste.

Ce qui rend possible la qualification d'un projet¹, c'est la manière dont il est administré selon les principes propres à la démarche qualité. En pratique, les projets, ou les services (on appelle « services » les projets après la pre-

¹ Un projet, dans l'organisation où je travaille c'est un processus complexe qui comprend plusieurs acteurs et activités.

mière édition, expérimentale) doivent répondre à certaines exigences de base.

Premièrement, les projets doivent être « mesurables ». Cela signifie qu'il doit être prévu de réaliser des interviews et de diffuser des questionnaires aux utilisateurs afin de récupérer des informations utiles pour construire des indicateurs ; puis, on doit identifier un client ou un groupe d'utilisateurs finaux. Enfin, il doit être disponible aux inspecteurs² à travers le portail ou le LCMS à partir desquels il est possible d'observer les activités qui s'y déroulent. Par exemple, dans le contexte d'un portail qui héberge une communauté de pratique, les discussions dans le forum, la quantité de réponses à un message donné, le nombre de visualisations sont des objets qui peuvent être pertinents d'observer pour les évaluations d'inspection. Au sein d'un LCMS, le pourcentage de lectures d'un objet d'apprentissage (LO) en relation avec l'adhésion totale, le nombre de téléchargements des matériaux d'étude et le pourcentage de réussite aux tests requis peuvent être également significatifs.

Deux mots sur l'ISO 9001

L'ISO 9001:2008 est une disposition de l'International Organization for Standardization, qui est le principal organisme qui élabore des normes dans le monde entier.

Sa version précédente, ISO 9001:2000 définit les exigences pour un système de gestion de la qualité d'une organisation grâce à une approche processus, c'est-à-dire une approche qui se concentre sur les processus de l'organisation, de sorte qu'en pratique cette règle permet de gérer la qualité des processus de l'organisation certifiée).

Le Service METID qui est l'organisation où je travaille, depuis 2004, est certifié UNI EN ISO 9001:2000 pour la conception et le dévelop-

pement de produits et services pour l'e-learning.

L'organisation, depuis 2001, s'est intéressée au thème de la certification ISO : initialement, pour répondre à un appel extérieur, puis pour cartographier et surveiller leurs processus, en utilisant le système qualité en tant que catalyseur de l'innovation au sein de la structure. La Direction a grandement contribué à l'atteinte des objectifs.

Pour augmenter l'opérationnalité et la flexibilité des procédures de système qualité, les mêmes procédures ont été transmises au personnel de la structure par le recensement des bonnes pratiques ciblées sur les besoins réels.

Tutorat : Processus et activités critiques

Les mesures nécessaires pour tenter d'obtenir et conserver la certification de la qualité du projet font partie d'un procès bien défini qui prévoit une série d'activités critiques. C'est surtout à ce stade pratique qu'on déplace le projecteur sur le travail des tuteurs en ligne. Le tuteur est en fait la personne qui s'engage à mettre à jour (selon les directives de la qualité) et à administrer des questionnaires périodiques de satisfaction des utilisateurs finaux et, le cas échéant, des entretiens avec le client. L'administration et l'analyse des questionnaires de satisfaction (par la production de documents, rapports et graphiques avec les commentaires faits sur les réponses fournies par les utilisateurs) sont effectuées de une à trois fois pour chaque période de service fourni : au moment du démarrage, pour en apprendre davantage sur les bénéficiaires et leurs besoins, durant l'étape intermédiaire afin de mieux comprendre l'évolution et lors de la phase finale. Il est important de souligner que le tuteur a la responsabilité de maintenir le contact direct avec les usagers, qui perçoivent la valeur du service dispensé, par la disponibilité, la courtoisie et le soin à leur égard. Par ailleurs la relation avec les usagers constitue une variable clé pour conquérir leur confiance, qui

² Personnes qui viennent examiner la documentation relative aux projets en qualité et qui peuvent décider d'accorder la certification

détermine la « perception de la qualité » au sens large. De même, le chef qualité compte sur le tuteur pour que le projet obtienne un bon résultat. Le tuteur doit donc faire preuve de précision et de ponctualité dans le recueil des informations (il doit administrer les questionnaires de satisfaction dans les délais), ensuite il doit être capable d'interpréter les résultats, enfin il doit être clair et efficace en rédigeant le rapport final.

Conception et outils

Niveau de service et plan de gestion des urgences

Le tuteur réalise les activités prévues dans la gestion des projets en qualité en utilisant une série de moyens approuvés par le Project Manager. Un de ces moyens correspond au niveau de service offert aux usagers et à la définition d'un plan de gestion des urgences, en coopération avec le Project Manager. Le tuteur collabore d'une façon particulièrement intensive avec le PM pendant la phase de planification (avant la mise en marche d'une formation ou d'un service de collaboration dans le réseau).

Le niveau de service concerne la détermination des canaux de communication avec la clientèle (mail, téléphone, chat, forum) et le type de support prévu (technique, méthodologique). Pour définir le niveau de service le PM choisit son tuteur et lui demande conseil sur les outils qui sont, à son avis les plus efficaces pour communiquer et pour supporter les usagers. Le tuteur est un conseiller pour le PM, et pendant la phase de diffusion active du projet, il est celui qui s'occupe de bien faire fonctionner les activités.

Le plan de gestion des urgences est un dispositif utile pour faire face aux imprévus. Celui-ci prévoit de :

- remplacer les ressources en cas de vacances et absences ;
- l'activation des avertissements et des contacts utiles en cas de problèmes

survenant durant les tranches horaires critiques (en soirée, dimanche...)

La construction d'un plan de gestion des urgences avant le début d'un service online permet de gagner temps et énergie tout en réduisant les inconvénients pour les usagers. Conseils et réponses opportunes sont de nature à rassurer les destinataires qui percevront ainsi l'attention qui leur est portée. Construire un plan de gestion des urgences en phase de début d'un projet (c'est à dire quelque chose d'inconnu), est bien plus difficile, car il n'est pas possible de connaître suffisamment les destinataires.

Les indicateurs de base

La recherche des indicateurs de base est une étape importante pour la qualité d'un projet. Le tuteur est impliqué dans la détermination du taux de décrochage, de l'indice d'appréciation globale et de la satisfaction des attentes.

Le taux de décrochage est facilement traçable pour les situations dans lesquelles une liste précise des participants inscrits est disponible. Dans ce cas on peut mesurer le taux de décrochage par calcul du pourcentage différentiel entre le nombre de départ et le nombre final de participants « actifs ».

Par exemple: membres initiaux = 300 ; nombre final de membres = 280 ; $300 - 280 = 20$ soit un taux de décrochage de 6,7%. On entend par « participants actifs » ceux qui ont terminé la majorité des activités prévues au cours du cycle de vie du projet.

L'indice d'appréciation globale et la satisfaction des attentes peuvent être plus facilement obtenus par les questionnaires de satisfaction qui seront abordés par la suite. Il existe d'autres indicateurs pour lesquels il faut observer le nombre d'entrées dans le portail, ou analyser les résultats produits par les bénéficiaires du service. Ces indicateurs sont le niveau d'efficacité de l'enseignement, l'atteinte des objectifs et le niveau de participation active.

Le niveau d'efficacité de l'enseignement peut être mesuré lorsque un test est prévu à la fin du cours ou à certaines étapes intermédiaires.

Si les étudiants qui ne parviennent pas à passer le test sont très nombreux, il y a un indice de faible efficacité didactique, donc il faut probablement apporter quelques changements dans le contenu des leçons.

Le taux de participation est lisible quand il y a une trace des activités, par exemple, les discussions sur le forum ou des enregistrements de conférences web, où le nombre de participants pour chaque session est identifiable. Par exemple, dans le contexte de la licence en sciences informatiques en ligne, un service complexe d'apprentissage en ligne, il est collecté chaque semaine, par le biais d'un formulaire spécial (voire l'image ci-dessous) mis à la disposition des professeurs et intervenants³, le nombre de participants à la conférence Web. A la fin de l'année académique, il est produit un histogramme à partir duquel, la moyenne des participants pour chaque sujet peut être établie. De manière similaire nous enquêtons sur les progrès des élèves à travers l'observation des résultats intermédiaires obtenus aux tests (moyenne d'étudiants passant les tests pour chaque sujet par rapport à l'ensemble des participants).

REPORT SESSIONI LIVE

Report sessioni live

Nome Docente Nom du professeur

Data sessione live Date de l'événement

Numero partecipanti Nombre de participants

Problemi
 si
 no
Problèmes

Problemi riscontrati
Description du problème

Invia

³ Personnes qui gèrent la conférence web

Traçage numérique

Le traçage numérique est un élément utile pour analyser d'une façon quantitative le déroulement d'un projet. Il est possible de « tracer » les usagers dès lors que l'emploi d'un LCMS (Learning Content Management System) est prévu. Le traçage numérique peut nous aider par exemple pour déterminer le taux de décrochage des usagers et pour dénombrer le nombre de connexions.

Les questionnaires de satisfaction

Un outil très important (et commun à tous les projets en qualité) est le questionnaire de satisfaction, à partir duquel des améliorations pour l'édition suivante peuvent être obtenues. La principale caractéristique de ce questionnaire, ce qui en fait un « questionnaire pour les projets dans la qualité », est qu'il contient une série de questions identiques à tous les projets soumis à la certification ISO 9001. Il fournit ainsi une série de questions essentielles relatives aux principaux indicateurs pour évaluer la qualité des projets. Ces questions ont été définies et approuvées par une équipe de professionnels hétérogènes lors de différentes rencontres qui poursuivaient deux objectifs :

- obtenir le maximum d'informations avec un nombre réduit de questions
- rédiger des questions pouvant être opérationnelles dans des contextes différents et universellement reconnaissables.

L'équipe (composée de chefs de projet, des tuteurs et des experts en qualité) a complété la définition d'un ensemble minimal de 8 questions qui sont maintenant régulièrement utilisé par le tuteur pour faire des questionnaires de satisfaction au sein des projets « en qualité ».

Les tuteurs ont joué un rôle clé dans la définition des questions, car ils sont habitués à interagir en permanence et en direct avec les utilisateurs.

Parmi les questions faisant partie de la série minimale il en est quelques-unes qui sont seules capables de renvoyer directement aux indicateurs clés conçus pour évaluer le projet :

- le niveau global de satisfaction (Êtes-vous, dans l'ensemble, satisfait du projet/service?)
- la réponse aux attentes initiales (Est-ce que le projet a répondu à vos attentes initiales ?)

Ces questions (qu'on peut voir ci-dessous) offrent un choix entre quatre options possibles, de 1 à 4 utiles, et qui servent à calculer la moyenne pondérée des réponses. La moyenne de 3,5 comme résultat à la question « Êtes-vous, dans l'ensemble, satisfait du projet / service ?) » correspond à un bon résultat, alors qu'une moyenne de 2,5 exige d'engager une réflexion.

D'autres questions sont particulièrement importantes dans le minimum fixé pour la qualité. Il s'agit de celles relatives à l'efficacité de l'appui technique et méthodologique (c'est à dire l'efficacité du soutien d'un tuteur) et l'évaluation sur le niveau d'interaction avec l'expert de contenu.

1. En termes de clarté, d'exhaustivité et de facilité d'utilisation, le contenu [insérer le nom du cours en ligne / service] est-il, selon vous, satisfaisant ?
2. Après avoir suivi [indiquer le nom du cours en ligne / service], comment évaluez-vous votre niveau de préparation sur les sujets qu'il traite ?
3. Pensez-vous que ce que vous avez appris lors du cours [insérer le nom du cours en ligne /de service] vous sera vraiment utile dans votre contexte de travail ?⁴
4. Êtes-vous satisfait de vos interactions avec le tuteur lors du cours [insérer le nom du cours en ligne/ Service] ?

5. Trouvez-vous la technologie facile à utiliser pour bénéficier de [insérer le nom le cours en ligne / service] ?
6. Comment évaluez-vous la vitesse de chargement des contenus et applications de la [insérer le nom du cours en ligne / service] ?
7. [Insérer le nom du cours en ligne / service] a-t-il été en accord avec vos attentes initiales ?
8. Globalement êtes-vous satisfait de [insérer le nom du cours en ligne/service] ?

Le modus operandi du tuteur

Nous avons déjà évoqué la confiance que le Chef de projet accorde au tuteur et à son travail, qui assure la précision et la rapidité de la collecte des informations et des analyses. Il est important d'ajouter l'attraction que le tuteur est capable de générer envers les utilisateurs pour les inciter à apporter leurs contributions. En effet, les participants à un cours, à une communauté ou un projet ne sont pas dans l'obligation de répondre aux sondages et aux questionnaires ou de participer aux entretiens. Toutefois, nous pouvons constater que la réaction des utilisateurs n'a jamais été pauvre.

Ce résultat positif a été obtenu grâce aux stratégies suivantes:

- choix d'un canal non invasif pour solliciter la coopération des utilisateurs : transmission d'un lien vers le questionnaire sur la page d'accueil du portail du projet ;
- présence d'un nombre limité de questions ;
- discrétion et gentillesse lors de la sollicitation ;
- rappel de l'importance de la contribution pour améliorer le service ;
- définition d'une date de début et de fin pour terminer l'enquête ;
- traitement rapide des données recueillies par la production d'une représenta-

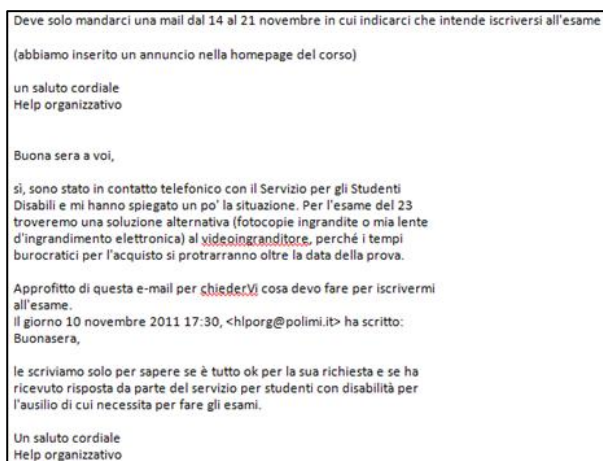
⁴ Seulement le cas échéant.

tion graphique des résultats complétée par des interprétations de résultats.

La présence d'un sondage simple à remplir, le professionnalisme dans la communication et la quantité très limitée d'opérations requises de la part de l'interlocuteur constituent la clé de la réussite pour obtenir un haut niveau de collaboration libre et spontanée des utilisateurs.

La figure, ci-dessous, présente un exemple d'échanges entre un utilisateur et son tuteur.

Il s'agissait d'aider un élève ayant une déficience visuelle et qui avait besoin d'aide lors d'un examen.



La capacité à établir de bonnes relations avec les bénéficiaires, les conseils aux clients et la volonté d'inspirer confiance et sécurité pendant toute la durée de l'apprentissage ou de collaboration en réseau, a conduit à l'élaboration d'un guide pour les tuteurs écrit par un tuteur.

Ce guide contient les procédures standards pour la gestion des utilisateurs, avec des exemples pratiques de résolution de problème, de communication efficace, et la définition des FAQ et des conseils (voir extrait à la fin de cet article).

Tutorat et Web2.0 : les outils de partage et de réseautage

Quels sont les outils que les tuteurs utilisent pour partager et mutualiser leurs bonnes pra-

tiques ? Au sein de notre organisation, il n'existe pas vraiment d'outil « définitif ». Nous cherchons toujours les nouvelles façons de partager et de communiquer qui sont susceptibles d'être plus efficaces que celles utilisées jusqu'à présent. Ce qui caractérise notre pratique, c'est la recherche et l'expérimentation. Cependant, certains systèmes de partage sont toujours en vogue. C'est le cas des instruments « open source », qui ont l'avantage d'alléger le fardeau des mises à jour.

Parmi les instruments testés par le tuteur il y a un wiki, utile pour stocker les projets en chapitres et sous chapitres, mais inadéquat pour stocker des documents volumineux. Ainsi, ce dispositif a été intégré avec un « conteneur » open source, qui est la plateforme Liferay (<http://www.liferay.com/>), qui se révèle plus efficace, en particulier pour contenir documents volumineux.

Outre cet avantage, la plateforme Liferay offre de nombreuses options de personnalisation permettant de surmonter une certaine raideur du wiki. Dans la gestion de nos activités quotidiennes, nous avons également des tuteurs qui font un grand usage des outils de collaboration offerts par Google, et Google Docs comme Spreadsheet. Le principal avantage des outils de Google c'est qu'ils permettent d'éviter la dispersion des nombreux échanges de courrier. Pour donner un exemple concret, dans le contexte d'un service d'assistance aux usagers particulièrement difficile, qui voit un petit groupe de personnes utilisant différents canaux d'interactions (email, chat, téléphone), nous avons partagé un Spreadsheet qui définit le délai de l'assistance pendant les heures de bureau, et l'engagement à parts égales entre les membres du personnel impliqués.

Notre partage des bonnes pratiques et des résultats est donc varié et nous employons plusieurs outils dont une part importante aux principaux services web 2.0 tels que Google docs, YouTube, Flickr, Skype, etc.

Deux mots sur le cours « Qualité »

Pour finir, deux mots sur le cours « qualité » dont la deuxième édition est désormais disponible et qui est destiné à tous les employés experts de certification de l'université Polytechnique de Milan. Il s'agit d'un dispositif d'enseignement court, durant environ un mois, adressé au personnel administratif de Polytechnique, et en particulier aux opérateurs sur les procédures de qualification. Les bénéficiaires appartiennent donc tous à l'Université. L'idée de construire ce cours a émergé à la suite de l'ouverture d'un espace de partage avec les opérateurs de la qualité par le PM en charge de ce service. Cet espace est appelé Q-collaboration (c'est à dire collaboration pour la qualité) est hébergé dans une plate-forme open source. A l'intérieur de la plateforme Q-collaboration, les employés peuvent accéder aux documents publiés et à tour de rôle introduire leurs propres versions, ce qui les rend disponibles aux autres. Après cette première expérience de partage (toujours en cours) il a été décidé de répertorier les doutes et les inquiétudes exprimées par les opérateurs impliqués dans la qualité de l'Université et de construire un cours ayant pour objectif de faciliter le travail des ressources et la formation des nouveaux opérateurs.

Conclusions

L'ISO 9001 est certainement une opportunité à saisir pour toute l'organisation, qui bénéficie d'une accréditation visible à l'extérieur, et aussi dans l'administration publique à laquelle elle appartient. Pour les tuteurs il s'agit d'un véritable défi, dans la mesure où ils sont appelés à donner de leur mieux durant la totalité du cycle de vie du projet et que les projecteurs sont sur eux.

Un merci spécial à Ada Giannatelli, expert de qualité, pour sa précieuse révision de ce document.

EXTRAIT DU GUIDE POUR LES TUTEURS

[...]

Plan de gestion du service

Il faut rédiger, avec la collaboration du chef de projet, un plan de gestion des activités pour bien adapter le travail des tuteurs avec le reste de l'équipe (programmeurs, web designer, et cetera). Ce plan définit la gestion des activités de tutorat ordinaires et extraordinaires (par exemple, la gestion des urgences, le cas échéant des passages de livraison en cas d'absence du tuteur, les périodes de suspension du service pendant les fêtes civiles et religieuses et des périodes de fermeture de l'Ecole Polytechnique) en conformité avec les engagements contractuels. Ensuite, nous allons partager ce plan avec l'équipe de tuteurs et d'autres intervenants (tels que les partenaires et les enseignants).

Une question de style : le "writutoring"⁵

- Prendre soin des messages écrits signifie prendre soin des usagers. Pour bien aider les usagers, le tuteur doit se rappeler qu'il est important d'écrire avec une orthographe et une syntaxe correcte. Les coquilles les erreurs ou les formulations en langage verbal transmettent un message décidément négatif : après avoir reçu un texte rédigé à la hâte, le destinataire ne peut que déduire un manque d'attention et de respect envers lui.
- Respect des conventions. Ecrire avec soin ne signifie pas seulement l'absence d'erreurs, mais aussi de précision et de fiabilité, et ensuite la conformité avec les conventions stylistiques et graphiques : donc, chaque e-mail doit avoir un objet spécifique et cohérent, et doit commencer avec une formule de cour-

⁵ Contraction des mots "écriture"(write) et "tutorat" (tutoring)

toisie (par exemple: "Cher client") et se termine par une signature. [...]

Les bonnes pratiques

- Il peut être utile de s'entendre avec le PM sur un guide pour les utilisateurs finaux (par exemple, comment accéder, les exigences techniques pour l'utilisation du service, le contact pour avoir du support).
- Le moyen le plus efficace pour rationaliser la correspondance avec les utilisateurs, est, si possible, la standardisation des réponses récurrentes.
- Il peut être utile préparer une série de F.A.Q. qui répondent aux questions fréquemment posées reçues par courriel ou sur le forum, qui peut être partagée, selon les besoins du projet, uniquement sur notre wiki⁶, ou même avec les utilisateurs finaux du service.

[...]

⁶ Le wiki partagé par l'équipe de tuteurs

Entretien de Jacques Rodet avec l'équipe de recherche du GIREFAD

Depuis une quinzaine d'années, le Groupe interinstitutionnel de recherche en formation à distance s'intéresse aux activités d'encadrement à distance à travers divers projets de recherche. L'entretien que Pierre Gagné et ses collaborateurs⁷ ont accepté d'avoir avec moi porte sur plusieurs résultats d'une enquête par questionnaire sur la qualité en FAD qui est un volet d'une recherche plus large visant à définir la qualité en FAD. Des 13 « cordes sensibles » repérées, l'entretien porte plus précisément sur les trois suivantes : « le tuteur est compétent dans le domaine du cours », « le tuteur est fiable, il tient ses engagements », « les réponses du tuteur sont pertinentes ».

Q1- La corde sensible recueillant le plus de suffrages auprès des étudiants est relative à la compétence du tuteur sur le contenu du cours. Cette représentation des étudiants sur le tuteur a été précédemment mise en exergue par plusieurs recherches. Elle me suscite plusieurs questions.

Q1.1 : Comment est comprise la compétence par les étudiants ? S'agit-il uniquement de la capacité du tuteur à intervenir sur le plan cognitif ?

Les résultats de notre enquête ne nous disent pas grand-chose sur la manière dont les étudiants conçoivent la compétence disciplinaire du tuteur.

⁷ Pierre Gagné, professeur, TELUQ, Karine Paquette-Côté, spécialiste en science de l'éducation, TELUQ et doctorante, Université du Québec à Montréal, Violaine Page-Lamarche, professeure, TELUQ, Chantal Asselin, doctorante, Université du Québec à Montréal.

En attendant que d'autres études approfondissent cette question, nous pouvons émettre quelques idées.

1. Serait-il possible que l'importance accordée à la compétence disciplinaire du tuteur reflète simplement les attentes développées par les étudiants à l'égard de leurs enseignants pendant toute leur expérience scolaire. Les étudiants adultes interpréteraient alors la situation de formation à distance à partir d'un modèle de la situation de classe, un modèle essentiellement académique (cf. Les théories contemporaines de l'éducation d'Yves Bertrand, 1998), centré sur le contenu à enseigner et dont l'acteur le plus important est l'enseignant. Ces attentes seraient reportées tout simplement sur le tuteur, dont le rôle se rapproche le plus de l'expérience que les étudiants ont de l'enseignant (c'est lui qui évalue leurs performances, qui répond à leurs questions et peut les aider à comprendre).

Si c'était le cas, ce modèle académique centré sur l'enseignant et le contenu survivrait à l'expérience du mode hautement individualisé de formation à distance pratiquée par la TÉLUQ, qu'elle décrit ainsi sur son site web.⁸

Modèle de FAD selon la Télug

- Accessibilité aux études universitaires, retour et maintien aux études pour le plus grand nombre
- Étudier seul
- Inscription continue
- Contenu universitaire de qualité
- Évaluation rigoureuse
- Un traitement pédagogique et médiatique professionnel
- Des outils modernes de diffusion et de communication
- Soutien pédagogique personnalisé
- Flexibilité dans les moments et les lieux d'étude
- Reconnaissance des employeurs

Gagné, Paquette-Côté, Page-Lamarche, Asselin (2011)

⁸ <http://www.teluq.quebec.ca/siteweb/enbref/>

En effet, en croisant les opinions des répondants au sondage avec leur expérience des études à distance, on voit que le nombre de cours suivis n'a pas d'effet sur l'opinion exprimée.

Expérience en FAD	Tuteur compétent dans le domaine						Total
	Pas important	Peu important	Important	Très important	Ne s'applique pas	Ne sait pas	
1 à 3 cours (n=421)	0,5	1,2	16,9	78,6	1,4	1,4	100
4 à 10 cours (n=419)	1,4	1,4	15,0	80,7	0,5	1,0	100
11 cours et plus (n=225)	0,0	1,8	14,7	82,7	0,4	0,4	100
NSP (n=1)	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100
Total (n=1066)	0,8	1,4	15,7	80,3	0,8	1,0	100

Tableau 2. Importance accordée par les répondants à la compétence du tuteur dans le domaine du cours en regard de leur expérience de la formation à distance, en pourcentage.

2. Si les étudiants jugent la compétence disciplinaire de leurs tuteurs, sur quelle base forment-ils ce jugement ? Les enseignants en général, présument que leurs étudiants n'ont pas les connaissances suffisantes pour juger de leur compétence disciplinaire, puisqu'ils suivent le cours justement pour acquérir ou de perfectionner cette compétence ou ces connaissances qu'ils n'ont pas. Voici quelques pistes à explorer :

a. Comme, dans le contexte de notre étude, nous avons affaire à une population d'adultes (âge moyen dans la trentaine avancée) souvent engagés dans une démarche de perfectionnement, il est plausible de supposer que nos étudiants ont des connaissances expérientielles ou théoriques qui pourraient servir de base pour juger de la compétence du tuteur dans le domaine du cours.

b. Il est également possible que les étudiants adultes jugent de la compétence disciplinaire du tuteur à partir de l'impression de compréhension qu'ils retirent de ses réponses. Ce serait donc la compétence didactique, ou, comme tu le dis, sa capacité à intervenir sur le plan cognitif qui, au bout du compte, serait jugée sous le couvert de la compétence disciplinaire.

Toutes ces hypothèses demeurent à valider par d'autres études.

Q1.2 : La compétence est définie comme la mobilisation, pour la réalisation d'une action, des savoirs ou connaissances, des savoir-faire et des savoir-être. Dans le schéma reproduit ci-dessous, Henri Boudreault situe la compétence à l'intersection de ces trois types de savoir. Est-il possible d'identifier d'après leurs réponses, la conception que les étudiants ont de la compétence ?



<http://didapro.wordpress.com/2010/02/02/une-position-pour-le-developpement-de-la-competece-professionnelle/>

Dans nos résultats, la seule indication qui irait dans ce sens serait que parmi les 13 énoncés déclarés très importants pour la qualité de la formation à distance par au moins 2/3 des répondants, on en retrouve un qui relève des savoirs : le tuteur est compétent dans le domaine du cours ; un qui relève du savoir-faire : le tuteur donne des réponses pertinentes ; et un qui relève du savoir-être : le tuteur est fiable et tient ses engagements. Cependant, cela peut être le fruit du hasard.

Q1.3 A partir de cette définition de la compétence, un tuteur compétent sur le contenu du cours devrait donc tout à la fois avoir des connaissances théoriques, des connaissances méthodologiques si possible éprouvées dans une pratique afin de posséder un réel savoir-

faire, des connaissances sur le savoir-être dans la mise en action des savoirs et des savoir-faire également éprouvés dans la pratique. Plus qu'un enseignant, le tuteur devrait donc être davantage un praticien doté de sérieuses connaissances théoriques ou un théoricien pratiquant. Les tuteurs des institutions dont les étudiants ont participé à l'enquête correspondent-il à ces profils ou sont-ils davantage des « connaisseurs », des « performants », des « exécutants » ?

Même si les répondants au questionnaire proviennent exclusivement de la Télé-université, il est impossible de répondre à ta question à partir de nos résultats. Nous sommes d'opinion que cela varie probablement selon les cultures disciplinaires, qui ont probablement chacune une représentation particulière d'un bon enseignant-formateur-tuteur, notamment en regard du rapport théorie-pratique dans son profil.

Q1.4 La compétence est, à mon sens, toujours à examiner par rapport à un contexte, une situation, une action, des objectifs, des acteurs, etc. Elle ne peut donc être absolue et c'est pourquoi, j'ai développé l'idée que l'expertise du tuteur sur le contenu du cours devait être relative.⁹ Cette relativité est certainement à apprécier par rapport aux compétences que le cours est censé permettre aux étudiants de développer. Il faudrait donc que le tuteur en sache, sache faire et sache être un peu plus que les étudiants à la fin du cours. Est-ce que cela correspond à la conception des institutions concernées sur la compétence de ses tuteurs ? Comment cela se traduit-il en matière de recrutement ? De formation continue ?

A la TELUQ, dans le domaine de l'éducation, la formation académique sert le plus souvent de premier filtre de sélection des tuteurs, mais l'expérience professionnelle vient tout de suite après, notamment dans nos programmes de

formation et de perfectionnement des enseignants. Les compétences didactiques, de même que celles qui portent sur l'intervention à distance, restent à faire la plupart du temps. C'est d'ailleurs dans ce secteur que se concentrent les activités de perfectionnement entreprises chez nous, soit par la Table pédagogique des personnes tutrices : rétroaction, contact de démarrage, dimensions affectives de l'encadrement, etc. ou par des activités comme le colloque annuel de notre groupe de recherche en formation à distance.

De plus, dans le contexte d'une approche programme comme celle qui inspire nos programmes d'études supérieures en formation à distance, la formation que l'on souhaite ouvrir à l'étudiant un éventail d'occasions d'apprentissage qui dépasse le cadre restreint des cours pris un à un, notamment pour établir des liens entre les connaissances, afin de lui permettre de donner un sens personnalisé aux apprentissages réalisés. Dans ce contexte, la compétence du tuteur a davantage à dépasser les limites d'un cours particulier pour être en mesure d'accompagner l'étudiant.

C'est pourquoi, à notre avis, les institutions concernées par la compétence de leurs tuteurs, et la qualité de leur formation, ont davantage à impliquer ceux-ci dans les activités, les instances et les comités formels et informels afin de favoriser le partage de connaissances et l'harmonisation des visions pédagogiques au sein des programmes de formation.

Le perfectionnement du tuteur dans le domaine disciplinaire est une autre avenue offerte aux tuteurs, sur la base des demandes individuelles à un comité paritaire de perfectionnement. Les demandes les plus fréquentes proviennent de tuteurs qui interviennent dans des domaines où les pratiques de formation continue sont bien implantées, comme la comptabilité, la gestion financière, la psychologie, etc.

⁹ <http://blogdetad.blogspot.com/2008/09/vido-pour-le-mfeg-les-comptences-du.html>

Q2 Les étudiants souhaitent être en relation avec des tuteurs qui sont fiables et qui tiennent leurs engagements. Derrière cette formulation, il est possible de repérer des attentes en termes de disponibilité et de réponses dans des délais fixés préalablement. Ceci est habituellement spécifié dans une charte tutorale. Cela renvoie aussi certainement à des comportements et à l'utilisation de marges de manœuvre offertes au tuteur pour contractualiser sa relation avec les étudiants. D'où ces quelques questions :

Q2.1 Par qui la charte tutorale ou ce qui en fait office dans les institutions concernées a-t-elle été rédigée ? Par des responsables administratifs ? Par des responsables de diplômés ? Est-ce que les tuteurs sont associés à cette rédaction ? Sous quelle forme ?

Puisqu'il s'agit ici de répondants de la Télé-université, c'est la convention collective des tuteurs et celle des chargés d'encadrement qui font foi de chartes tutorales. C'est donc à travers les processus habituel de relations de travail que les grands paramètres sont définis, par exemple le délai normal de réponse d'un tuteur, ou celui de correction des travaux. Notre unité d'enseignement et de recherche est déjà intervenue il y a quelques années, au moment de la préparation d'une « ronde de négociation » pour faire valoir auprès des parties un certain nombre de considérations pédagogiques, mais cette initiative n'a pas été systématiquement reprise.

Dans ce cadre général, chaque cours peut introduire un certain nombre de spécifications des paramètres généraux. Et les tuteurs de ce cours peuvent faire remonter des informations auprès du professeur pour obtenir des aménagements à ces spécifications. Le professeur, ou le responsable du programme, peut ou non y donner suite, ou encore les tuteurs peuvent les contester en regard de la convention collective.

On est donc, en matière de tutorat, fortement encadré par un régime syndical de relations de travail.

Q2.2 Est-ce qu'il est attendu que les tuteurs se conforment à l'ensemble des éléments de la charte tels qu'ils y sont décrits ou ont-ils des marges de manœuvre d'interprétation ? Lesquelles ?

Oui, l'établissement, les responsables de programme et les professeurs s'attendent à ce que les tuteurs se conforment à la convention collective et aux dispositifs particuliers prévus par les cours où ils interviennent.

La convention collective ne donne pas de marge de manœuvre dans l'application des paramètres qui y sont spécifiés, comme le délai de réponse à un message d'étudiant, le délai de correction d'un travail ou d'un examen, le nombre d'heures par semaine de disponibilité déclarée. À notre avis

1. De manière générale, les tuteurs se conforment à ces exigences que leur syndicat a négociées parce qu'elles correspondent au minimum à un compromis fondé sur la pratique réelle du tutorat dans notre établissement.

2. Un autre compromis doit s'établir entre chaque étudiant et son tuteur : en effet, dans le contexte de l'inscription continue et de la flexibilité en matière de calendrier de travail dans les cours, pour être capable de faire fonctionner le cours (lire : de répondre aux multiples exigences administratives de l'établissement), les tuteurs ont besoin de la collaboration de l'étudiant, notamment du respect par ce dernier des délais de remise des travaux, des calendriers des événements (rencontres, forum, webdiffusion, etc.) qui exigent la présence conjointe du tuteur et de l'étudiant. Sur la base d'entrevues en profondeur conduites dans une autre étude (voir Wion et Gagné, 2008¹⁰), nous pensons que les tuteurs tentent, consciemment

¹⁰ Wion, F et P. Gagné. (2008). Le tutorat dans la formation à distance. Distances et savoirs, 6 (4), 491-517

ou non, d'établir une espèce de contrat implicite avec leurs étudiants.

Q2.3 Si les tuteurs peuvent négocier avec les étudiants la manière dont les préconisations de la charte tutorale seront adaptées dans le cadre de leur relation, ceci aboutit-il à des productions écrites (engagements, annexes, etc.) ?

Non, pas à ma connaissance. Mais on peut penser que les tuteurs et les étudiants gardent trace de possibles ententes au moins dans leur échanges par courriel.

Q2.4 L'amélioration continue de la qualité d'un service passe par la consultation des bénéficiaires mais aussi par des démarches dispositives autorisant la co-construction du service avec les bénéficiaires. Si les étudiants sont consultés, votre recherche en est une preuve, est-ce qu'ils sont associés, par la formulation de propositions, à l'élaboration des services tutoraux ? Selon quelles modalités ?

Il y a une association des étudiants¹¹, à laquelle l'adhésion et la cotisation de chaque inscrit sont obligatoires en vertu d'une loi québécoise. L'association peut faire des « représentations » sur les services de tutorat. Par exemple, en 2011-2012, elle entend préparer un dossier de revendication sur la rétroaction sur les examens sous surveillance, une des tâches dévolues au tuteur. En 2010-2011, l'association a émis un avis sur l'évaluation des enseignements qui demande notamment « de mettre en place un processus de rétroaction efficace afin que les commentaires émis par les étudiants aux personnes tutrices soient facilement transmissibles aux professeurs et pris en considération ».

Pour le reste, c'est à travers les plaintes, les contacts avec les tuteurs et l'évaluation des

enseignements dans ses cours qu'un professeur, ou un responsable de programmes, peut se faire une idée des problèmes reliés à la manière dont il a organisé le tutorat dans son cours ou son programme et éventuellement intervenir sur ce plan. Du côté de l'établissement, il n'y a pas de compilation systématique des évaluations de cours, mais les évaluations de programme sont étroitement encadrées, aussi bien dans leur réalisation que dans leurs suivis.

Q3 Les étudiants souhaitent que les tuteurs leur apportent des réponses pertinentes. La notion de pertinence n'est-elle pas un peu vague ou du moins polysémique ? D'où ces deux questions :

Q3.1 Est-ce que la pertinence est comprise comme le fait que les réponses des tuteurs sont justes, référencées ? Qu'elles sont étayées, argumentées ? Qu'elles sont repérables dans un référentiel ?

Les résultats du sondage ne peuvent aller très loin dans l'interprétation de la pertinence. Donc, allons-y d'opinions que nous espérons éclairées. Selon nous, la piste d'interprétation la plus sûre est aussi la plus simple : les étudiants évaluent la pertinence d'après leur perception du rapport entre la réponse et la question. S'ils ont le sentiment que le lien est fort, ils jugeront la réponse pertinente. Par exemple, dans une des entrevues qui ont servi à identifier les indices de qualité de notre questionnaire, un étudiant décrivait son tuteur idéal comme « ...quelqu'un qui me répond intelligemment, quelqu'un qui va avoir saisi ma question puis qui va me répondre ». Encore une fois, dans ces cas l'impression de comprendre serait à la base de ce jugement. Indépendamment de l'évaluation qu'un expert de contenu pourrait faire de la pertinence scientifique de la réponse du tuteur, si l'étudiant a l'impression qu'elle n'accroît pas sa compréhension, il la jugera difficilement pertinente.

11

<http://aeteluq.org/public/public/avis%20sur%20l%27%C3%A9valuation%20des%20enseignements%20pdf.pdf>

Q3.2 Est-ce que la pertinence est comprise comme une adéquation de la réponse du tuteur aux attentes, situation, besoins, espoirs de l'étudiant ? Est-elle liée à l'individualisation ?

Ton interprétation de la pertinence rejoint notre définition de la qualité : l'adéquation des services et des interventions de formation aux attentes, besoins, désirs, espoirs d'abord de l'étudiant, évidemment, mais également des groupes et institutions sociales. Ta question nous permet de proposer une autre interprétation de la pertinence : les étudiants jugent la pertinence d'une réponse en fonction de leur impression que le tuteur a compris la question. Cependant, pour en tirer des conséquences, il faut se rappeler qu'il y a habituellement plus dans une question qu'une simple interrogation sur un concept, sur une tâche, sur l'application d'une règle administrative.

Une anecdote permettra d'éclairer cet aphorisme : dans une des entrevues analysées dans notre étude, un étudiant déplorait de s'être vu donner, pour réponse à une question sur le contenu, l'injonction de retourner lire telle partie de son document de cours. L'étudiant faisait remarquer que son problème était justement qu'il n'avait pas compris cette partie de l'ouvrage de référence. Disons que cet étudiant avait trouvé son tuteur... impertinent.

Ainsi, chaque question d'un étudiant, chaque message, même quand il porte sur un contenu très spécifique, est susceptible de contenir des indications sur l'état affectif de l'étudiant vis-à-vis du cours, ou de la tâche, ou du concept, ou vis-à-vis de ses propres habiletés, ou sur les rapports entre sa situation personnelle ou professionnelle et son statut d'étudiant. Pour nous, si le tuteur est incapable d'identifier ces indicateurs, de leur donner droit de cité dans sa réponse, cette dernière manquera toujours de pertinence pour l'étudiant, même si, sur le strict plan du contenu, elle est complète, claire, voire brillante.

Comme tu l'avances dans ta question, ce pourrait être effectivement lié à l'individualisation, au fait que le modèle télé-universitaire s'annonce lui-même comme offrant un soutien personnalisé. On pourrait tenter de voir comment les étudiants jugent de la pertinence de réponses équivalentes données dans des situations de grand groupe (en classe réelle ou virtuelle). Un autre beau projet de recherche...

Merci beaucoup pour cet entretien Pierre, Karine, Violaine et Chantal.

Bibliographie sélective sur qualité et tutorat

Decamps Sandrine, Depover Christian, De Lièvre Bruno, Temperman Gaëtan (2008). *Entre scénario d'apprentissage et scénario d'encadrement : quel impact sur les apprentissages réalisés en groupe de discussion asynchrone ?*

La recherche présentée dans cet article a pour objectif d'analyser l'impact du scénario d'apprentissage et du scénario d'encadrement sur la qualité des apprentissages réalisés par des étudiants universitaires investis dans des activités collaboratives supportées par un outil de communication asynchrone (le forum). L'expérimentation mise en place devait répondre aux questions suivantes : Le fait d'encadrer un groupe d'apprenants selon une modalité d'intervention tutorale proactive entraîne-t-il des résultats globalement supérieurs à la modalité réactive (effet du scénario d'encadrement) ? Cette modalité d'encadrement proactive se révèle-t-elle plus efficace sur un type particulier d'activité (effet croisé du scénario d'encadrement et du scénario pédagogique) ? Les résultats de cette recherche montrent que globalement, la modalité proactive n'engendre pas de meilleures performances par rapport à la modalité réactive. A fortiori, les faibles performances d'un des deux groupes ayant bénéficié d'un tutorat proactif semblent indiquer que ce sont les caractéristiques des équipes impliquées dans un type d'activité qui constitueraient le facteur le plus déterminant.

Mots-clés : dispositif de formation à distance, tutorat, outil de communication asynchrone, apprentissage collaboratif, scénario pédagogique, styles d'apprentissage.

<http://www.cairn.info/revue-distances-et-savoirs-2009-2.htm>

Quintin Jean-Jacques (2008). *Accompagnement tutoral d'une formation collective via Internet. Analyse des effets de cinq modalités d'intervention tutorale sur l'apprentissage en groupes restreints.*

La recherche que nous présentons dans ce travail se situe dans le prolongement de nos premières investigations (ibid.). Au-delà de l'intérêt de confirmer les tendances mises au jour, la présente étude entend mieux comprendre les effets de la modalité proactive sur la qualité de l'apprentissage des étudiants engagés dans un travail collectif en groupes restreints. A cette fin, nous avons adopté une démarche expérimentale destinée à comparer, par effet de contraste, l'impact sur l'apprentissage de cinq modalités d'intervention tutorale (MiT). Les MiT étudiées ont été élaborées en privilégiant, pour trois d'entre elles, l'une des dimensions d'intervention qui, au vu de la littérature, participent à l'accompagnement tutoral, soit les composantes pédagogiques (« P »), socio-affectives (« S ») et organisationnelles (« O »). En complément à ces trois « MiT ciblées », deux modes d'intervention tutorale non ciblés ont été intégrés en guise de modalités de référence : une « MiT réactive » et une « MiT proactive non ciblée ».

<http://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00349013>

Qotb Hani (2008). *Le tuteur comme facteur de qualité dans une formation du FOS à distance.*

Les apprenants du Français sur Objectifs Spécifiques font face à plusieurs difficultés qui les empêchent de suivre un enseignement de qualité. Celui-ci repose sur la prise en compte des spécificités des apprenants, des formateurs qualifiés, l'utilisation des documents authentiques du domaine cible et une participation active des apprenants au cours de la formation (Lehmann D., Mangiante J.-M. & Parpette C. (2003). C'est pourquoi, nous proposons

d'analyser l'apport des activités numériques du tuteur pour une amélioration qualitative. Par exemple, nous ferons référence aux pratiques développées lors d'une formation du français des affaires entièrement à distance par le biais du site Internet FOS.COM (www.le-fos.com) que nous avons mis en place. En effet, avec l'objectif de proposer une formation du FOS de qualité, nous avons adopté une approche collaborative permettant aux apprenants de travailler ensemble pour réaliser des tâches authentiques (Henri, F., Lundgren-Cayrol K. (2001) et Breton M (2005)). Notre communication vise ainsi à mettre l'accent principalement sur les rôles joués par le tuteur au sein de cette formation collaborative du FOS (Charlier et al., 2007). Celui-ci doit en effet assurer plusieurs fonctions : guide, conseiller, animateur, modérateur, personne-ressource, évaluateur, facteur de motivation et organisateur. Grâce aux nombreuses interventions du tuteur, les apprenants peuvent alors réaliser les tâches collaboratives et individuelles attendues lors du processus de formation. L'activité tutoriale montre ainsi la nécessité de l'accompagnement en tant que facteur de qualité dans une formation à distance.

Mots-clés : Français sur Objectifs spécifiques, Formation à distance, approche collaborative, tuteur, interactions en ligne

http://www.aipu2008-montpel-lier.fr/index.php?dossier_nav=839&action=0&id=# in 05-ACTES4.pdf

Besançon Véronique (2008). *De dispositifs de soutien à la mise en oeuvre d'une communauté de pratique de tuteurs en ligne expériences à l'Université de Montréal.*

À l'Université de Montréal, le développement de cours et de modules de formation en ligne exigeant un changement de paradigme éducatif – de l'enseignement à l'apprentissage (Hotte, Leroux, 2003), nous a amené à nous intéresser

à la formation de l'acteur tuteur en ligne. Pour ce faire, nous mettons en place un dispositif de soutien technopédagogique pour les acteurs engagés dans la conception du cours/module. Ce dispositif de soutien qui prend la forme d'une communauté d'apprentissage fondée sur le processus réflexif des formateurs (Chanier, Cartier, 2006) vise à favoriser la qualité de l'encadrement en ligne. C'est dans un tel cadre que nous avons orientée la formation sur la relation pédagogique des futurs tuteurs en ligne, favorisant le développement d'un savoir-être à la base des compétences de l'encadrement en ligne (Hotte, Besançon, 2005). L'apprentissage du rôle de tuteur est situé dans un environnement virtuel authentique intégrant les technologies de l'information (TI) afin de l'amener à interroger le cadre de la relation pédagogique, à favoriser l'apprentissage entre pairs, le compagnonnage et à expérimenter le rôle de guide de construction de connaissances (Reffay, Chanier, 2005). Nous désirons favoriser le développement de compétences des tuteurs en ligne au-delà de l'étape de conception des cours/modules et permettre au lien de collaboration et à l'engagement développés dans ces communautés d'apprentissage de perdurer. Nous présenterons comment nous envisageons de faire évoluer ces environnements d'apprentissage collaboratif vers une communauté de pratique de tutorat en ligne en utilisant les dynamiques existantes (Henri, Lundgren-Cayrol, 2001).

Mots-clés : e-learning, tuteur en ligne, communauté d'apprentissage

http://www.aipu2008-montpel-lier.fr/index.php?dossier_nav=839&action=0&id=# in 05-ACTES5.pdf

CONDITIONS D'UTILISATION DE LA REVUE *TUTORALES*

Vous êtes libres :

de reproduire, distribuer et communiquer cette création au public, selon les conditions suivantes :

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

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

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

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

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

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



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