



**UNIVERSITÉ
DE GENÈVE**

**FACULTÉ DE PSYCHOLOGIE
ET DES SCIENCES DE L'ÉDUCATION**

Formation à distance :

Relations entre responsables et tuteurs

Julie Heiz

Mémoire présenté pour l'obtention du Master MALTT
Master of Science in Learning and Teaching Technologies

TECFA

Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation
Université de Genève

Février 2011

Jury :

Daniel Peraya	Professeur, TECFA	Directeur
Mireille Bétrancourt	Professeure TECFA	Jury
Sandra Berney	Doctorante TECFA	Jury

Table des matières

<i>Introduction</i>	6
Chapitre 1: Problématique	8
1.1. <i>Formation à distance</i>	8
1.1.1. <i>Qu'est-ce qu'une formation à distance ?</i>	8
1.1.2. <i>Historique et buts de la FAD</i>	8
1.1.3. <i>Démarche utilisée</i>	9
1.1.4. <i>Typologie des FAD</i>	10
1.1.5. <i>Les acteurs et leurs activités dans la FAD</i>	12
1.2. <i>Tutorat / Encadrement / Support à l'étudiant</i>	16
1.2.1. <i>Définition tutorat vs encadrement</i>	16
1.2.2. <i>Modalités d'encadrement</i>	20
1.2.3. <i>Objectifs et buts de l'encadrement</i>	21
1.2.4. <i>Description des approches et plans du soutien à l'apprenant</i>	23
1.2.4.1. <i>Modèles</i>	23
1.2.4.2. <i>Plans</i>	25
1.2.5. <i>Rôles et fonctions des tuteurs</i>	28
1.3. <i>Liens qui unissent les institutions et les tuteurs</i>	34
1.4. <i>Prescriptions vs activités réelles</i>	39
1.5. <i>Problématique et questions de recherche</i>	40
Chapitre 2: Démarches et méthodes de recherche	41
2.1. <i>Uticef, une formation à distance</i>	41
2.2. <i>Méthodologie de recherche</i>	42
2.2.1. <i>Les personnes interrogées</i>	42
2.2.2. <i>Les entretiens</i>	43
2.2.2.1. <i>Le guide d'entretiens, version responsables</i>	44
2.2.2.2. <i>Le guide d'entretiens, version tuteurs</i>	46
2.2.3. <i>La méthode d'analyse de L'Ecuyer (1990)</i>	49
2.2.4. <i>Analyse qualitative</i>	52
2.2.4.1. <i>Etape 1 : Lectures préliminaires et établissement d'une liste d'énoncés</i>	52
2.2.4.2. <i>Etape 2: Choix et définition des unités de classification</i>	53
2.2.4.3. <i>Etape 3 : Processus de catégorisation et de classification</i>	53
2.2.5. <i>Etape 4 : Analyse et interprétation des résultats</i>	65
Chapitre 3: Analyse des données	66
3.1. <i>Le parcours professionnel et la description des personnes interrogées</i>	66
3.2. <i>Description du tuteur et de sa pratique</i>	68
3.2.1. <i>Quel est le profil d'un tuteur ?</i>	68
3.2.2. <i>Tâches prescrites vs tâches « réelles » des tuteurs</i>	70
3.2.3. <i>Rôles et fonctions des tuteurs</i>	72
3.3. <i>Mode d'organisation du poste de travail</i>	74
3.3.1. <i>Organisation d'un séminaire</i>	74
3.3.2. <i>Estimation du temps de travail</i>	75
3.3.3. <i>Personnes de référence</i>	76
3.4. <i>Description de la pratique tutorale</i>	76
3.4.1. <i>Utilité du tutorat</i>	77
Chapitre 4: Conclusion points par points	78
<i>Limites et portées</i>	81
Références bibliographiques	83
Annexes	91

Remerciements

Je souhaite tout d'abord remercier Daniel Peraya pour le suivi de ce travail, ses remarques et commentaires pertinents ainsi que sa grande patience dont il a fait preuve à maintes reprises. Merci à lui également pour les nombreuses relances et la motivation apportée dans les moments difficiles.

Je tiens également à remercier toutes les personnes qui ont accepté de répondre à mes questions, responsables et tuteurs de la formation Uticef, sans qui ce travail n'aurait pas pu voir le jour. Merci à eux pour le temps qu'ils m'ont accordé et la confiance qu'ils m'ont témoigné tout en sachant que de nombreux kilomètres nous séparent les uns des autres.

Merci également à Mariana qui a su répondre à mes nombreuses petites questions autour d'un verre. Merci à Louiselle pour ses encouragements et son amitié.

Enfin, je souhaite remercier chaleureusement mes proches. Tout d'abord mes parents qui m'ont permis de faire ces longues études, merci pour leur soutien, leur confiance et l'amour qu'ils me portent à chaque instant. Je tiens à remercier spécifiquement mon papa pour les nombreuses heures passées à la relecture de ce mémoire. Enfin, merci à Gilles pour son aide, sa patience et son soutien.

Résumé

L'outil multimédia qu'est Internet permet à chacun d'entre nous de pouvoir accéder à plus de savoir, en rendant plus aisées les communications entre les personnes. Selon l'Office Fédéral des Statistiques OFS¹, en 2004, plus de 2/3 des ménages avait accès à ce moyen de communication. Les contraintes de la vie moderne imposent une flexibilité accrue dans le domaine professionnel avec pour obligations d'acquérir de nouvelles connaissances.

Les TIC (Technologie de l'Information et de la Communication) apportent une solution adéquate dans la formation des étudiants éloignés des lieux de l'apprentissage ou qui sont empêchés, pour diverses raisons, telles professionnelles ou familiales, de se libérer pendant les heures de cours proposées par les programmes d'éducation classiques. Pour cette catégorie d'étudiants, la formation à distance (FAD) est exactement la solution la mieux adaptée à ces situations particulières, bien moins contraignante que la formation présentielle habituelle pour obtenir un nouveau diplôme et également se réorienter professionnellement.

L'obligation de se maintenir à niveau au sein de l'entreprise par la formation continue, la mobilité ou/et la réorientation ainsi que le besoin d'acquérir de nouvelles connaissances sont les enjeux importants de notre société. Parallèlement s'ajoute le besoin pour beaucoup de personnes résidant loin des centres d'études, dans l'incapacité de se déplacer pour diverses raisons dont la principale est financière, et qui cependant sont désireux d'apprendre, la formation à distance est la solution appropriée. L'enseignement fourni par la formation à distance facilité par les nouvelles technologies, tel qu'internet, a donc changé, de nouveaux rôles sont apparus, tel que le tuteur, nouveau type d'enseignant qui accompagne les étudiants dans leur apprentissage. Ce type d'encadrement est plébiscité par de nombreuses institutions, qui sont de plus en plus sollicitées pour proposer un tel enseignement de bonne qualité répondant aux besoins sociaux du moment. C'est pourquoi, aujourd'hui de nombreux établissements d'enseignement adoptent la FAD.

L'essor important de tels dispositifs de formation ne peut que nous encourager à nous y intéresser. Ce mémoire de type exploratoire sur la formation à distance, ayant comme modèle une de ces structures, Uticef, s'intéresse aux liens entre responsables de formation et tuteurs.

¹ Source web : <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/16/22/publ.html?publicationID=2487>

Il vise à déterminer si les tuteurs respectent ou s'adaptent facilement, dans leur pratique, aux exigences des institutions en matière d'enseignement. Des entretiens semi-directifs ont été réalisés auprès de 2 responsables et de 5 tuteurs d'Uticef Mons, Strasbourg et Genève. Une analyse de contenu présentée par L'Ecuyer (1990) a été réalisée, grâce à laquelle nous pouvons conclure que les responsables ont une vision différente des tuteurs de ce que doit être le tutorat et qu'il y a bien une différence entre les prescriptions des responsables et la pratique dite « réelle » des tuteurs.

Introduction

Selon l'Office fédéral des statistiques OFS², en 2004, 61% des ménages en Suisse avaient accès à internet. Cet outil devenu indispensable pour un grand nombre d'entre nous, offre de nombreuses possibilités notamment en relation avec les connaissances et l'éducation. Aujourd'hui, de nombreuses formations à distance voient le jour. Uticef, formation à distance qui a retenu notre attention pour la suite de ce mémoire a été créée il y a 10 ans. Depuis quelques années, le nombre d'étudiants inscrits est en constante progression.

Ce mémoire traite essentiellement du lien qu'il y a entre les responsables de formation et les tuteurs. Nous chercherons à déterminer si les responsables et les tuteurs ont la même vision de la formation et si les prescriptions des premiers correspondent aux pratiques réelles des seconds. Le sujet n'a été que très peu abordé car à notre connaissance, aucune recherche n'a été effectuée à ce jour. En effet, les précédentes études et les différents auteurs n'abordent pas spécifiquement cette problématique. Il est très fréquent de trouver des travaux traitant des qualités requises pour être un bon tuteur, sans chercher les liens qui relient les différents acteurs d'une formation.

Ce travail est structuré en 3 parties principales.

La première concerne le cadre théorique dans lequel nous reviendrons sur la définition de formation à distance, ses buts et les modalités d'encadrement sur lesquelles elle repose. Puis nous essayerons de définir le tutorat, ses objectifs d'une part, de comprendre les liens qui unissent les différents acteurs d'une formation d'autre part. Par la suite, il sera question des tuteurs, du rôle qu'ils ont au sein des formations à distance et les fonctions qui leur sont attribuées. Enfin nous nous intéresserons plus spécifiquement aux liens qu'il y a entre ces mêmes tuteurs et les responsables de formations, afin de comprendre comment ces derniers les considèrent, quelles attentes les responsables de formations ont et comment les tuteurs gèrent les directives de ces mêmes responsables. Tout cela afin de nous aider à définir notre problématique et nos questions de recherche.

La deuxième partie de notre mémoire sera consacrée à la méthode de recherche. Nous y décrirons nos choix méthodologiques : accessoirement et plus particulièrement la

² Source web : <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/16/22/publ.html?publicationID=2487>

méthodologie en énonçant les différentes étapes suivies à l'aide d'entretiens semi-directifs réalisés auprès des responsables et des tuteurs³ de la formation Uticef Mons, Genève et Strasbourg. La méthode choisie pour traiter les données recueillies est de type qualitative et basée sur la méthode d'analyse de contenu de l'Ecuyer (1990). Notre grille d'analyse sera présentée et illustrée à l'aide d'exemples tirés des entretiens réalisés.

La troisième partie présentera finalement les résultats de nos analyses. Ces résultats seront décrits et nous essayerons d'en fournir une interprétation. Afin de répondre à nos questions de recherche, nous comparerons les résultats obtenus pour les responsables de formation à ceux des tuteurs interrogés.

La conclusion définira les limites et la portée de ce travail.

³ Dans le présent document, les termes employés pour désigner des personnes sont pris au sens générique ; ils ont à la fois valeur d'un féminin et d'un masculin.

Chapitre 1: Problématique

1.1. Formation à distance

1.1.1. *Qu'est-ce qu'une formation à distance ?*

La définition « officielle » française de la formation à distance provient de la Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle. « Une formation ouverte et/ou à distance, est un dispositif souple de formation organisé en fonction de besoins individuels ou collectifs (individus, entreprises, territoires). Elle comporte des apprentissages individualisés et l'accès à des ressources et compétences locales ou à distance. Elle n'est pas exécutée nécessairement sous le contrôle permanent d'un formateur. »⁴

Les auteurs donnent le plus souvent trois types de définitions selon Deschênes, Bilodeau, Bourdages, Dionne, Gagné, Lebel et Rada. Donath, (1996) :

- l'une « s'appuie sur l'enseignement en face à face » (p.1).
- la seconde fait la distinction entre enseignement et apprentissage.
- la dernière met en avant l'apprentissage via les médias.

Deschênes (1996) lui-même, donne une définition de ce concept comme étant « une pratique éducative privilégiant une démarche d'apprentissage qui rapproche le savoir de l'apprenant » (p.3).

1.1.2. *Historique et buts de la FAD*

Les prémices des formations à distance sont apparues au début du XIX^{ème} siècle avec le début de l'enseignement par correspondance rendu possible avec le développement des offices de postes. Isaac Pitman crée le premier cours par correspondance, en Angleterre, en 1840⁵.

⁴ Source web : http://www.npdc.travail.gouv.fr/drtefp_ddtefp/id-2500/Controle_de_la_formation_professionnelle/Controle_de_la_formation_professionnelle/Actualites_de_la_formation_professionnelle/La_Formation_Ouverte_et_ou_A_Distance_.htm consulté le 23 novembre 2009

⁵ Source web : <http://www.hattermer.fr/distance/historique.htm>

A partir de 1920, l'enseignement par correspondance vise alors le soutien scolaire et le CNTE (Centre National de Télé-Enseignement) voit le jour en 1940 afin d'aider les élèves lors de problèmes scolaires.

A partir des années 70, une grande variété de médias sont utilisés comme support à l'enseignement, cassettes vidéo et audio, papiers, etc et des émissions éducatives de télévision ou de radio apparaissent. C'est pendant ces années-là que la création du Conseil International de l'Enseignement à Distance voit le jour. De plus, l'Universidad Nacional de Educacion a Distancia est créée par le gouvernement espagnol et l'Open University par le gouvernement britannique. Ces universités encadrent leurs étudiants en mettant à leur disposition un tutorat personnalisé. L'audiovisuel devient alors de plus en plus important et joue un rôle pédagogique grandissant. Peu à peu apparaissent alors les systèmes d'enseignement assistés par ordinateur.

Grâce à internet, la formation à distance est aujourd'hui devenue un moyen idéal pour « rendre accessible la connaissance » (p.1) à un maximum de personnes, le plus souvent dispersées à travers de grands territoires (Zentgraf, 1992, cité par Deschênes & al., 1996).

1.1.3. Démarche utilisée

Ces formations peuvent être données à distance.

Deschênes et al. (1996) caractérisent les formations à distance par quatre concepts :

- *l'accessibilité* qui propose aux étudiants « des situations d'apprentissage-enseignement qui tiennent compte des contraintes individuelles » (p.4) de chacun ;
- *la flexibilité* qui offre à l'étudiant la possibilité de planifier à sa guise ses activités d'apprentissage ;
- *la contextualisation* qui « permet à l'individu d'apprendre dans son contexte immédiat » (p.4) ;
- *la désaffectation des savoirs* qui apparaît dans les situations d'apprentissage dans lesquelles il n'y a pas de relation directe maître-élève.

1.1.4. Typologie des FAD

Les formations à distance se différencient les unes des autres (Glikman, 1999) et il est fréquent de regrouper sous cette appellation « les formations de toutes natures, quel que soit leur niveau et leur public, dans lesquelles existe une séparation (partielle ou totale) dans le temps et l'espace entre activités d'enseignement et d'apprentissage » (p.2).

L'auteur propose de classer les dispositifs de formation selon « le type d'organisme et les modalités d'organisation de la formation ». Deux types de dispositifs sont alors distingués (p.7):

- « formations à distances institutionnalisées comme telles » (p.7) qu'offrent des organismes unimodaux ou bimodaux, c'est-à-dire qui proposent ou non des formations en présence en plus de celles à distance ;
- « formations hybrides » qui mettent en place des activités d'autoformation en plus des « séquences en présentiel » (p. 7).

Les facteurs de différenciation des dispositifs de formation sont donc dans ce cas la proportion de « médiatisation technique », la nature, quantité et importance des médias utilisés vs « médiatisation humaine », quantité et importance des échanges entre partenaires de même nature (Linard, 1995, p. 4).

L'auteur (Glikman, 1999) propose également de classer les différents types d'offres de formation à distance en quatre catégories, selon « une typologie des « logiques de l'offre » » (p. 8) :

- *les formations dites « de pointe »* qui procurent de nombreux dispositifs de médiatisation aux apprenants et une « médiation pédagogique forte » (p.8) ;
- *les formations « modernistes »* utilisant essentiellement des dispositifs technologiques, donc un taux de médiatisation élevé, mais une présence pédagogique restreinte ;
- les « formations relativement peu médiatisées » qui proposent aux étudiants un support de type tutorat ou un regroupement régulier (p.8) ;
- les formations dites « *traditionnelles* » pour lesquelles peu de ressources médiatiques et humaines sont utilisées.

D'après une analyse de Foucher (2000) sur le travail de Bernard (1999) propose, à partir des travaux de Ardoino (1980) et Lesne (1994), de faire une distinction entre trois types de dispositifs, basée sur la mise à distance :

- type *transmissif* dans lequel l'individu est considéré comme l'agent et l'offre imposée à la demande;
- type *programmatif* où l'acteur devient l'individu ;
- type *productif* où l'auteur est en réalité l'individu et où l'offre découle de la demande.

Charlier, Deschryver et Peraya (2006) donne, quant à eux, une définition des dispositifs de formation hybrides comme étant caractérisé « par la présence dans un dispositif de formation de dimensions innovantes liées à la mise à distance. Le dispositif hybride, parce qu'il suppose l'utilisation d'un environnement technopédagogique, repose sur des formes complexes de médiatisation et de médiation. » (p. 481). Une grille d'analyse a été proposée par les auteurs afin de caractériser ce type de dispositifs selon :

- l'attitude par rapport aux pratiques de l'institution ;
- *l'approche pédagogique et l'accompagnement humain* ;
- *l'articulation présence-distance* ;
- *l'environnement technopédagogique* qui comprend la médiatisation des objets et fonctions et la médiation.

COMPETICE, projet du ministère de l'Education nationale française, fixe un référentiel national basé sur cinq niveaux d'intégration des TIC (Barrette C. pour l'Association pour la recherche au collégial Arc, 2004) :

- « Présentiel enrichi par l'usage de supports multimédias » tel que projections audiovisuelles, extraits de films ou reportages, sites internet, etc. ;
- « présentiel amélioré « en amont » et « en aval » », lorsque l'enseignant propose des ressources accessibles à distance aux apprenants en tous temps ;
- « présentiel allégé » lors desquels certaines heures sont consacrées à l'autoformation suivie par des tuteurs ;
- « présentiel réduit » durant lequel l'essentiel de la formation se réalise à distance sans la présence de l'enseignant ;
- « présentiel quasi inexistant » lors duquel la formation se fait sans la présence de l'enseignant mais ils sont en contact via une plateforme servant de campus.

A chaque degré d'intégration, COMPETICE associe une stratégie particulière correspondant à une intention pédagogique.

1.1.5. Les acteurs et leurs activités dans la FAD

Paquette, Ricciardi-Rigault et de la Teja (1997) citent cinq types d'acteurs qui interviennent dans un système d'apprentissage, telle qu'une FAD (Figure 1). Les auteurs font, néanmoins, la distinction entre les deux acteurs dits indispensables :

- L'apprenant qui « transforme les informations en connaissances »
- l'informateur qui facilite l'apprentissage en rendant « disponible les informations relatives à une partie du savoir » (p.5)

et les trois acteurs qu'ils qualifient de « facilitateurs » (p.5) :

- le concepteur qui construit le système d'apprentissage puis le maintien dans un état de bon fonctionnement en l'adaptant éventuellement.
- le formateur « qui facilite l'acquisition des connaissances par l'apprenant » (p.5)
- le gestionnaire qui gère les différents acteurs de la formation ainsi que les événements qui s'y déroulent « pour assurer le bon déroulement des processus »

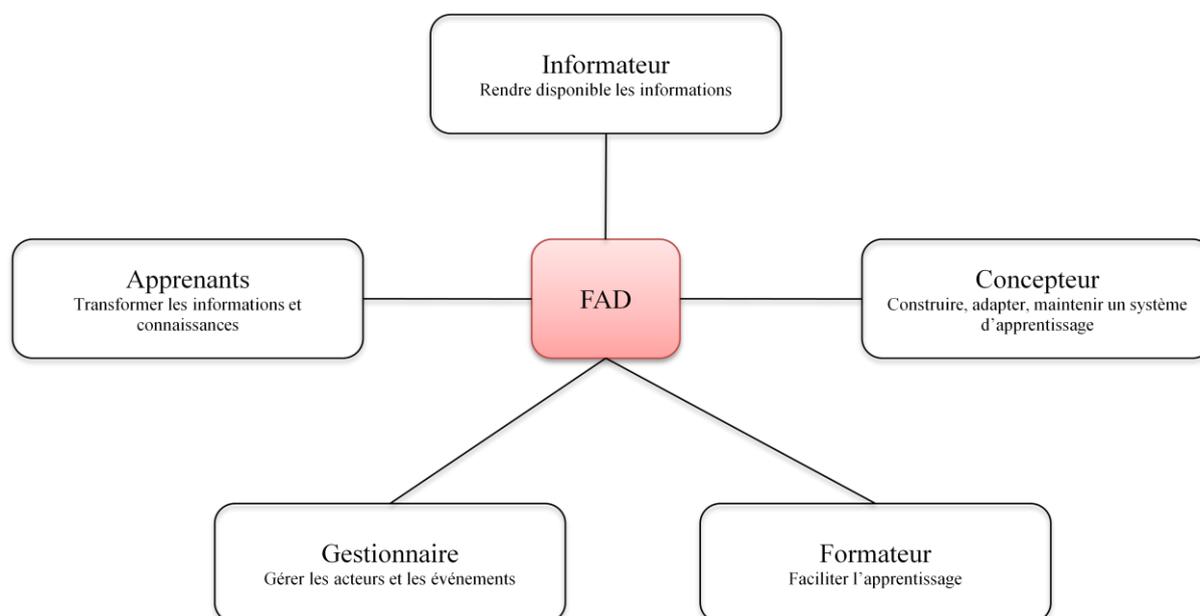


Figure 1. Les types d'acteurs intervenant dans une FAD selon Paquette et al. (1997).

Ces acteurs ont chacun des rôles à tenir, mais un même rôle peut être défini également par plusieurs acteurs.

Le tuteur, par exemple, pourrait, selon cette classification, assumer les rôles de formateur et celui de gestionnaire.

Selon la formation visée, les différents rôles des acteurs peuvent être réalisés par plusieurs personnes ou sous-systèmes. Les rôles eux-mêmes peuvent également être cumulés par une seule et même personne ou au contraire par plusieurs personnes.

Denis (2003) fonde son modèle sur trois pôles : la *conception/réalisation*, la *gestion/administration* et la *formation/animation* (Figure 2). Les acteurs interviennent en fonction du pôle dans lequel ils agissent.

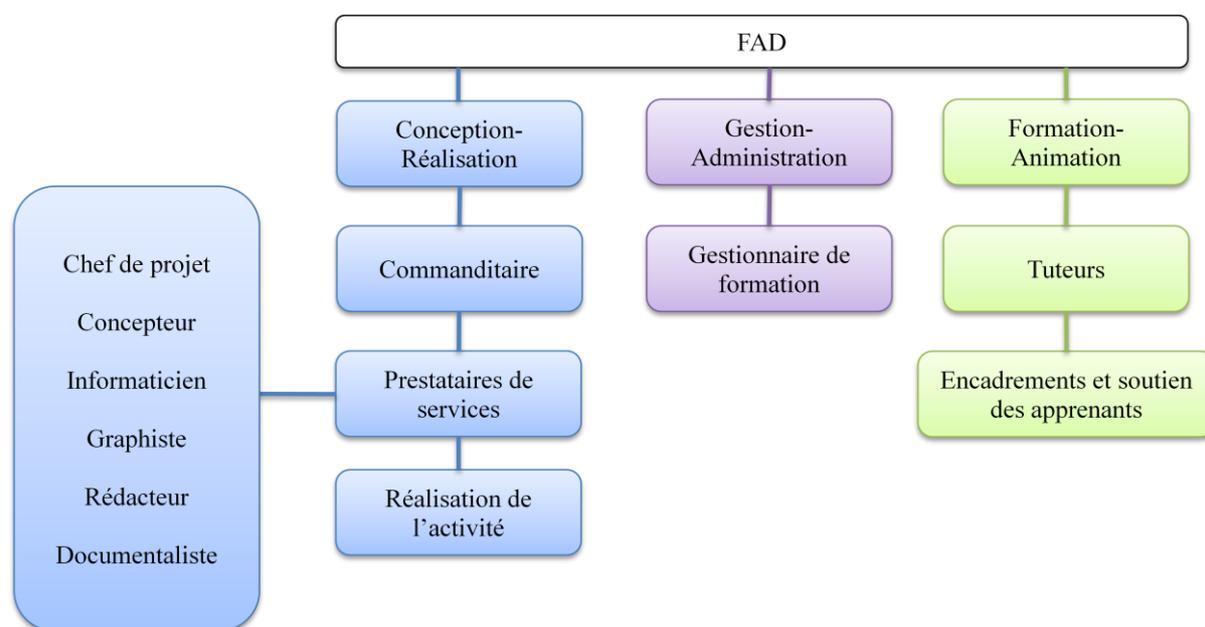


Figure 2. Modèle sur 3 pôles de Denis (2003).

A la mise en place d'une formation, le commanditaire fait appel à des prestataires de service responsables de tâches différentes afin de réaliser des activités. Le chef de projet coordonne l'offre et la réalisation de la formation. Il gère, planifie et assure le suivi et l'évaluation de l'ensemble des éléments mis en œuvre pour atteindre les objectifs fixés dans l'offre. Les concepteurs sont responsables du cahier des charges et de l'encadrement à réaliser. Ceux qui réalisent le produit de formation sont des « informaticiens, graphistes, rédacteurs [et] documentalistes » (p.22).

La présence d'un gestionnaire de formation est primordiale afin d'assurer toute la logistique et les aspects administratifs de la formation une fois le dispositif mis en place.

Les tuteurs, quant à eux, ont un rôle d'encadrement et de soutien auprès des étudiants lors de la formation.

Les utilisateurs principaux de la formation sont les apprenants, que celle-ci soit en présentielle ou à distance.

Taziri et Allouche (2005) placent également comme Denis (2003) l'apprenant au centre de la FAD (Figure 3). Les auteurs affirment que le dispositif de formation est basé sur trois services : le pédagogique, l'administratif et le technique qui nécessitent des acteurs différents et complémentaires.

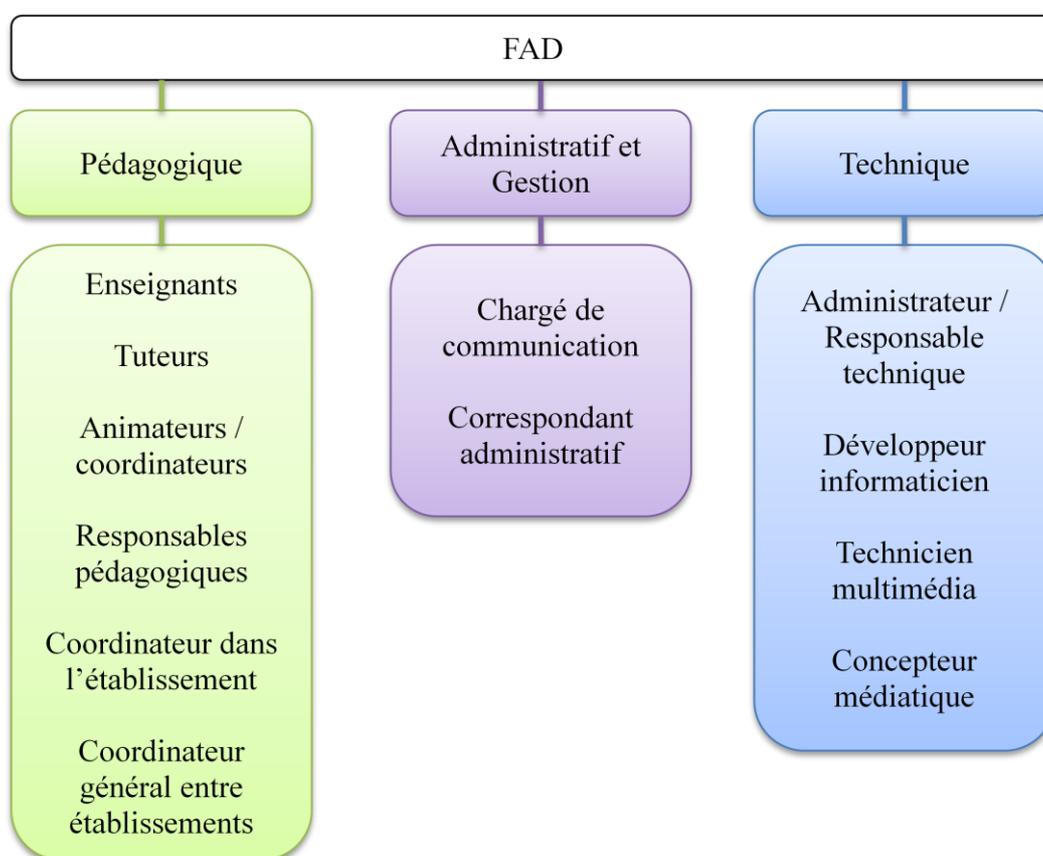
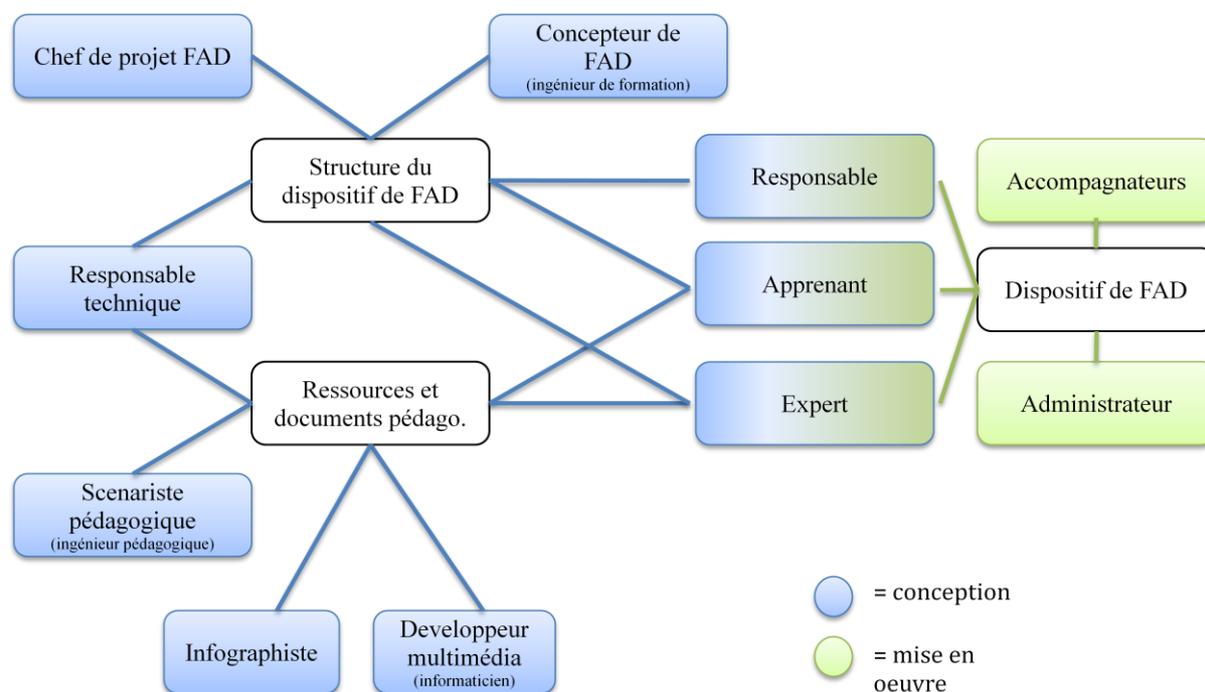


Figure 3. Les acteurs d'une FAD selon Taziri et Allouche (2005).

Nous constatons bien que chaque acteur a des missions particulières à réaliser dans les trois services.

Rizza, Mascaret et Galisson (2006), se sont basés sur le travail de Duveau-Patureau (2004) pour déterminer les acteurs impliqués dans la conception et la mise en œuvre d'une FAD (Figure 4). Comme le montre le schéma suivant, les auteurs s'appuient sur les phases de

conception et de mise en œuvre des FAD pour identifier les acteurs spécifiques en mettant en valeur la complémentarité de ces différents acteurs.



Pour terminer, Garrot (2007), a identifié quant à lui, après un travail de recherche, sept acteurs lors d'une formation à distance (Figure 5). Le tuteur est une personne ressource, afin de guider les étudiants dans leur apprentissage. Il dispose de certaines variables pédagogiques que l'on pourrait qualifier de degrés de liberté.

L'apprenant est un second acteur, qui sera identifié par le tuteur avant le début de la formation. Le *groupe de travail* est un regroupement de plusieurs apprenants afin de réaliser une situation particulière d'apprentissage.

Le *concepteur pédagogique* est, quant à lui, en charge du contenu de la formation ou plus particulièrement du cours. Il est expert du cours et il propose les outils nécessaires à son suivi. *L'équipe de conception et réalisation* scénarise les différentes activités du cours et s'occupe de la présentation du contenu.

Le *concepteur informatique* est la personne qui conçoit la plateforme informatique. Enfin le *gestionnaire de formation* gère le côté administratif de la formation.

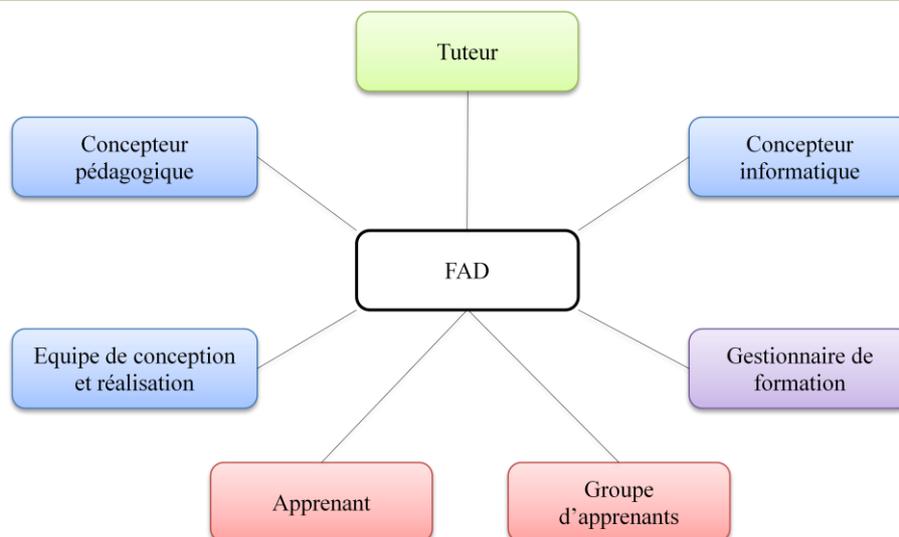


Figure 5. Les acteurs d'une FAD selon Garrot (2007).

Comme nous avons pu le constater à travers les affirmations des auteurs précédents, plusieurs personnes sont nécessaires afin de réaliser, selon des modalités variées, les activités d'encadrement nécessaires aux apprenants. Les auteurs n'ont cependant pas toujours la même vision des acteurs impliqués dans une formation à distance.

1.2. Tutorat / Encadrement / Support à l'étudiant

1.2.1. Définition tutorat vs encadrement

De nombreuses définitions du tutorat et/ou de l'encadrement existent. Lebel (1989) en a donné une définition. Pour cet auteur, les différents types d'intervention sont regroupés en un concept unique : le support à l'étudiant. Ce soutien aide l'apprenant tout au long de sa démarche d'apprentissage dans le but d'atteindre ses objectifs et de devenir autonome. Il est donc question essentiellement de soutien à l'étudiant afin d'acquérir une autonomie minimum pour atteindre les objectifs de la formation (Figure 6).

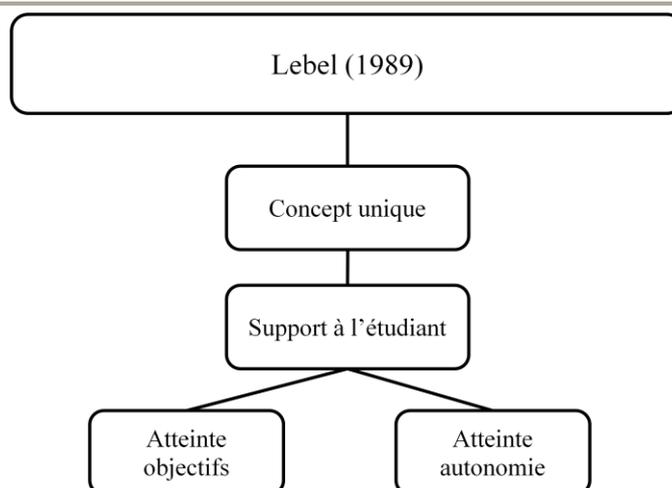


Figure 6. Support à l'étudiant (Lebel, 1989).

Pour Legendre (1993, cité par Bernatchez, 1998), le tutorat est « la forme d'encadrement » la plus fréquente. Il est défini comme étant une « intervention auprès d'une ou d'un élève ou d'un groupe d'élèves visant le développement personnel et social de ce dernier et l'invitant à assumer ses responsabilités relatives à sa propre formation » (p.2).

Cette intervention se déroule durant toute la durée de l'activité d'apprentissage de l'étudiant. Elle correspond à toutes les « actions personnalisées, posées par un être humain, conduisant un autre être humain à l'atteinte d'un ou de plusieurs objectifs d'enseignement » (p.2). Ceci dans le but d'atteindre des objectifs précis. Une fois encore, le tutorat est considéré comme un encadrement dispensé aux étudiants afin de les aider à atteindre leurs objectifs et ce durant toute la durée de leur formation (Figure 7).

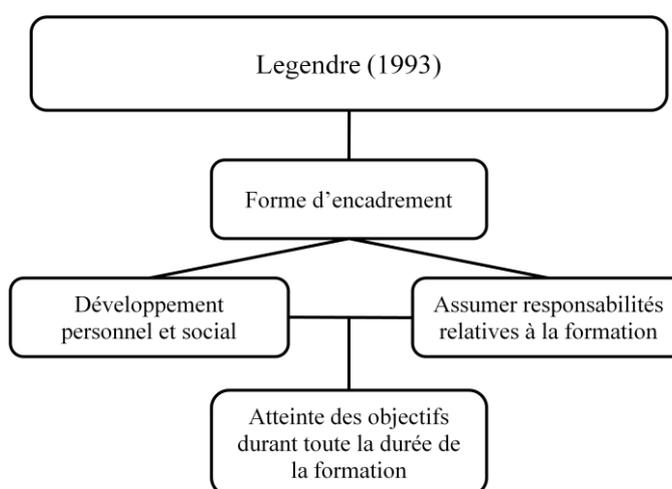


Figure 7. Le tutorat selon Legendre (1993).

De nombreuses façons d'encadrer les étudiants à distance existent (Paquette, 2001). Chaque institution développe sa formation en fonction des étudiants concernés, des ressources mises à disposition, de la politique de l'établissement, des règlements et des directives de celui-ci. Le modèle culturel adopté par la communauté détermine donc la souplesse des dispositifs de formation à distance.

L'encadrement est défini comme « une structure composée de divers éléments, mis en place pour assister et soutenir l'étudiant durant sa démarche d'apprentissage » (Paquette, 2001, p.12). Toutes les formes d'activités de soutien à l'apprenant sont également considérées comme de l'encadrement. Le but étant d'aider ces apprenants durant leur formation et de développer leur autonomie pour qu'ils réalisent leur projet de formation (Figure 8).

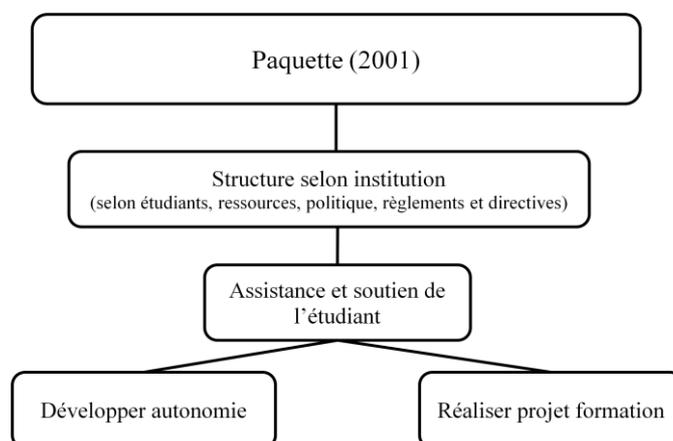


Figure 8. L'encadrement (Paquette, 2001).

Annoot (2001) parle, quant à elle, de tutorat. Cette fonction a été mise en place par des enseignants pour palier les échecs des étudiants. Deux catégories de tutorat existent. Le tutorat dit d'accueil donne des repères aux nouveaux étudiants. Le tutorat méthodologique et pédagogique met en place un suivi, régulier ou non, des étudiants par des tuteurs (Figure 9).

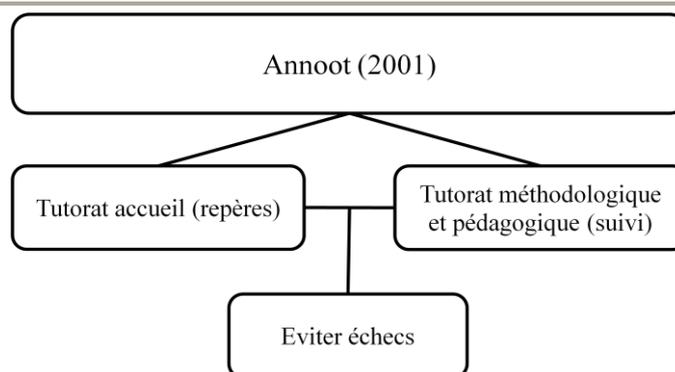


Figure 9. Le tutorat (Annot, 2001).

Le concept de tutorat est directement lié aux notions de « tuteur, d'accompagnement, d'encadrement et de support à l'apprentissage » (Gounon, Leroux & Dubourg, 2004, p.15). Le but de cet encadrement est d'aider les étudiants à atteindre leurs objectifs de formation à travers une intervention humaine ou « informatique » (Figure 10).

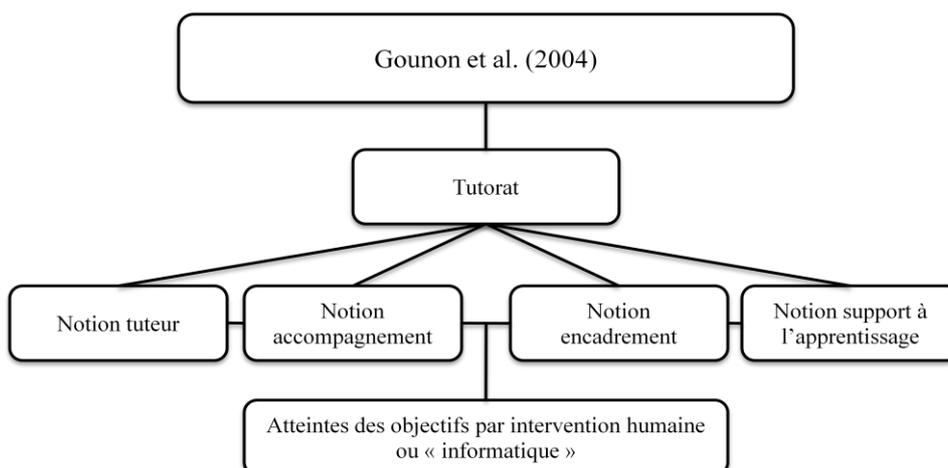


Figure 10. Le tutorat (Gounon & al., 2004).

Enfin, pour Ayachi-Ghannouchi et Cheniti-Belcadhi (2007), le tutorat « est une forme d'aide individualisée offerte soit pour accompagner un apprenant qui éprouve des difficultés, soit pour donner une formation particulière, complémentaire ou à distance » (p.550). Ce soutien à l'apprentissage est complexe. Il sera créé en fonction des méthodes pédagogiques ainsi que de la formation et des apprenants qui la suivent (Figure 11).

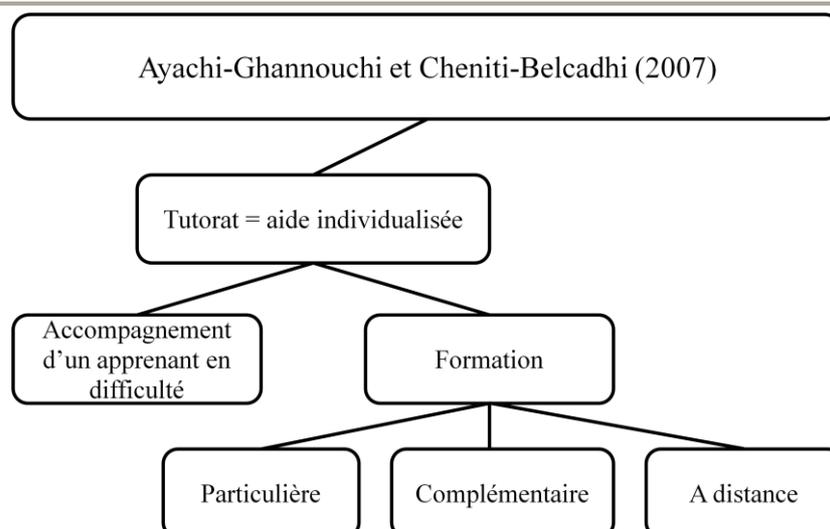


Figure 11. Le tutorat (Ayachi-Ghannouchi et Cheniti-Belcadhi, 2007).

Aux regards des définitions proposées par ces différents auteurs, le tutorat peut être défini comme un encadrement, un soutien ou une intervention auprès d'étudiants. Cette intervention vise l'atteinte de leurs objectifs de formation en développant notamment leur autonomie. Cette aide peut être individuelle ou collective. Enfin, ses modalités sont déterminées par l'institution qui la met en place et ce selon ses méthodes pédagogiques et la formation proposée.

Il est important de noter que divers moyens sont utilisés afin de garantir l'encadrement (Abrioux, 1985, cité par Lebel, 1989). Ces moyens sont donc des « dispositif[s] plus ou moins élaboré[s] de ressources mises par une institution à la disposition d'un étudiant pour faciliter sa démarche » (p.8), telles que activités d'apprentissage, téléphone, téléconférences, courrier électronique, etc.

1.2.2. Modalités d'encadrement

Lors de la planification d'une activité pour une formation à distance, il est nécessaire de bien mettre en place le support à l'apprentissage, (Deschênes & Lebel, 1994, cité par Dionne, Mercier, Deschênes, Bilodeau, Bourdages, Gagné, Lebel & Rada-Donath, 1999).

Le support est considéré comme étant un soutien auprès des étudiants afin de les accompagner dans leur processus d'apprentissage (Dionne & al., 1999). Ils pourront ainsi atteindre leurs objectifs et développer leur autonomie (Carrier & Schofield, 1991, cité par Bernatchez, 2003). Une des dimensions de ce support est l'encadrement.

De nos jours, l'encadrement est une activité qui est de plus en plus mise en avant par les établissements lors des formations. Cette activité devient même essentielle lors de formations à distance (Power, Dallaire, Dionne, & Théberge, 1994, cité par Bernatchez, 2003). En effet, les responsables d'établissements considèrent fréquemment que l'encadrement est positif pour l'étudiant que ce soit pour son expérience d'apprentissage comme pour son « succès académique » (Workman & Stenard, 1996, cité par Gagné, Bégin, Laferrière, Léveillé & Provencher, 2001). En conséquence, les établissements n'hésitent pas à y « consacrer une partie importante de leurs ressources » (Gagné, 2001).

L'encadrement qui sera utilisé dans tel ou tel établissement, sera donc défini à partir des diverses classifications qui leur sont propres et pourra être différent d'un établissement à l'autre.

1.2.3. Objectifs et buts de l'encadrement

Les objectifs d'une formation à distance sont les « intention[s] communiquée[s] par une déclaration qui précise la transformation comportementale attendue de l'étudiant » (Bilodeau, Provencher, Bourdages, Deschênes, Dionne, Gagné, Lebel & Rada-Donath, 1999, p.3). De plus, c'est un moyen de communiquer les intentions pédagogiques du concepteur et de guider ou orienter l'étudiant (Bilodeau & al., 1999). Ces objectifs et leurs taxonomies sont nécessaires afin « d'aider le concepteur de cours à vérifier la portée de ce qu'il propose aux étudiants » (Bilodeau & al., 1999, p.3).

Plusieurs types d'objectifs des activités d'apprentissage sont connus et diffèrent d'un auteur à l'autre.

Selon Lebel (1989), l'atteinte des objectifs de l'activité de formation et le développement de l'autonomie de l'étudiant sont les deux objectifs visés du soutien à l'apprenant. Un troisième

but est de « minimaliser les effets négatifs de l'isolement et du manque de contact personnel de l'étudiant à domicile » (Abrioux 1985, cité par Lebel, 1989, p.9).

Noël (1991, cité par Bilodeau & al., 1999) fait la distinction entre cinq catégories d'objectifs :

- *les objectifs cognitifs* qui concernent « les connaissances dans un domaine conceptuel, sur des processus de traitement de l'information » (p.8) ;
- *les objectifs affectifs* qui lorsqu'ils sont en lien avec les émotions ou les sentiments peuvent également transformer les conditions d'apprentissage ;
- *les objectifs motivationnels*, quant à eux, suscitent l'intérêt chez les apprenants pour les activités d'apprentissage ;
- *les objectifs psychomoteurs* « visent l'acquisition d'une capacité psychomotrice ou de comportement » (p.12) ;
- *les objectifs métacognitifs* sont en relation avec la « prise de conscience et la maîtrise des processus cognitifs » (p.13).

Bernatchez (1998) cite Abrioux (1985), Lebel (1993, 1995) et Carrier et Schofield (1991) pour donner les objectifs de l'encadrement. Le but principal de cette activité est de motiver l'apprenant sur le plan psychologique et pédagogique en lui fournissant du soutien, afin de l'aider dans l'acquisition de son autonomie et dans son processus d'apprentissage.

Deux buts principaux sont définis selon Dionne et al. (1999): « l'atteinte des objectifs de l'activité de formation et le développement de l'autonomie de l'apprenant » (p.71).

Du point de vue cognitif et métacognitif, l'encadrement soutient l'apprenant dans sa démarche d'apprentissage et l'aide à enrichir son « répertoire des stratégies » (p.77).

Cette activité est composée de plusieurs éléments « mis en place pour assister et soutenir l'étudiant durant sa démarche d'apprentissage, pour l'aider à surmonter ses difficultés d'apprentissage afin de lui permettre d'atteindre les objectifs prévus dans l'activité de formation et de développer son autonomie en apprentissage » (Patoine, 1995, cité par Dionne & al., 1999, p.76).

Enfin, les maintiens de la motivation de l'apprenant (Pettigrew, 2001, cité par Gounon & al., 2004) et l'acquisition d'une méthode de travail (Patoine, 1995, cité par Gounon & al., 2004) sont les deux objectifs retenus par Gounon et al. (2004).

En conséquence, les buts définis par les auteurs diffèrent les uns des autres par les termes employés. Noël (1991) est à ce titre le plus complet dans ses explications par la distinction faite entre les cinq catégories d'objectifs fournies. Le tableau récapitulatif ci-après compare les autres auteurs à ce dernier (Tableau 1).

Tableau 1

Comparaisons des buts de l'encadrement selon divers auteurs

Noël (1991)	Cognitif	Affectif	Motivationnel	Psychomoteur	Métacognitif
Lebel (1989)	réussite	éviter isolement			autonomie
Bernatchez (1998)	processus		psychologique et pédagogique + soutien		autonomie
Dionne et al. (1999)	réussite				autonomie
Gounon (2004)			motivation		méthode de travail

En résumé, dans ce tableau, il est démontré que l'aspect métacognitif est soulevé par l'ensemble des auteurs sans exception et que l'aspect cognitif et l'aspect motivationnel, quant à eux, ne sont soulevés que par une majorité des auteurs.

Il est à remarquer que le nombre des objectifs diverge selon les auteurs, mais ils se rejoignent cependant dans leur conception du tutorat et leur volonté d'aider les étudiants à atteindre leur cible.

1.2.4. Description des approches et plans du soutien à l'apprenant

1.2.4.1. Modèles

Deschênes et Lebel (1994, cité par Bernatchez, 2003 et Deschênes & al., 2001) regroupent en trois modèles de référence le soutien à l'apprentissage: modèle académique, modèle autonomiste et modèle collaboratif qui est en émergence.

Lors d'enseignement dit de type classique, le maître est l'acteur principal, c'est lui qui organise les connaissances que l'apprenant doit assimiler. Ce type de conception d'apprentissage correspond au modèle académique. L'enseignant a donc « le contrôle de la

démarche d'acquisition et d'organisation des connaissances » (Deschêns & al., 2001, p.4) et est considéré comme le principal acteur. L'encadrement qui est apporté aux étudiants est donc de type académique qui leur apporte un soutien cognitif et est centré sur la discipline.

Le second modèle est le modèle autonomiste qui est lui, centré sur l'apprenant. Il est appliqué lorsque l'enseignement demande à l'apprenant d'être actif dans son processus d'apprentissage. L'apprenant doit donc savoir travailler de façon autonome et assumer « une réflexion critique sur son processus d'apprentissage » (Bernatchez, 2003, p.8). Le soutien apporté est donc, dans ce cas, de type métacognitif.

Dionne et al. (1999) tout comme Bernatchez (2003) fractionnent les modalités d'encadrement en deux parties. Tout d'abord, *les encadrements-programmes* « qui visent un groupe d'étudiants engagés dans un projet ou un programme comprenant diverses activités » (Dionne & al., 1999, p.78). Dans cet encadrement, plusieurs personnes peuvent intervenir afin que l'étudiant suive l'ensemble du programme de la meilleure façon qui soit et ce à travers des rencontres mensuelles, des bulletins mensuels ou des journées d'études. Cet encadrement a été élaboré afin de réduire l'abandon dans les formations à distance, ce qui est l'objectif du tutorat en général. Il procure aux étudiants un certain nombre de ressources d'encadrement pour lui faciliter son apprentissage et pour éviter qu'il ne se perde entre les différentes activités qu'il a à entreprendre.

Deux fonctions distinctes sont mises en avant dans cette modalité :

- *la fonction accueil* s'applique principalement aux nouveaux apprenants et leur permet de nouer un lien avec le programme qui leur est proposé et de préciser les objectifs à atteindre ;
- *la fonction dite de suivi* aide à mieux connaître les apprenants, pour harmoniser la formation, les soutenir et les motiver dans leur apprentissage et « enrichir la communication et l'intervention pédagogique » (Dionne & al., 1999, p.79).

La seconde modalité d'encadrement est *l'encadrement-cours* qui prévoit d'aider l'étudiant dans ses démarches et dans son apprentissage. Cet encadrement se concentre essentiellement sur un cours donné et ses objectifs, durant lequel une seule personne, souvent un tuteur, intervient afin d'apporter du soutien à l'apprenant. Il est à noter que les évaluations font partie

intégrante de l'encadrement, étant donné qu'elles motivent l'étudiant et l'aident dans sa tâche d'auto-apprentissage grâce à la rétroaction qui en découle.

En résumé, ce type d'encadrement est principalement utilisé lors d'un cours particulier et concerne les règles qui y sont régies, les évaluations et la gestion des animations.

Deux approches de l'activité d'encadrement sont spécifiées par Bernatchez (2003) citant Power et al. (1994). L'approche technologique dans laquelle le processus d'apprentissage est de type individuel. L'étudiant est donc indépendant et doit apprendre à gérer l'autonomie dont il dispose. Ce soutien est un service que l'étudiant peut ou non utiliser à sa guise.

L'approche proactive, quant à elle, mise en place pour diminuer le taux d'abandon des étudiants de leur formation à distance, but de tout tutorat. Le soutien devient alors un service obligatoirement proposé par les établissements, géré par des tuteurs afin d'interagir pendant toute la formation avec les apprenants.

Selon Gounon et al. (2004), il existe deux types de tutorat :

- *le tutorat réactif* est utilisé lorsque le tuteur explicite une demande ou un problème au tuteur et que ce dernier lui apporte une réponse ;
- *le tutorat proactif*, est quant à lui utilisé lorsque le tuteur intervient auprès du tuteur sans demande préalable, permettant au tuteur de surveiller le bon déroulement de l'étude et d'éviter ainsi qu'un apprenant se sente isolé.

Le tutorat proactif se scinde en 2 modalités que l'on qualifie de planifié et de contextuel. La distinction se fait au niveau de la planification ou non de l'intervention du tuteur au sein du scénario pédagogique.

1.2.4.2. Plans

Le soutien aux apprenants peut s'exercer sur quatre plans selon Deschênes et Lebel (1994, cités par Dionne & al., 1999 et Deschênes & al., 2001):

- *le plan cognitif* est en relation avec les aspects méthodologiques et administratifs de la formation ainsi qu'avec le traitement des informations ;
- *le plan affectif* concerne les émotions des apprenants, ainsi que leurs préférences et aversions ;
- *le plan motivationnel* touche la motivation que doit avoir un apprenant afin de réussir son apprentissage ;

-
- *le plan métacognitif* porte sur « le contrôle conscient [de l'apprenant] de son propre fonctionnement cognitif » (Dionne & al., 1999, p.74).

Le support à l'apprentissage selon Dionne et al. (1999) s'exerce également sur quatre plans :

- *le cognitif*

Lorsqu'il est question de support sur le plan cognitif, les auteurs associent les aspects méthodologiques (a), administratifs (b) ainsi que le domaine conceptuel (c).

(a) *le côté méthodologique* permet à l'apprenant de réaliser au mieux une stratégie de type cognitif « afin de faire les tâches qui lui sont proposées ».

L'apprenant va pouvoir « acquérir, [...] pratiquer ou [...] améliorer une stratégie de type cognitif » (p.72).

(b) sur *le plan administratif*, l'étudiant apprend à connaître l'établissement qui lui propose la formation, les règles qui y sont appliquées, etc...

(c) Celui qui traite du *domaine conceptuel* « porte sur la discipline ou le domaine de connaissances de l'activité de formation » (p.73) ;

- *le métacognitif*

Cet aspect porte selon Pinard (1987, cité par Dionne & al., 1999) « sur le contrôle conscient de son propre fonctionnement cognitif » (p.74). Toujours selon cet auteur, ceci permet à l'étudiant de planifier ses actions, de mettre en place les stratégies nécessaires à son apprentissage ainsi que de contrôler et vérifier ses objectifs et ses tâches ;

- *le socio-affectif*

Le support sur ce plan concerne les états affectifs que peuvent ressentir un apprenant tout au long de son apprentissage ;

- *le motivationnel*

Sur ce dernier, le support à l'apprentissage aide l'étudiant (Viau & Barbeau, 1991, cité par Dionne & al., 1999) à se sentir sûr de lui et à être ainsi responsable de ses succès ou ses échecs.

Bernatchez (2003) propose quant à lui trois catégories regroupant un certain nombre de plans. La première est le soutien de type *pédagogico-intellectuel* qui regroupe le *plan cognitif* et le *plan métacognitif*. La seconde catégorie est le soutien *socio-affectif* regroupant le *plan affectif*, la *socialisation*, le *soutien psychologique/psychosocial*, le *plan motivationnel* et enfin le

soutien émotif. Enfin, la dernière catégorie proposée par l'auteur est le *soutien technique* qui regroupe le *support technique* et le *soutien logistique*.

Gounon et al. (2004), affirment que le contenu du tutorat est caractérisé de quatre manière que sont l'utilisation, la compréhension, la méthodologie et la motivation.

L'utilisation fait référence à l'utilisation des ressources pédagogiques comme l'explique les auteurs, ainsi qu'aux problèmes rencontrés par l'apprenant lors de la navigation. « La compréhension porte sur les savoirs du domaine d'apprentissage à acquérir et le contenu des diverses activités pédagogiques proposées ». La méthodologie concerne la façon dont l'apprenant organise son travail afin de suivre la formation. Enfin, la motivation, qui doit être entretenue tout au long de la formation porte sur le maintien de la motivation des apprenants.

Les auteurs voient donc l'encadrement de différentes façons avec des composantes diverses. Le soutien est néanmoins basé pour tous selon au moins 4 plans que sont le cognitif, le métacognitif, le motivationnel et l'affectif (Tableau 2).

Tableau 2

Comparatif des plans de l'encadrement entre les différents auteurs pré-cités

	Deschênes et Lebel (1994)	Dionne et al. (1999)	Bernatchez (2003)	Gounon et al. (2004)
MODELES	Académique Autonomiste Collaboratif	Encadrement-programme - accueil - suivi Encadrement-cours	Approche technologique Approche proactive	Tutorat réactif Tutorat proactif - planifier - contextuel
PLANS	Cognitif Affectif Motivationnel Métacognitif	Cognitif - Méthodologie - Administratif - Conceptuel Socio-affectif Motivationnel Métacognitif	Cognitif Métacognitif Affectif Emotif Social Motivationnel Psychologie Support technique Supporte logistique	Utilisation Compréhension Méthodologie Motivation

1.2.5. Rôles et fonctions des tuteurs

Le tuteur est considéré comme la personne en charge du soutien, en général, des étudiants lors d'une formation à distance.

Watters (1984, cité par Bernatchez, 1998) décrit le tuteur comme « une personne nommée par l'institution pour conseiller les étudiants, diriger les travaux » (p.3) et servir d'intermédiaire entre eux. C'est donc la personne considérée comme la plus proche des apprenants leur « prodiguant [...] conseils d'orientation et suivi pédagogique » (p.2).

Pour Gounon et al. (2004), le tuteur est défini comme « la personne qui suit, assiste et conseille particulièrement un étudiant ou un groupe d'étudiants pour atteindre un objectif d'apprentissage » (p.15). Il est considéré comme un guide, un conseiller et un instructeur. Cette personne doit donc satisfaire certaines exigences et tenir certains rôles.

Qu'entendons-nous par rôle ? Le rôle est défini comme étant un « ensemble des comportements associés à une place et/ou à un statut et attendus réciproquement par les acteurs sociaux »⁶ ou bien encore un « modèle organisé de conduites relatif à une certaine position de l'individu dans un ensemble interactionnel »⁷. Le rôle est le terme employé et attribué à une personne qui assume un statut particulier, ici le tuteur.

Les tuteurs doivent également assumer diverses fonctions, afin d'exercer au mieux leur rôle de tuteur.

Qu'entendons-nous par fonction ? Dans le présent travail, les fonctions sont définies comme étant des « actes qu'on fait pour s'acquitter des obligations, des devoirs d'un emploi, d'une charge ou pour en exercer les prérogatives »⁸ c'est-à-dire des actes ou des tâches que l'on fait pour remplir son rôle.

Pour Watters (1984, cité par Bernatchez, 1998) le rôle du tuteur se subdivise en quatre catégories :

- *pédagogico-intellectuel* ;
- *socio-affectif* ;
- *technique et logistique* ;
- *gestion de la communication*.

Daele et Docq (2002) définissent également des rôles des personnes tutrices expliquant les différentes fonctions qui y sont associées :

- le *rôle social* a pour fonction d'accueillir de façon chaleureuse les nouveaux étudiants en leur envoyant des invitations ou des messages encourageants. « Un environnement d'apprentissage amical et accueillant » (p.3) doit être créé par le tuteur afin d'unifier le groupe et mettre en valeur l'apprentissage ;
- le *rôle organisationnel* a pour fonction la préparation d'un agenda, l'annonce des nouveaux sujets, l'organisation du travail ainsi que la clarification de certaines notions vues par les étudiants ;

⁶ Source Web: <http://www.freinet.org/icem/dept/idem83/AJUDA/CINE04.HTM> consulté le 12 octobre 2010

⁷ Source Web: http://www.bibractr.net/cominter/web/co/Contenu_06.html consulté le 12 octobre 2010

⁸ Source web : <http://fr.wiktionary.org/wiki/fonction>

- le *rôle pédagogique* a pour fonction de « faciliter l'apprentissage, susciter des questionnements, éveiller aux concepts critiques » (Berge, 1996, cité par Daele & Docq, 2002, p.3). Le tuteur doit encourager les étudiants dans leur apprentissage en les questionnant et en attirant leur attention sur « les points cruciaux » (p.3) afin qu'ils développent leurs connaissances ;
- le *rôle technique* concerne toutes les interventions en lien avec le système technique et a pour fonction de permettre à l'étudiant de se sentir à l'aise. Il est nécessaire que l'appareillage technique soit compréhensible pour les apprenants pour qu'ils puissent se concentrer sur leur formation. Le tuteur a également le rôle de choisir l'outil de communication adéquat.

Le tutorat de suivi par rapport au tutorat d'accueil, distinction que font Ayachi-Ghannouchi et Cheniti-Belcadhi (2007), demande aux personnes tutrices d'assurer un certain nombre de fonctions que nous qualifierons quant à nous plutôt de rôles, selon la définition fournie précédemment.

- le *rôle pédagogique (que les auteurs appellent fonctions pédagogiques (a), métacognitives (b) et d'évaluation (c))* a pour fonction pour le tuteur de :
 - (a) répondre aux interrogations des étudiants, apporter des éclaircissements si besoin est, vérifier leur « compréhension des consignes de travail » (p.551) et de leur proposer des références ;
 - (b) de permettre à l'étudiant de « prendre conscience des stratégies d'apprentissage qu'il développe » (p.552), d'avoir une démarche cognitive et de gérer les ressources qui lui sont transmises ;
 - (c) de mettre en place les modalités d'évaluation et de correction, gérer les outils utilisés et enfin transmettre les résultats aux apprenants ;
- le *rôle (fonction) technique* a pour fonction de permettre aux apprenants de maîtriser la technique et les outils informatiques utilisés dans la formation. Les tuteurs doivent vérifier que tous sont capables de communiquer à travers ces outils et de choisir les plus adéquats ;
- le *rôle (fonction) organisationnel* a pour fonction de préparer un agenda, de faire des résumés, des clarifications, d'annoncer les nouvelles activités ou remise de travaux et échéances, de former des groupes selon les activités et « d'assurer le bon déroulement des discussions » (p.551), de permettre également au tuteur de s'occuper de

l'organisation du travail tel un manager ;

- *le rôle (fonction) socio-motivationnel* a pour fonction de permettre au tuteur de fournir un soutien moral et psychologique aux apprenants, en répondant à leurs questions, en résolvant leurs problèmes et gérant les éventuels conflits, de permettre aussi d'instaurer un climat chaleureux, de soutenir les étudiants afin de mettre en place un sentiment d'appartenance à un groupe.

Denis (2003), pour qui les tuteurs ont un rôle de médiateur ou d'interface ainsi que d'animateur « entre le dispositif et les apprenants » (p.23), propose un profil des tuteurs centré sur sept fonctions qui sont les suivantes:

- *l'accueil* consiste à prendre contact avec les apprenants, leur présenter la formation ainsi que le tuteur et ses fonctions. Les objectifs de l'activité doivent également leur être expliqués ;
- *l'accompagnement technique* est apporté par les tuteurs qui doivent présenter aux apprenants les outils informatiques utilisés, répondre aux questions relatives à des problèmes techniques et leur proposer des outils de communication adéquats ;
- *l'accompagnement disciplinaire* consiste à « fournir des ressources [telles que références] liées aux contenus de la discipline concernée » (p.25) et à solliciter leur partage entre étudiants. Les tuteurs doivent également répondre aux questions en lien avec le contenu ;
- *l'accompagnement méthodologique* concerne tant l'organisation et les méthodes de travail que « la communication et la collaboration entre apprenants » (p.25) ainsi que l'organisation des échanges synchrones ou asynchrones ;
- *l'autorégulation et métacognition* impose au tuteur de tenir un carnet de bord afin d'analyser son activité et « autoréguler sa pratique [...] en fonction des objectifs poursuivis » (p.26). Les apprenants doivent également tenir un carnet de bord afin de noter leur évolution et leur permettra par la suite de discuter de leur apprentissage ;
- *la fonction dite d'évaluation* consiste pour le tuteur à rappeler les critères d'évaluation aux étudiants, de procéder à des feedbacks et à noter les travaux des apprenants ;
- la dernière fonction est d'être la « *personne-ressource attitrée* », c'est-à-dire lier l'apprenant et le titulaire du cours.

Alava et Pruvost-Safourcade (2008) qui font la distinction entre l'échange synchrone, qui regroupe les informations nécessaires au bon déroulement de la formation et qui est prodigué aux formateurs et aux apprenants en même temps et l'échange asynchrone est réalisé de façon individuelle afin de répondre à des problèmes personnels, le tuteur doit donc communiquer de manière régulière avec les différents acteurs de la formation afin que les informations soient disponibles pour tous et qu'un lien se crée entre eux, ne parlent pas de fonctions tutorales mais de missions qui sont, d'après elles, au nombre de cinq :

- la *communication avec les apprenants* qui est la fonction qui demande au tuteur de communiquer de manière synchrone et asynchrone ;
- *favoriser le processus enseignement-apprentissage*, et plus particulièrement *accompagner des stagiaires dans le processus d'apprentissage* qui est la fonction qui consiste à traiter tous les problèmes rencontrés par les apprenants et liés à la mise en place d'un cours sur une plateforme ;
- *favoriser l'utilisation optimale des plateformes techniques* qui est la fonction qui permet au tuteur de disposer de nombreux moyens, grâce à la plateforme, de surveiller les apprenants et le déroulement de la formation. Il pourra notamment surveiller les temps de connexion, les échanges, les données statistiques etc. Il lui est donc possible de prévenir les problèmes qui pourraient être préjudiciables pour le bon déroulement du cours ;
- *favoriser la maîtrise des contenus* est la fonction qui permet au tuteur de servir d'interface entre l'institution qui propose la formation et les apprenants. Il est le seul à connaître l'articulation entre les différents contenus proposés par la formation ;
- *gérer les conditions psycho affectives et sociales de l'apprentissage* qui est la fonction qui demande au tuteur de « favoriser le développement des conditions psycho affectives sereines » (p.8) des apprenants.

En résumé, les rôles qui sont cités par la majorité des auteurs sont les rôles sociaux, organisationnels, pédagogiques et techniques (Tableau 3). Les tuteurs doivent donc aider les apprenants lors de leur formation en créant un lien avec eux et leurs pairs, en organisant la formation au mieux et en leur apportant leur aide pour pallier à leurs difficultés qu'elles soient pédagogiques ou techniques.

Tableau 3

Les fonctions des tuteurs en fonction des rôles, selon les auteurs

	Social	Organisationnel	Pédagogique	Technique
Daele et Docq (2002)	<ul style="list-style-type: none"> - Accueil - Environnement chaleureux - Unification du groupe 	<ul style="list-style-type: none"> - Agenda - Annonces - Organisation du travail - Clarification des notions 	<ul style="list-style-type: none"> - Faciliter apprentissage - Susciter questionnement - Eveiller critiques - Encouragements par questions 	<ul style="list-style-type: none"> - Appareillage - Vidéos - Ordinateurs - Plateformes
Ayachi-Ghannouchi et Cheniti-Belcadi (2007)	<ul style="list-style-type: none"> - Soutien moral - Soutien psycho - Réponses aux questions - Solutions des conflits - Gestion des conflits - Instauration bon climat - Liens entre eux 	<ul style="list-style-type: none"> - Agenda - Résumés - Clarifications - Annonce des nouvelles activités - Remise des travaux - Échéances - Formations en groupes - Bon déroulement discussions - Organisation travail 	<ul style="list-style-type: none"> - Réponses aux interrogations - Eclaircissements - Compréhension des consignes - Proposition références - Stratégies d'apprentissage - Démarches cognitives - Gestion des ressources - Mise en place modalités évaluation - Mise en place modalité corrections - Gestion des outils - Transmission des résultats 	<ul style="list-style-type: none"> - Maîtrise - Maîtrise outils informatiques - Vérification capacités - Choix des outils
Denis (2003)	<ul style="list-style-type: none"> - Accueil - Personne ressource attitrée 	<ul style="list-style-type: none"> - Accompagnement disciplinaire - Carnet de bord 	<ul style="list-style-type: none"> - Accompagnement méthodologique - Autorégulation - Métacognition - Evaluation 	<ul style="list-style-type: none"> - Accompagnement
Alava et Pruvost-Safourcade (2008)	<ul style="list-style-type: none"> - Communication avec les apprenants - Gestion conditions psychoaffectives et sociales 		<ul style="list-style-type: none"> - Favoriser processus enseignement-apprentissage - Favoriser maîtrise des contenus 	<ul style="list-style-type: none"> - Favoriser utilisation optimale plateforme

En conclusion, le tuteur a de nombreuses responsabilités et doit assurer un grand nombre de fonctions très différentes les unes des autres.

Le tuteur est donc une personne ressource importante pour les apprenants puisqu'il les lie au reste des acteurs de la formation.

1.3. Liens qui unissent les institutions et les tuteurs

Les institutions standardisent au maximum leur environnement d'apprentissage afin d'offrir aux apprenants un enseignement à moindre frais (Delalonde, Soulier & Petit, 2007). Les TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) ont apporté une solution adéquate afin d'offrir une formation à des étudiants éloignés. Le rôle de l'enseignant se voit donc changé et redéfini. De nouveaux rôles sont apparus, comme nous l'avons vu, tel que celui du tuteur afin d'accompagner les étudiants dans leur apprentissage et d'adapter les activités à certains de leurs besoins (Garrot, 2007). Le tutorat est plébiscité par de nombreuses universités françaises depuis plus de dix ans maintenant afin de se différencier à d'autres dispositifs de formation. Un appel d'offre « Campus Numérique Français » a été réalisé en 2000 dans le but de moderniser les formations dans l'enseignement supérieur (Sidir, 2007). Il est alors recommandé aux universités de proposer un enseignement à distance afin de produire des réponses aux besoins sociaux du moment en formation et éducation mais également devenir, de cette façon, compétitives au niveau international. Cet appel d'offre promet que ce type de formation est proche des besoins des apprenants, leur offrant « des services sur mesure » étant présenté de façon « modulaire ». Les parcours de formation sont individualisés et permettent de supprimer les contraintes liées au temps et aux lieux.

Ces universités mettent donc en place de tels dispositifs afin d'augmenter le taux de réussite de leurs étudiants et de diminuer le nombre d'abandons. Elles considèrent donc le tutorat comme un « dispositif d'accompagnement à vocation formatrice » (Romainville & Noël, 1998, cités par Alava & Clanet, 2000, p.548). Les orientations politiques des diverses universités sont également synonymes ou non d'insertion d'un tel dispositif de formation avec tous les coûts que cela implique pour un établissement. Les institutions vont devoir restructurer leur formation en distinguant « la production des ressources et le service d'accompagnement » (Sidir, 2007, p.110).

Aucun modèle adéquat qui traite de l'activité des tuteurs n'a été proposé. De tels dispositifs offrent de nombreuses fonctionnalités et ressources matérielles et également humaines afin de participer à l'apprentissage lors de formation à distance (Paquelin, 2004). Il serait donc nécessaire qu'un modèle décrive les interventions des tuteurs auprès des étudiants à distance. Il serait bon d'identifier les différentes interactions existantes, les régulations qui sont utiles et qui se mettent en place ainsi que les éléments qui sont mis en jeu (Wion & Gagné, 2008).

Le tuteur doit réguler ses interventions en fonction de plusieurs acteurs. Tout d'abord lui-même, par rapport à ses connaissances, sa formation et ses expériences. Ensuite, en fonction de l'institution pour laquelle il travaille, ainsi que ses pairs, autres tuteurs ou collègues et enfin les étudiants de la formation à distance en question (Wion & Gagné, 2008). Il est intéressant de noter que les tuteurs sont souvent recrutés après la mise en place du dispositif de formation et qu'ils ne sont donc pas pris en considération lors de la mise en place du dispositif (Alava & Ruvost-Safourcade, 2009). Il sera alors nécessaire qu'il y ait des échanges réguliers entre les différents membres de l'équipe de formation afin de réguler les différentes interventions auprès des apprenants (Demaizière, 2001).

La fonction de tutorat est aujourd'hui reconnue au sein des institutions, mais elle reste souvent de type méthodologique (Alava & Pruvost-Safourcade, 2008). Le tutorat dit de type méthodologique serait positif dans l'amélioration de performances des actions des apprenants qui se voient être de plus en plus autonomes (Langevin, 1994, cité par Alava & Clanet, 2000). Les compétences nécessaires et les pratiques de ce métier ne sont malgré tout pas clairement identifiées et les tuteurs débutants doivent régulièrement compter sur eux-mêmes afin de se former (Garrot, 2007).

En 2001, aucune formation ne leur était proposée et les tuteurs devaient essentiellement se baser sur des implicites (Demaizière, 2001). Aujourd'hui, certains dispositifs de formation, tel que Uticef, forment leurs tuteurs.

Toutes institutions ou organisations de type éducatives utilisent l'encadrement en tant que soutien à l'apprenant, dimension qu'ils considèrent comme fondamentale, afin de favoriser l'autonomie de leurs étudiants (Wion & Gagné, 2008). Cette pratique permet, dans la plupart des cas, de diminuer le taux d'abandon, de mettre en place un intermédiaire entre les apprenants et les formateurs, ainsi que de renforcer l'estime de soi des étudiants. C'est pourquoi l'institution emploie et argumente sur la présence du tuteur dans leur organigramme. Cette information est régulièrement utilisée comme un « argument commercial de vente » par les établissements proposant des formations à distance (Alava & Ruvost-Safourcade, 2008, p.6).

« Toute forme d'intervention humaine effectuée dans le but d'aider l'étudiant à formuler son projet de formation et à le réaliser tout en l'assistant dans sa démarche d'apprentissage appartient à une formule pédagogique : le tutorat » (Paquette, 2001, cité par Wion & Gagné, 2008, p.493).

Les institutions ont des attentes très précises envers les tuteurs. Ils doivent entre autres, « faire respecter les règles, règlements, procédures académiques et administratives, de corriger et noter les travaux et examens, de favoriser la persistance (Paquette 2001, cité par Wion & Gagné, 2008) et la réussite aux études. Les concepteurs des cours, quant à eux, ont des attentes tel que favoriser « les interactions entre l'apprenant et l'objet d'apprentissage, guider l'apprenant dans le développement ou l'amélioration de ses stratégies cognitives et métacognitives et les encourager lorsque surviennent des embûches » (Dionne & al., 1999, cités par Wion & Gagné, 2008, p.493). Ce qui sous-entend que deux types d'interventions sont attendus par les institutions et les concepteurs de la part des tuteurs, c'est-à-dire l'aspect administratif et organisationnel ainsi que l'aspect pédagogique et cognitif.

Ce qui est généralement imposé par l'établissement doit être géré de façon adéquate par les tuteurs. Tout d'abord, il y a le matériel, telle que la plateforme éducative et les documents par exemples, matériel qui va servir aux étudiants et qui est développé par des concepteurs (Moreland & Carnwell 2000, cité par Wion & Gagné, 2008). Les tuteurs doivent se familiariser aux technologies utilisées pour se mettre en relation avec les étudiants et également encourager ces derniers à se mettre en rapport entre eux. Ces outils peuvent être plus ou moins sophistiqués et difficiles d'utilisation (Glikman 2002, cité par Wion & Gagné, 2008). La durée de la formation prévue est également variable selon les institutions (Thorpe 2002, cité par Wion & Gagné, 2008). Le type de soutien est également différent d'une institution à l'autre. Les tuteurs sont directement concernés par ces différents aspects de la formation étant donné que ces éléments interviennent directement dans la tâche d'apprentissage des étudiants et de leur capacité d'autonomie et de réussite (Carnwell, 2000, cité par Wion & Gagné, 2008).

Comme le précisent Wion et Gagné (2008), le « modèle implicite » qui est régulièrement mis en avant pendant le tutorat est un modèle dans lequel le tuteur adapte son intervention aux étudiants et à leurs besoins, en tenant compte des revendications de l'institution et des concepteurs de la formation. Ce modèle est donc centré sur trois acteurs : le concepteur, l'apprenant et le tuteur. Mais ce modèle ne tient pas compte du fait que le tuteur est un employé de l'institution et que cette dernière peut être source de contraintes. Ces contraintes peuvent être limitantes, comme les divers règlements à respecter, ou elles peuvent être positives en proposant par exemple divers outils utiles à la tâche de tutorat. Ces contraintes

peuvent provenir de plusieurs acteurs en relation avec le tuteur mais souvent oubliés, comme le personnel administratif, les pairs ou les supérieurs.

Toujours les auteurs, Wion et Gagné (2008), la personne tutrice est un employé salarié qui doit réaliser les tâches prescrites dans son contrat. Ces tâches peuvent être définies de façon plus ou moins explicite par l'institution. Parfois le tuteur sera dans l'obligation de redéfinir son travail lorsque les tâches qui lui sont prescrites (« ce que l'on me demande de faire », Pernoud, 2002, cité par Wion & Gagné, 2008) dépasseront ses propres ressources (Veyrac, Cellier & Berzrand, 1997 cité par Wion & Gagné, 2008). Lorsque la personne tutrice doit parfois déroger aux tâches qui lui ont été prescrites afin d'éviter des abandons des étudiants, elle peut adapter le contenu créé par les concepteurs, ainsi que le dispositif de formation et informer l'institution des changements à entreprendre. Il est nécessaire que les tuteurs connaissent les intentions des concepteurs et doivent être capables d'apporter des modifications au cours.

Paquette (2001, cité par Wion & Gagné, 2008), comme cité précédemment, propose une conception plus complexe du tutorat. Le tuteur aurait une place d'intermédiaire, devant favoriser la communication entre les apprenants et leurs pairs, la structure et le contenu du cours, le tuteur et l'institution. Les tuteurs auraient, de plus, des charges autres que pédagogiques qui entraîneraient une charge supplémentaire de travail. En effet, les personnes tutrices doivent avoir la collaboration des étudiants afin que la formation fonctionne. Cette collaboration est obtenue si le tuteur intervient auprès des apprenants afin de leur faire connaître le système et ses exigences, les conformer aux règlements et leur faire suivre le « cheminement pédagogique prescrit » (p.496). Ces interventions ne sont donc pas d'ordre pédagogique (Gagné, Côté & Gérin-Lajoie, 2006, cité par Wion & Gagné, 2008).

En résumé, l'activité des personnes tutrices fait partie des « activités de relation de services ». Ces activités sont un compromis entre quatre pôles : « système, soi, autres semblables à soi et personne à qui s'adresse le service » (Wion & Gagné, 2008, p. 491) (Figure 12). Le premier est le pôle de l'entreprise, de l'institution qui a une mission. C'est elle qui prescrit le travail du tuteur à travers un contrat, des programmes, des ressources et des moyens institutionnels.

Les attentes implicites et explicites des concepteurs de la formation font également parties de ce pôle, c'est-à-dire la structure, les contenus et l'usage des outils du cours. Le pôle « soi » est celui du tuteur qui a ses propres buts, des connaissances et capacités particulières, ainsi qu'une expérience passée. Les autres semblables à soi sont les pairs avec lesquels le tuteur partage des buts et des obligations. Enfin, les apprenants sont le pôle « personne à qui s'adresse le service ». (Weill Fassina & Patré, 2004, cités par Wion & Gagné, 2008).

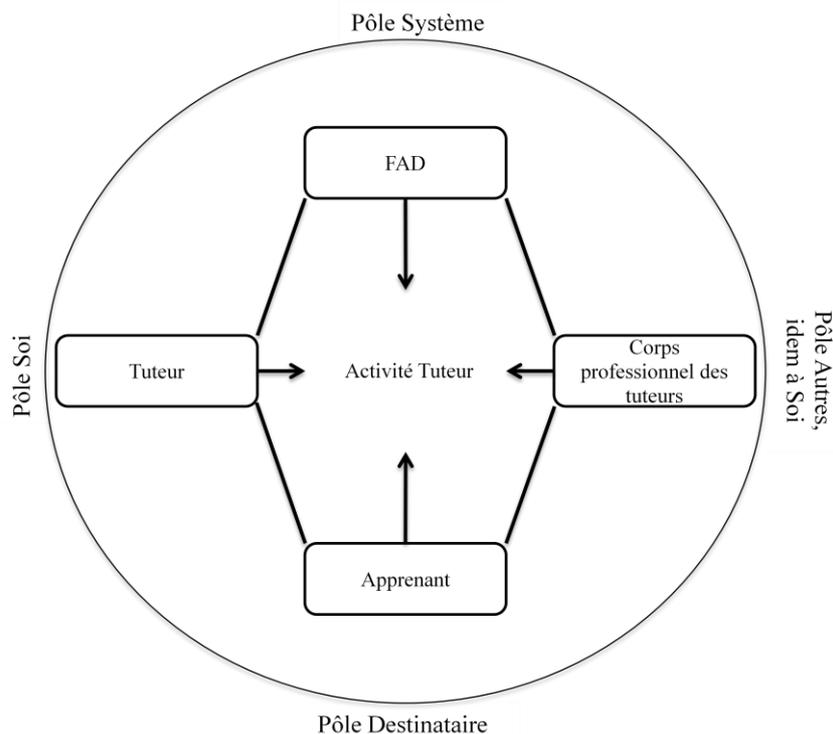


Figure 12. La personne tutrice au centre de 4 pôles.

Nous constatons que le tuteur fait partie d'un ensemble de personnes qui toutes font intervenir plusieurs critères dans différents domaines afin d'apporter leur pierre à l'édifice.

Le tuteur n'est donc pas un électron libre comme nous aurions tendance à le penser, mais plutôt, fait partie intégrante d'un ensemble de personnes actives au sein de la FAD pour transmettre dans les meilleures conditions, le savoir aux étudiants.

Ces constatations nous permettent de mieux appréhender le but que nous nous sommes fixé par ce travail, c'est-à-dire mettre en exergue les relations tuteurs vs responsables.

1.4. Prescriptions vs activités réelles

Il est important pour comprendre le lien entre l'institution et les tuteurs de faire la distinction entre prescription et activité réelle. En effet, les institutions imposent un certain nombre de tâches aux tuteurs. Ces tâches peuvent être considérées comme des prescriptions. Goignoux (2002, cité par Daguzon & Goignoux, 2007) parle de *prescription primaire* alors que Paquelin (2009) identifie ces prescriptions en tant qu'*état prescrit*. Les concepteurs de la formation ont construit le dispositif selon une intention d'usage précise. La prescription primaire est donc constituée de tout ce qui peut être défini ou communiqué au corps enseignant de la part de l'institution scolaire. Le but de telles prescriptions est d'aider le tuteur à concevoir son travail ainsi qu'à l'organiser et l'accomplir. Le tuteur recevra donc des règlements ou lois de l'établissement qui l'a engagé, des instructions officielles, ainsi que des programmes de formation, mais également des évaluations de son travail et de celui de ses apprenants.

Ces premières consignes permettent au tuteur de se représenter sa tâche (Dessus & Sylvestre, 2003) puis il va la redéfinir, la transformer en prenant en compte la situation réelle dans laquelle il se trouve.

L'activité réelle est nommée *prescription secondaire* par Goignoux (2002, cité par Daguzon & Goignoux 2007) et *état prévu* par Paquelin (2009) qui concerne le tuteur et la projection qu'il met en place de l'utilisation du dispositif en lien avec son vécu et ses expériences passées. Cet état apparaît lorsque les tuteurs reformulent les prescriptions primaires et les adaptent à leur fonction réelle. Cette prescription peut-être définie comme le travail que réalisent effectivement les tuteurs (Leplat, 1997, cité par Daguzon & Goignoux, 2007) et la manière dont ils mettent en usage le dispositif initial (Paquelin, 2009). Ces derniers redéfinissent donc les prescriptions adressées par l'institution et ils « investiss[ent] le dispositif prescrit de [leur] propre intention » (Paquelin, 2004, p.161).

Paquelin (2009), fait également mention d'un autre état intermédiaire. L'*état perçu* peut être considéré comme l'image que se fait le tuteur du dispositif.

L'écart entre tâches prescrites et tâches réellement effectuées dépend de plusieurs facteurs mais notamment des contraintes de la situation et de la précision des prescriptions (Dessus & Sylvestre, 2003). Le tuteur doit donc s'adapter et adapter sa façon d'agir en fonction des prescriptions primaires mais également des difficultés rencontrées.

1.5.Problématique et questions de recherche

Au vu de ce qui a été écrit par les différents auteurs, nous souhaitons décrire et approfondir les liens qui unissent l'institution et les tuteurs au sein d'une formation à distance.

Comme nous l'avons vu, beaucoup d'auteurs font mention du tutorat et des tuteurs, mais leurs études visent souvent à répertorier les qualités requises pour être un bon tuteur, sans chercher à comprendre les liens qui unissent les différents acteurs d'une formation. En effet, peu d'études traitent du lien entre les tuteurs et les responsables de formation pour lesquelles ils travaillent et la volonté et les exigences de ces dernières en matière de tutorat. Pourtant, on peut imaginer que le tuteur, en plus de ses obligations envers les apprenants, va devoir s'adapter aux exigences de l'institution par laquelle il a été engagé, car celle-ci lui impose des buts à atteindre, un matériel à utiliser, des procédures à suivre.

L'hypothèse que nous désirons vérifier est la suivante : les prescriptions institutionnelles déterminent la façon d'agir des tuteurs et leur pratique. Nous souhaitons savoir si la pratique qu'ambitionne l'institution est différente ou non de la pratique tutorale réelle et si c'est le cas, à quel niveau (1).

De plus, les tuteurs vont-ils adapter les exigences, adapter leurs stratégies de travail, faire des compromis ou au contraire suivre les instructions à la lettre ? (2).

Bien entendu, afin de comprendre ce lien, il est nécessaire d'interroger des responsables et des tuteurs d'une même formation afin de connaître les prescriptions des responsables et les pratiques décrites par les tuteurs comme étant leurs pratiques réelles.

Enfin, nous nous demanderons si la vision du tutorat, du rôle, de la fonction, de l'utilité du tuteur est la même de la part des responsables et des tuteurs ou si elle diverge (3).

Ainsi l'objectif de cette recherche est de mettre en lumière les liens qui unissent les tuteurs à l'établissement qui les engage lors de formation à distance.

En résumé, nos questions de recherches sont les suivantes :

- (1) La pratique souhaitée par l'institution est-elle différente de la pratique tutorale « réelle » ?
- (2) Comment les tuteurs réagissent-ils vis-à-vis des exigences de l'institution ?
- (3) La vision du tutorat qu'ont les responsables est-elle différente de celle des tuteurs ?

Chapitre 2: Démarches et méthodes de recherche

2.1.Uticef, une formation à distance

Le Master professionnel Uticef (Utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication dans l'Enseignement et la Formation) est le dispositif de formation décrit dans ce travail. Cette formation à distance, offerte jusqu'à la fin de l'année 2009-2010 par la Faculté de Psychologie et des Sciences de l'Education de l'Université Louis Pasteur de Strasbourg en partenariat avec l'Université de Mons-Hainaut, l'Université de Genève et l'Agence Universitaire de la Francophonie, propose aux enseignants et formateurs de différents pays francophones du Sud (Maghreb, Africains, Haïti, etc.) un diplôme de qualité dans le domaine des technologies éducatives. A partir de la rentrée 2010, le Master Uticef devient le Master ACREDITE qui est proposé par l'Université de Cergy.

Le but visé par Uticef est d'apporter, aux apprenants tels qu'enseignants d'université, responsables de formation dans des institutions de formation, des compétences au niveau de l'organisation, de la conception et de l'accompagnement de formations professionnelles par l'intermédiaire des TIC (Technologies de l'Information et de la Communication).

La formation utilise une plateforme technopédagogique comme environnement virtuel de travail, Univ-R^{CT}. Elle offre divers moyens modernes de communication entre apprenants et tuteurs : le chat, les forums, l'agenda et le dépôt de documents. A la faveur de ces outils simples et interactifs, présents sur la plate-forme d'enseignement à distance, ce Master Uticef est une formation relativement souple pour les apprenants, tout à fait adaptée aux différents acteurs de la vie professionnelle, nous voulons parler des entreprises et des salariés ainsi que des professions indépendantes.

Cet enseignement est accessible à domicile ou au travail et dans les campus numériques francophones (AUF : Agence Universitaire de la Francophonie) à l'aide de tout ordinateur connecté à Internet par un navigateur web, quelque soit l'heure ou le jour choisi par les apprenants. L'apprentissage se fait en interaction avec les tuteurs et les autres apprenants. Un accompagnement intensif est assuré par les professionnels que sont les tuteurs.

Le programme de cette formation se décompose en un nombre d'heures d'enseignement à distance sur Internet dont, selon le système académique français, une partie est équivalente à des cours et l'autre partie en travaux dirigés en mode synchrone et asynchrone.

Cependant, le programme a longtemps débuté par une séance en présentiel qui se déroule dans un centre de regroupement sur 2 jours au début du cycle de formation. Lors de cette séance en présentiel, seront transmises les informations de base, entre autre, les règlements, les objectifs de la formation et les dates d'échéance aux étudiants. Se dérouleront également pendant cette période des simulations de situations susceptibles d'être rencontrées par les apprenants. Aujourd'hui cette initiation ne se déroule plus de la même façon étant donné que la séance en présence a été supprimée.

La majeure partie de la formation qui, nous l'aurons compris, se déroule à distance, comprend 18 cours couvrant des domaines techniques, réflexifs ou de la conception pédagogique avec pour chacun d'entre eux un séminaire, 3 séminaires transversaux considérés comme activité d'appropriation que les étudiants doivent suivre lorsqu'ils ont travaillé un ensemble de cours, des examens écrits individuels et un projet personnel. L'ensemble est à réaliser sur une année académique.

2.2.Méthodologie de recherche

La dimension compréhensive a été privilégiée, la méthodologie choisie est de type qualitatif. Des entretiens individuels, oraux, semi directifs et enregistrés ont été menés auprès des acteurs afin de recueillir les données.

2.2.1. Les personnes interrogées

Les acteurs qui ont participé aux entretiens sont présentés dans 2 tableaux distincts. L'un correspond aux responsables de la formation Uticef (Tableau 4) et l'autre aux tuteurs (Tableau 5) interrogés qui ont tous auparavant, excepté le responsable 2, obtenu le Master proposé par cette institution. Pour sauvegarder l'anonymat des intéressés, ces personnes sont représentées par les chiffres arabes 1 à 7. Il est à noter que le responsable 2 a été interrogé essentiellement en tant que responsable malgré qu'il soit également tuteur.

Tableau 4

Les responsables interrogés de la formation Uticef

Identité	Fonction(s) au sein d'Uticef
(1)	Co-concepteur Responsable du cours de didactique
(2)	Concepteur Tuteur

Tableau 5

Les tuteurs interrogés de la formation Uticef

Identité	Fonction(s) au sein d'Uticef
(3)	Tuteur
(4)	Tuteur
(5)	Tuteur Coordinateur pédagogique de tous les séminaires
(6)	Tuteur depuis 2007
(7)	Tuteur pendant 3 ans jusqu'en 2008

2.2.2. Les entretiens

Tous les entretiens ont été menés efficacement via le logiciel SkypeTM ou par téléphone, enregistrés puis retranscrits : les verbatim ont été soumis aux répondants pour accord afin de garantir la validité des retranscriptions.

Deux guides d'entretiens ont préalablement été produits (Annexes A et D). Le premier est destiné aux différents responsables de la formation Uticef et le second aux tuteurs de Strasbourg, Mons et Genève. Les entretiens ont été construits à partir des questions de recherche. Comme nous l'avons signifié dans le chapitre 1.5 *Problématique et questions de recherche*, nous les interrogerons pour réaliser les liens qui unissent les responsables de formation aux tuteurs à l'intérieur de la formation à distance Uticef. Nous allons déterminer les besoins de l'institution et respectivement les attentes du tuteur dans leur pratique réciproque.

Les guides d'entretiens ont été divisés en plusieurs catégories (Tableaux 6 et 7).

Tableau 6

Les catégories du guide d'entretien destiné aux responsables Uticef

Catégories principales
Situation de l'acteur
Description de la formation à distance Uticef
Définition et description de la pratique tutorale
Description de la pratique du tuteur
Construction et appropriation du travail

Tableau 7

Les catégories du guide d'entretien destiné aux tuteurs Uticef

Catégories principales
Situation de l'acteur
Description de ce qu'est un tuteur
Mode d'organisation du poste de travail
Description de la pratique du tuteur
Construction et appropriation du travail

Les questions des guides d'entretien sont relativement similaires entre celles destinées aux responsables et celles destinées aux tuteurs. Pour les questions qui traitent du même aspect, quelques changements au niveau de la forme ont été apportés, selon que ces demandes s'adressent aux responsables sous une forme plus théorique ou bien aux tuteurs sous l'aspect de leur pratique. Certaines questions sont également propres aux responsables ou aux tuteurs, notamment les questions permettant d'établir une atmosphère propice et détendue lors des entretiens. Reprenons donc les différentes catégories et exposons les questions qui s'adressent aux responsables puis aux tuteurs.

2.2.2.1. Le guide d'entretiens, version responsables

Pour les responsables, la première catégorie du guide, *situation de l'acteur*, est destinée à situer le responsable au sein de la formation Uticef. Nous cherchons à déterminer sa place au sein de l'institution et à être renseignée sur son degré d'expériences afin d'entrer en matière:

- Pouvez-vous me parler de votre rôle au sein d'Uticef ?
 - Comment, quoi, pourquoi ?

La seconde catégorie est la *description de la formation à distance Uticef* qui permet d'obtenir des informations, telle que la motivation qui a permis une telle réalisation, la date de création de l'institution et les personnes clés concernées, afin de comprendre le contexte dans lequel Uticef a été créé. Les responsables répondent donc aux questions suivantes :

- Pouvez-vous faire un bref historique d'Uticef ?
 - Quand a-t-il été créé et pourquoi ?
- Si vous deviez décrire Uticef à quelqu'un, comment le décririez-vous ?
 - Comment, quoi, quel contenu, pour qui, buts visés, avantages, etc.

La troisième catégorie, *définition et description de la pratique tutorale*, engage la personne questionnée à nous définir et décrire la pratique tutorale afin de répondre à la question de recherche (1). Nous désirons obtenir une définition du tutorat, connaître ses modalités et sa mise en place ainsi que l'utilité d'un tel encadrement.

Nous désirons déterminer les attentes de chacun des acteurs vis-à-vis de cette activité et savoir si une même vision est partagée. Nous cherchons également à connaître si les responsables ont la même conception du tutorat que les tuteurs (question de recherche (3)). Les questions posées aux responsables sont donc les suivantes :

- Si vous deviez me donner une définition du tutorat, qu'elle serait-elle ?
- Comment cette activité est-elle mise en place dans votre formation ?
 - Qui recrute les tuteurs ?
 - Comment sont-ils recrutés ?
 - Sur quelles bases sont-ils choisis ?
- A votre avis, si le tutorat n'existait pas, qu'est-ce que cela entraînerait ?

La quatrième catégorie, *description de la pratique du tuteur*, nous permet d'amener les responsables à nous fournir une définition du tuteur, les qualités qui lui sont nécessaires, les rôles, fonctions et tâches qui leur incombent afin de répondre à la question de recherche (3).

Nous voulons connaître le statut de ce tuteur, pourquoi il est au sein de la formation, de qui, de quoi il s'occupe, avec qui collabore-t-il, ainsi que les tâches qu'il effectue. Cela nous permettra de déterminer l'existence ou non de différences entre la vision d'un responsable envers un tuteur. (questions de recherche (2) et (3)).

Le but recherché est de savoir ce que doit être un tuteur au sein de la formation Uticef, de situer les compétences nécessaires à l'exécution de son travail et nous attendons de la part des

intéressés qu'ils abordent ces sujets dans un sens plus particulièrement théorique. Nous appréhenderons ainsi les rôles et fonctions que les tuteurs doivent accomplir.

Les questions posées sont les suivantes :

- Qu'est-ce qu'un tuteur idéal selon vous ?
 - Comment le décririez-vous ?
 - Que ferait-il ?
- Quelles sont les tâches que le tuteur doit réaliser ?
 - Pouvez-vous les citer ?
 - Certaines sont-elles plus importantes que d'autres ? Si oui, pourquoi ?
 - Certaines prennent-elles plus de temps que d'autres ? Si oui, pourquoi ?

La cinquième catégorie du guide d'entretiens des responsables, *construction et appropriation du travail*, récoltera des informations sur les formations proposées et données aux futurs tuteurs Uticef. Nous nous attacherons finalement à savoir s'il existe ou non une charte des tuteurs qui leur serait présentée. Dans l'affirmative, nous demanderons à obtenir une description et à connaître son utilité. Cela dans le but de répondre également à la question de recherche (1).

- Existe-t-il une formation pour devenir tuteur ?
 - Si oui, par qui est-elle proposée ?
 - Est-elle obligatoire ?
 - Par qui est-elle dispensée ?
 - Combien de temps dure-t-elle ?
 - Si non, comment cela se passe-t-il ?
- Existe-t-il une charte de tutorat, un document ou un cahier précis des charges ?
 - Si oui, que contient-il ? Pouvez-vous les décrire ?
 - Selon vous, est-il suivi/utilisé par les tuteurs ?
 - Comment le savez-vous ?
 - Si non, comment le verriez-vous ?

2.2.2.2. *Le guide d'entretiens, version tuteurs*

Tout comme pour les responsables, la première catégorie du guide d'entretiens destiné aux tuteurs, *situation de l'acteur*, est destinée à situer le tuteur au sein de la formation Uticef.

Par ce biais, nous recueillons des informations sur comment le tuteur se décrit, se voit au sein de la formation et sur son degré d'expérience en tant que tuteur. Ils répondent aux questions suivantes :

- Pouvez-vous me parler un peu de vous et de ce que vous faites dans Uticef ?
 - Qui êtes-vous ? Que faites-vous ? De quoi vous occupez-vous ? Comment travaillez-vous ? Quand ?
- Comment avez-vous commencé cette activité au sein d'Uticef ?

La deuxième catégorie, *description de ce qu'est un tuteur*, permet de comprendre la façon dont ce tuteur se considère. Nous souhaitons également connaître les tâches qu'il réalise, ainsi il sera possible de savoir si les tâches décrites par les responsables sont bien celles qui sont exécutées par les tuteurs afin d'établir la différence existante entre tâches prescrites et tâches réellement effectuées (questions de recherche (1) et (2)). Nous demandons aux intéressés qu'ils fournissent des exemples concrets sur leur propre expérience vécue. Les tuteurs répondent aux questions suivantes :

- Si vous deviez décrire à quelqu'un ce que vous faites comment le décririez-vous ?
 - Si vous deviez expliquer à quelqu'un ce qu'est un tuteur, vous feriez comment ?
 - Qu'est-ce qui est le plus important à vos yeux dans le travail d'un tuteur ?
- Quelles sont les tâches les plus agréables à réaliser et pourquoi ?
 - Pouvez-vous les citer ?
- A l'inverse, quelles sont les tâches les plus difficiles et pourquoi ?
 - Pouvez-vous les citer ?

La troisième catégorie, *mode d'organisation de l'emploi du salarié* permet aux tuteurs de nous décrire une période type afin de mieux comprendre leur mode d'organisation et la façon dont ils planifient leur temps de travail. De même, nous demanderons aux tuteurs si en cas de problèmes éventuels une personne de référence est désignée et disponible pour leur apporter aide et assistance. Cette partie pourra nous aider à répondre à la question de recherche (2), afin de savoir comment les tuteurs réagissent aux exigences des responsables. Enfin, nous nous intéressons au temps de travail supposé, c'est-à-dire défini par l'institution, et au temps de travail réel des tuteurs afin de pouvoir les comparer. Les questions suivantes sont posées :

- Il me semble qu'un module se déroule sur 3 semaines, est-ce le cas pour vous ?

-
- Qui vous contacte pour tutorer un module ?
 - Bref, comment cela se passe-t-il ?
 - Quelles sont les premières choses que vous devez faire ? et comment les faites-vous ? Comment avez-vous su que c'est comme ça que cela devait se passer ?
 - Quel est votre temps de travail supposé ?
 - Quel est votre temps de travail réel ?
 - Pourquoi une telle différence ?
 - Travaillez-vous seul ou avec des collègues ?
 - En cas de problème, qui contactez-vous ?

La quatrième catégorie, *description de la pratique du tuteur*, permet au tuteur de nous décrire un tuteur idéal et de citer les qualités et compétences qui sont indispensables à une telle pratique (question de recherche (3)):

- C'est quoi un tuteur idéal selon vous ?
 - Qui, que fait-il, comment est-il, qualités, compétences, etc. ?
 - Quelle est la plus grande qualité que devrait posséder un tuteur d'après vous ?

La cinquième catégorie du guide d'entretiens des tuteurs, *construction et appropriation du travail*, récoltera des informations, tout comme pour les responsables, sur les formations proposées et données aux futurs tuteurs Uticef. Ils nous parleront de celles qu'ils ont suivies. Comme nous l'avons sollicité auprès des responsables, nous demandons également aux tuteurs s'il existe ou non une charte des tuteurs et si dans ce cas, ils l'utilisent. Enfin, les intéressés seront amenés à parler du tutorat et de ce que cette pratique apporte à une formation à distance. Toutes ces questions répondront à la question de recherche (2) :

- Existe-t-il une formation pour devenir tuteur ?
 - Si oui, par qui est-elle proposée ?
 - Est-elle obligatoire ?
 - Par qui est-elle dispensée ?
 - Combien de temps dure-t-elle ?
 - Si non, comment cela se passe-t-il ?
- Existe-t-il une charte de tutorat, un document ou un cahier des charges précis ?
 - Si oui, est-ce que ce document vous a vraiment aidé ? Avez-vous des exemples à me donner ?

- Est-ce que vous en avez recourt de temps en temps ? Dans quelle situation par exemple ?
- Si non, vous auriez des suggestions sur ce qu'il faudrait y mettre ?
- A votre avis, si le tutorat n'existait pas, qu'est-ce que cela entrainerait ?

2.2.3. La méthode d'analyse de L'Ecuyer (1990)

Les données recueillies au cours de ces entretiens ont été traitées selon la méthode de l'analyse de contenu présentée par l'Ecuyer (1990). Cette méthode systématique et objective traitera les données en les classant et en les ordonnant.

L'Ecuyer préconise les 6 étapes suivantes afin de réaliser une analyse de contenu :

Etape 1 : Lectures préliminaires et établissement d'une liste d'énoncés

Cette première étape permet, une fois les données recueillies et plusieurs lectures consécutives, d'obtenir une vue d'ensemble du matériel. Les premières catégories sont déterminées afin de permettre la future classification des énoncés.

Etape 2 : Choix et définition des unités de classification

Les données recueillies ont été découpées en unités de sens ou unités de classification, c'est-à-dire « en énoncés plus restreints possédant un sens complet en eux-mêmes » (L'Ecuyer, 1990, p.59). Une fois ces unités déterminées, il est nécessaire d'en donner une définition claire et précise afin d'établir et de fixer le sens recherché pour chaque unité de classification et ainsi permettre une bonne catégorisation et classification des énoncés.

Etape 3 : Processus de catégorisation et de classification

Cette troisième étape consiste à réorganiser le matériel afin de « mettre en évidence les caractéristiques et la signification du document analysé » (L'Ecuyer, 1990, p.63). Il faut donc regrouper des énoncés, dont le sens s'apparente en catégories, afin de réduire les données brutes. On entend par catégorie, une unité de classification plus large « comportant un sens commun à laquelle peut être ramené un ensemble d'énoncés qui se ressemblent sans en forcer le sens » (L'Ecuyer, 1990, p.64).

L'auteur propose par ce processus de catégorisation et de classification d'atteindre trois objectifs. Les catégories doivent être identifiées de façons relativement différentes pour éviter des recouvrements. Afin d'éviter des confusions, il est nécessaire de définir les catégories de façon précise. Enfin, tout ceci permet de donner son sens à l'analyse de contenu.

Afin de réaliser cette étape 3, l'Ecuyer propose 3 modèles :

- A. modèle ouvert dans lequel les catégories sont induites de l'analyse par rapport aux énoncés, aux regroupements possibles, elles n'existent pas auparavant ;
- B. modèle fermé où la grille d'analyse est déjà constituée sur la base des « catégories prédéterminées qui la composent » et qui sont fixées dès le départ (L'Ecuyer, 1990, p.73). Les énoncés sont triés et placés dans l'une ou l'autre des catégories selon leur degré d'appartenance à celles-ci ;
- C. modèle mixte (modèle choisi pour ce travail), catégories préexistantes qui peuvent être induites par la suite. Un modèle est donc préalablement établi après lectures, il faudra le vérifier par une analyse de contenu. La spécificité de ce modèle repose sur le fait que les catégories fixées par le chercheur ne sont pas définitives. En effet, elles peuvent être changées, complétées ou même supprimées lors de l'analyse du matériel. Il est à noter que le chercheur possède préalablement un modèle avant d'analyser le matériel. Ce modèle reste ouvert et chaque catégorie préexistante peut être modifiée. Ces catégories sont considérées comme un guide ou « un point de départ à l'analyse de contenu, pour laisser la porte ouverte à l'émergence, à l'apparition de tout matériel nouveau (catégories nouvelles), non prévu ou passé inaperçu dans les lectures antérieures » (L'Ecuyer, 1990).

Etape 4 : Quantification et traitement statistique

Cette étape comporte 2 volets, tout d'abord la quantification, c'est-à-dire comment va-t-on procéder pour compter les « choses » (L'Ecuyer, 1990), et le traitement statistique qui doit être choisi en fonction de ce que l'on veut comparer.

Etape 5 : Description scientifique comprenant l'analyse quantitative et qualitative

L'étape 5 consiste en l'analyse quantitative et l'analyse qualitative qui sont complémentaires selon L'Ecuyer (1990).

L'analyse quantitative «consiste à donner un ordre de grandeur quant à la répartition du très abondant matériel dans les différentes catégories de la grille d'analyse » (L'Ecuyer, 1990, p.101).

L'Ecuyer, selon Berelson (1952, pp.97-98) explique qu'il est nécessaire de quantifier lorsque :

- l'on souhaite obtenir une analyse fine, précise et exacte ;
- le matériel à analyser est important et qu'il justifie donc une telle analyse;
- le matériel à analyser est important et qu'il est impossible de le manipuler sans une telle analyse afin de le simplifier et le synthétiser ;
- les catégories apparaissent avec des fréquences relativement importantes.

Et que, par contre, il n'est pas nécessaire de quantifier lorsque :

- « l'analyse porte plutôt sur la présence ou l'absence de contenus particuliers » (p.99);
- le groupe est petit et le nombre d'échantillons trop faibles ou incomplet ;
- l'on ne s'intéresse pas à la répartition fréquentielle de l'échantillon mais plutôt aux intensions du contenu ;
- « l'analyse qui porterait davantage sur les contenus latents (ou symboliques) plutôt que sur les contenus manifestes » (p.99);
- l'on souhaite faire une analyse générale et non détaillée de l'échantillon.

En résumé, la quantification n'est souvent pas nécessaire et devient même parfois totalement inutile. Il est alors préférable de passer directement à une analyse qualitative, c'est le choix que nous avons entrepris.

L'analyse qualitative, qui nous intéresse plus particulièrement « consiste à décrire les particularités spécifiques des différents éléments regroupés sous chacune des catégories et qui se dégagent en sus des seules significations quantitatives. » (L'Ecuyer, 1990, p.107)

Etape 6 : Interprétation des résultats

L'interprétation des résultats n'est pas considérée de la même façon selon les auteurs et son niveau n'est pas identique, comme le soulève l'Ecuyer (1990, p.109). Le bon niveau d'interprétation doit permettre « de répondre aux questions soulevées » (l'Ecuyer, 1990, p.110) et ceci de 3 façons possibles. Premièrement, comme le suggère Clapier-Valladon

(1980, cité par l'Ecuyer, 1990) en mettant en évidence les différents thèmes tirés des analyses qualitatives et quantitatives, ou en proposant une interprétation que l'on peut qualifier de symbolique, recherchant la signification cachée de ce qui est dit lors des entretiens, ou finalement, en faisant référence aux « divers concepts ou modèles théoriques » (L'Ecuyer, 1990, p. 110),

Cette sixième étape précise les résultats de l'analyse et notre interprétation de ces derniers.

2.2.4. Analyse qualitative

Les 6 étapes de l'analyse de contenu de L'Ecuyer (1990) vont être reprises et utilisées afin de réaliser l'analyse de ce travail.

2.2.4.1. Etape 1 : Lectures préliminaires et établissement d'une liste d'énoncés

Comme stipulé ci-dessus, plusieurs lectures consécutives des entretiens permettent d'obtenir une vue d'ensemble du matériel et de déterminer les premières catégories (Tableaux 8 et 9), ce qui permettra une première classification des énoncés. Le travail de catégorisation a été simplifié par la mise en œuvre du guide d'entretiens en amont. En effet, beaucoup de catégories préexistantes sont restées identiques.

Tableau 8

Catégories principales de classifications des énoncés pour les responsables

Catégories principales
Situer l'acteur
Description de la formation à distance Uticef
Définition et description du tutorat et du tuteur d'un point de vue théorique, au sein de la formation Uticef
Mode d'organisation du travail du tuteur
Construction et appropriation du travail

Tableau 9

Catégories principales de classifications des énoncés pour les tuteurs

Catégories principales
Situer l'acteur
Description du tuteur et de sa pratique
Mode d'organisation du travail du tuteur
Définition et description de la pratique tutorale
Construction et appropriation du travail

2.2.4.2. Etape 2: Choix et définition des unités de classification

Les unités de classification, que l'on a nommé jusqu'à présent catégories, ont déjà été définies lors de la mise en place du guide d'entretiens, nous ne reviendrons donc plus sur ce point, vu au point 2.2.2, puisque que les catégories sont restées tout à fait semblables.

2.2.4.3. Etape 3 : Processus de catégorisation et de classification

Cette troisième étape consiste à réorganiser le matériel en catégories et en sous-catégories. Nous rappelons que L'Ecuyer (1990) propose 3 modèles (*modèle ouvert, modèle fermé et modèle mixte*). Le modèle choisi pour ce travail est le *modèle mixte*, catégories préexistantes qui peuvent être induites par la suite.

La codification peut donc concrètement commencer lors de cette étape. Afin d'être efficace, le logiciel Atlas.ti a été utilisé. Il permet une codification simplifiée des entretiens et propose des classifications thématiques des unités, l'élaboration d'une liste des codes, la mise en relation de ceux-ci et diverses autres possibilités.

A cette étape de l'analyse, il est possible d'ajouter des sous-catégories à nos catégories de base (Tableaux 10 et 11).

Tableau 10

Les sous-catégories correspondantes aux catégories préexistantes pour les responsables

Catégories principales	Sous-catégories
Situer l'acteur	<ul style="list-style-type: none"> • Parcours professionnel • Description de l'acteur
Description de la formation à distance Uticef	<ul style="list-style-type: none"> • Historique • Description Uticef
Définition et description du tutorat et du tuteur d'un point de vue théorique, au sein de la formation Uticef	<ul style="list-style-type: none"> • Définition tutorat • Utilité du tutorat • Mise en place • Définition tuteur • Profil du tuteur • Tâches prescrites
Mode d'organisation du travail du tuteur	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation • Estimation du temps de travail
Construction et appropriation du travail	<ul style="list-style-type: none"> • Formation • Charte du tuteur

Tableau 11

Les sous-catégories correspondantes aux catégories préexistantes pour les tuteurs

Catégories principales	Sous-catégories
Situer l'acteur	<ul style="list-style-type: none"> • Accès au poste de travail • Description de l'acteur
Description du tuteur et de sa pratique	<ul style="list-style-type: none"> • Définition tuteur • Profil du tuteur • Tâches réelles • Rôles et fonctions
Mode d'organisation du travail du tuteur	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation • Estimation du temps de travail • Personnes de référence
Définition et description de la pratique tutorale	<ul style="list-style-type: none"> • Définition tutorat • Utilité du tutorat
Construction et appropriation du travail	<ul style="list-style-type: none"> • Formation • Charte du tuteur

Une fois les sous-catégories ainsi déterminées, une définition a été attribuée à chacune d'entre elles.

Enfin, chaque sous-catégorie a été illustrée par une ou plusieurs citations. Pour cela, il a été nécessaire de relire plusieurs fois chaque entretien et de tirer diverses citations pour ne garder que les pertinentes.

La grille d'analyse illustrée complète est présentée en annexe, vous trouverez ici des exemples de réponses à chaque catégorie (Tableaux 12 et 13)

Tableau 12

Grille d'analyse illustrée des responsables Uticef

Situation de l'acteur	Parcours professionnel	Récolter des informations sur la manière dont la personne interviewée a obtenu ou a accédé à son poste.	« [...] j'ai conçu la formation il y a 10 ans de ça, un peu plus de 10 ans. » (responsable 2)
	Description de l'acteur	Récolter des informations sur le statut de l'acteur au sein d'Uticef	« [...] en tant que concepteur de cours en réalisant les cours. En tant que tuteur en organisant, en encadrant des groupes tutorés et puis en accompagnant aussi les projets personnels et aussi en accompagnant des tuteurs, notamment au début lorsqu'ils accompagnent, en tutorant les groupes. Et je suis un tuteur moi-même aussi. » (responsable 2)
Description de la formation à distance Uticef	Historique	Récolter des informations sur la mise en place de la formation, le pourquoi, le comment, le avec qui afin de comprendre le contexte dans lequel Uticef a été créé	« En fait, Uticef c'est, il y a 10 ans je pense, actuellement c'est la dixième année, [...] » (responsable 1)

	Description Uticef	Amener la personne interrogée à nous décrire la formation telle qu'il la voit et la vit	« C'est une formation à destination des enseignants en supérieur ou des formateurs pour les former à la mise en place de dispositifs qui utilisent les technologies, dispositifs de formation d'enseignement qui utilise les technologies. » (responsable 2)
--	-----------------------	---	--

Définition et description du tutorat et du tuteur d'un point de vue théorique au sein de la formation Uticef	Définition tutorat	Obtenir une définition de la part du responsable de ce qu'est le tutorat.	« Le tutorat, c'est l'action d'accompagner l'étudiant dans ses apprentissages. » (responsable 2)
	Utilité du tutorat	Quelle est l'utilité du tutorat dans cette formation, est-il indispensable ou non ?	« c'est l'accompagnement qui permet à tout apprenant, tous les apprenants de ne pas sentir isolé dans leur dispositif. » (responsable 1)
	Mise en place	Connaître les modalités du tutorat et savoir comment cette pratique est mise en place puis utilisée dans la formation Uticef.	« L'activité elle est. D'une part, réfléchir au départ, c'est-à-dire, on réfléchit au scénario d'apprentissage, ce que les apprenants vont faire, et en parallèle on peut réfléchir au scénario d'encadrement » (responsable 1)
	Définition tuteur	Amener la personne à nous donner une définition et à nous	« Une forme de référant extérieur, qui soit quelqu'un qui connaît bien le cours, qui puisse les accompagner à différents niveaux par rapport à ce

		décrire ce qu'est un tuteur	cours, bien sûr, à son contenu, mais aussi par rapport à son organisation, c'est-à-dire la manière dont il faut gérer le temps qui est destiné à ce que ce cours puisse se réaliser. » (responsable 1)
	Profil du tuteur	<p>Connaître les compétences requises, ainsi que les aptitudes et les traits caractéristiques afin d'être un bon tuteur.</p> <p>Définition : « Ensemble des traits psychologiques marquants qui définissent le type de personne adéquat pour exercer une fonction, remplir une tâche »⁹¹⁰</p>	« [Le tuteur parfait] c'est un tuteur qui maîtrise bien le sujet mais qui sait ne pas trop intervenir. » (responsable 2)
	Tâches prescrites	Amener la personne à nous citer et décrire les tâches qu'un	« il y a tout le travail qu'il y a à faire en asynchrone, c'est-à-dire prendre connaissance de tout le travail qui a été fait et intervenir lorsque ça paraît

⁹ Définition : Larousse.fr consulté le 20 avril 2010

¹⁰ Définition : Larousse.fr consulté le 20 avril 2010

		tuteur doit exécuter. Définition : « Travail, ouvrage à faire dans un temps déterminé et à certaines conditions » ¹¹	nécessaire. » (responsable 2)
--	--	--	-------------------------------

Mode d'organisation du travail du tuteur	Organisation	Comprendre à quoi correspond une période type pour un tuteur, mieux comprendre comment il est censé s'organiser et comment il devrait structurer son temps de travail.	« Ca répond toujours à une sorte d'organisation séquencée, le point sur le cours, les questions sur le cours, le point sur le travail qu'ils ont à faire, les questions diverses. Et donc, ça se passe comme ça, il y a 3 séances synchrones à minima, une au début de la première semaine, une seconde en fin de début de la première semaine, début seconde, une autre fin de la deuxième ou début de la troisième et une réunion de fin. » (responsable 2)
	Estimation du temps de travail	Déterminer le temps de travail supposé d'un tuteur, c'est-à-dire le pourcentage auquel il est engagé.	« Oui, enfin, c'est assez différent des contrats de travail classiques, puisque là on est dans de l'intervention d'enseignement, de la même façon quand on intervient en présentiel, 1 ou 2 heures devant les étudiants, mais on doit aussi répondre aux questions des étudiants en dehors du temps, donc on ne peut pas l'assimiler à un contrat de travail pur et dur avec des définitions du nombre d'heures très précises. Disons que c'est un certain nombre d'heures synchrones et un certain nombre

¹¹ Définition : Larousse.fr consulté le 20 avril 2010

			d'heures asynchrones, ce qui correspond à environ 10 heures. » (responsable 2)
Construction et appropriation du travail	Formation	Savoir s'il existe une formation pour devenir tuteur à Uticef et connaître éventuellement les modalités de cette formation.	« Dans un premier temps, ils nous accompagnent dans un cours où ils sont un peu plus passifs, mais ils se rendent compte de la manière dont ça fonctionne. Progressivement, ils prennent la main en ayant une espèce de forme de supervision, [...] » (responsable 1)
	Charte du tuteur	Savoir s'il existe une charte du tutorat et si c'est le cas, savoir comment elle est présentée, ce qu'elle contient, si elle est utile et utilisée par les tuteurs.	« Alors il existe un guide du tuteur, qui est en fait, un guide lié à chacun des cours et qui spécifie la manière dont le tuteur intervient. » (responsable 1)

Tableau 13
Grille d'analyse illustrée des tuteurs Uticef

Situation de l'acteur	Parcours professionnel	Récolter des informations sur la manière dont la personne interviewée a obtenu ou a accédé à son poste.	« Tout d'abord j'ai été étudiant dans le Master Uticef, promo 2003. Et ensuite, j'ai eu l'occasion d'être tuteur 3 années de suite en suivant, je ne le suis plus depuis 2 ans. » (tuteur 7)
	Description de l'acteur	Récolter des informations sur le statut de l'acteur au sein d'Uticef	« Donc moi en réalité je m'occupe de la coordination pédagogique de tous les séminaires en rapport avec l'université de Mons. » (tuteur 5)
Description du tuteur et de sa pratique	Définition tuteur	Amener la personne à nous donner une définition et à nous décrire ce qu'est un tuteur	« quelqu'un qui encadre mais à distance, qui veille au bon déroulement d'un séminaire. » (tuteur 5) « quelqu'un qui soit capable de faire comprendre aux étudiants ce qu'ils doivent faire, quand ils doivent faire, avec quelles ressources. » (tuteur 7)
	Profil du tuteur	Connaître les compétences requises, ainsi que les aptitudes et les traits caractéristiques afin d'être un bon tuteur.	« Il faut que ce soit une personne qui est présente, qui répond aux apprenants, qui a de bons contacts avec eux et qui permet également aux gens de vivre quelque chose d'intéressant et d'agréable, que les personnes confiées soient soutenues. » (tuteur 5)

		Définition : « Ensemble des traits psychologiques marquants qui définissent le type de personne adéquat pour exercer une fonction, remplir une tâche » ¹²	
	Tâches « réelles »	Amener la personne à nous citer et décrire les tâches qu'elle réalise en tant que tuteur.	« En gros, je dois d'abord, lors des RS expliquer ce qu'ils doivent faire, durant la semaine, les jours à venir, les objectifs, l'évaluation comment elle va se faire, la planification du travail. Généralement je planifie en leur disant voilà ce que vous allez faire durant cette semaine, je décortique un peu le travail à faire et je leur rappelle les échéances qu'ils doivent respecter. » (tuteur 6)
	Rôles et fonctions	Amener la personne interrogée à nous citer et à nous décrire les rôles et les fonctions qu'elle doit assurer en tant que tuteur.	« Donc mon rôle, il sera d'accompagner, d'aider, d'essayer de débloquer des situations. » (tuteur 3) « un support moral, cognitif ou métacognitif, organisationnel. Le tuteur, méthodologique, métacognitif car il les aide à dépasser leurs difficultés. Pour le social, c'est important, le socio-motivationnel » (tuteur 4)

¹² Définition : Larousse.fr consulté le 20 avril 2010

Mode d'organisation du travail du tuteur	Organisation	Comprendre à quoi correspond une période type pour un tuteur, mieux comprendre comment il est censé s'organiser et comment il devrait structurer son temps de travail.	« Les 3 semaines suivent le même rythme, réunion début de semaine, réunion milieu de semaine. Entre temps il y a les débats, les activités, les productions collectives ou individuelles et le dimanche de chaque semaine c'est le deadline pour la remise des travaux hebdomadaires. » (tuteur 3)
	Estimation du temps de travail	Déterminer le temps de travail supposé d'un tuteur, c'est-à-dire le pourcentage auquel il est engagé.	« Ce qui est écrit sur le papier ne reflète jamais la réalité. Par exemple, pour 7 heures, en réalité on fait 21 ou 28 heures. » (tuteur 4)
	Personnes de référence	Connaître les personnes qui travaillent avec le tuteur ainsi que les personnes aptes à l'aider à résoudre des problèmes.	« En cas de problème, oui, je correspondais assez facilement avec les co-tuteurs de l'unité d'enseignement, en général on se connaissait tous. » (tuteur 7)

Définition et description de la pratique tutorale	Définition tutorat	Obtenir une définition de la part du tuteur de ce qu'est le tutorat selon lui.	
	Utilité du tutorat	Quelle est l'utilité du tutorat dans cette formation, est-il	« Le problème dans une formation à distance, s'il n'y a pas de tuteur, c'est les abandons, parce que les personnes sont à distance, les unes des

		indispensable ou non selon les tuteurs ?	autres et elles peuvent à tout moment décrocher sans aucun soutien. Donc le tutorat est important surtout pour contrer l'abandon » (tuteur 5)
Construction et appropriation du travail	Formation	Savoir s'il existe une formation pour devenir tuteur à Uticef et connaître éventuellement les modalités de cette formation.	« Je dois avouer, heureusement que j'avais fait le Master Uticef, parce que je savais ce qu'il y avait à faire dans le cadre de cette unité d'enseignement. » (tuteur 7) « Je n'ai pas reçu d'instruction au sens propre. » (tuteur 6)
	Charte du tuteur	Savoir s'il existe une charte du tutorat et si c'est le cas, savoir comment elle est présentée, ce qu'elle contient, si elle est utile et utilisée par les tuteurs.	« C'est le même texte qui est repris chaque année, il retrace un petit peu les grandes lignes des interventions du tuteur. » (tuteur 3) « en aucun cas on nous avait remis ça au démarrage de notre tutorat. » (tuteur 7) « Oui elle existe et je l'avais signée dès mon arrivée dans Uticef. Elle est dans la salle des profs, j'avais signée lui et approuvée vu que c'était un document écrit. » (tuteur 5)

2.2.5. Etape 4 : Analyse et interprétation des résultats

Nous débutons donc par une présentation des résultats en nous basant sur les catégories retenues de notre grille d'analyse. Pour chacune des catégories, une description des résultats est donnée et suivie d'une interprétation.

Chapitre 3: Analyse des données

3.1. Le parcours professionnel et la description des personnes interrogées

Comme nous l'avons vu précédemment, les personnes interrogées sont 2 responsables de la formation Uticef et 5 tuteurs de cette même formation. Les tuteurs ont tous, auparavant, obtenu le Master proposé par Uticef. Ils ont alors posé leur candidature afin de devenir eux-mêmes tuteur pour cette même formation, sachant que cette pratique était courante : « quand j'ai obtenu le Master, j'ai tout de suite proposé ma candidature sachant qu'en fait, la règle c'est que les responsables du Master Uticef en général prennent régulièrement des étudiants qui ont terminé pour jouer le rôle de tuteur [...] » (tuteur 7). Le tuteur 6 a lui été contacté directement par la coordinatrice de l'époque : « Je faisais mon Master Uticef en cours, X m'a envoyé un mail pour tutorer avec elle un groupe et depuis ce temps-là, je tutore avec eux les deux promos. »

Du côté des responsables, nous expliquons cette pratique par le fait que les tuteurs ont ainsi vécu la formation de l'intérieur et connaissent bien les cours proposés. Les tuteurs peuvent donc se mettre à la place des apprenants plus aisément. Selon le responsable 2, la pratique est de sélectionner les meilleurs apprenants : « [...] parmi les gens qu'on formait, c'était de sélectionner les meilleurs pour les transformer en tuteurs. ». Le responsable 1 ajoute même que les futurs tuteurs se voient proposer d'accompagner les tuteurs en place dans un cours et ce de façon d'abord passive. Puis petit à petit, ils commencent à gérer le cours et à tutorer : « l'autonomie est de plus en plus grande et importante. ».

Il n'existe donc pas de formation spécifique pour devenir tuteur à Uticef. Les tuteurs interrogés mettent en avant leur vécu d'anciens étudiants : « Je dois avouer heureusement que j'avais fait le Master Uticef, parce que je savais ce qu'il y avait à faire dans le cadre de cette unité d'enseignement. » (tuteur 7). Ils construisent donc à partir de leur propre vécu, ce qu'ils ont expérimentés eux-mêmes en tant qu'apprenant ce qui leur permet de savoir ce que sont les besoins des apprenants. Ils commencent par observer les tuteurs officiels des cours en tant que co-tuteurs avant de pouvoir être eux-mêmes tuteurs.

Pour les aider dans leurs tâches, les responsables affirment que les tuteurs ont à leur disposition une charte ou un guide de tutorat qu'ils ont signé à leur engagement, spécifiant comment et quand le tuteur doit intervenir. Cette charte est pensée et proposée par le concepteur du cours, elle est donc spécifique à chaque cours : « Oui, il y a une charte du tutorat et puis il y a une charte des consignes par formation, ça dépend des cours en fait. » (responsable 2).

Les tuteurs connaissent l'existence de cette charte, mais peu d'entre eux l'ont signée et la considèrent comme un guide, une aide à leur pratique. Le tuteur 5, tout comme le 4 dit l'avoir signée à son arrivée à Uticef et sait qu'elle est dans la salle des professeurs, en tout temps consultable, tout comme le tuteur 3. Le tuteur 6 l'a découverte seul, personne ne la lui a donnée : « moi je ne l'ai jamais signée, on ne me l'a jamais proposée. », tout comme le tuteur 7 qui ajoute qu'elle n'est pas perçue comme étant quelque chose d'officiel : « Oui ça existait, mais c'était pas vraiment, je ne l'ai jamais, ce que j'ai vu, je ne l'ai jamais perçu comme étant une charte officielle de l'ULP de Strasbourg par rapport à ce Master. [...], mais en aucun cas on nous avait remis ça au démarrage de notre tutorat, comme si ça avait été un contrat passé entre l'université et nous. Je savais qu'il y avait des choses qui existaient mais je ne m'y suis pas référé, pour moi ça n'avait pas de caractère officiel. ». A l'opposé, le tuteur 3 connaît bien cette charte et l'utilise même régulièrement dans ses cours afin de la présenter aux apprenants pour qu'ils sachent quoi attendre « du tuteur et ce qu'il est censé leur faire, leur assurer comme prestations ou services. ». Cette charte est selon ce tuteur très sommaire, mais c'est un texte qui est repris chaque année et qui retrace « les grandes lignes des interventions du tuteur ».

Nous pouvons donc remarquer qu'il y a divergence entre ce que les responsables des deux formations affirment et ce que les tuteurs vivent. En effet, les responsables insistent sur le bien fondé d'une charte, mais certains des tuteurs ne l'ont jamais reçue ni signée. Il est donc plus aisé de comprendre pourquoi les tuteurs sont tous des anciens apprenants de la formation Uticef. En effet, sans un guide précis ou une charte dans laquelle les tuteurs peuvent trouver tous les renseignements nécessaires à leur pratique, il est judicieux de prendre des personnes qui connaissent la formation et les besoins des apprenants ayant été eux-mêmes apprenants. Comme le fait remarquer le tuteur 6, un guide de ce type est inutile du moment où il n'est pas donné aux tuteurs au début de leur engagement : « le problème est que si on ne le donne pas, il ne sert plus à rien, même s'il est très bien fait. ». Pourtant certains tuteurs, notamment le

tuteur 5 affirme que c'est un document très intéressant pour les nouveaux tuteurs, qu'il permet de mieux cerner le dispositif de formation et comme le rajoute le tuteur 7, il faudrait qu'il y soit expliqué « quels sont les outils que l'on doit utiliser, est-ce que c'est le mail ou toujours le forum ? Donner un certains nombres de balises qui permettraient au tuteur de savoir où il met les pieds et surtout de savoir s'il fait bien son boulot ou pas ». Cette charte serait donc une réelle aide pour les tuteurs.

3.2.Description du tuteur et de sa pratique

Nous avons voulu amener les personnes interrogées à nous décrire ce qu'est un tuteur à leurs yeux et les qualités essentielles qu'ils doivent posséder. Nous avons également cherché à connaître les différentes tâches qui sont imparties aux tuteurs, tout en demandant comment se déroulait une période type et combien d'heures le tuteur passait à réaliser son travail. Les responsables parlent donc des tâches qui sont prescrites aux tuteurs alors que ces derniers traitent des tâches qu'ils font réellement. Il sera donc intéressant de voir s'il y a ou non des différences entre les tâches prescrites par les responsables et les tâches réellement menées par les tuteurs. Enfin, les tuteurs ont pu s'exprimer sur les fonctions et les rôles qu'ils leur sont attribués, c'est-à-dire comment ils sont considérés et ce qu'ils assurent.

Nous commencerons par décrire les réponses des responsables, puis des tuteurs, pour ensuite les comparer.

3.2.1. Quel est le profil d'un tuteur ?

Selon les responsables interrogés, le tuteur doit tout d'abord maîtriser le sujet proposé aux apprenants. Il n'a pas besoin d'être expert en la matière, mais par contre il doit connaître le sujet dont on parle. De plus, il doit être au courant de l'organisation du cours : « par rapport aux cours qu'il encadre, il faut qu'il ait bien en tête le scénario de ce cours, même s'il n'est pas spécialisé du cours. Qu'il soit bien conscient de la manière dont le cours doit se dérouler. » (responsable 1). Le tuteur doit être conscient des fonctions et des rôles qui lui sont attribués afin d'agir au mieux auprès des apprenants « pour qu'ils aient des points de repères, pour ne pas oublier l'un ou l'autre aspect du tutorat qu'il doit mettre en œuvre, tant au niveau

organisationnel, social, motivationnel, que pédagogique. » (responsable 1). Il doit également identifier au plus vite les problèmes des étudiants afin de les résoudre dans des délais brefs. Il doit donc percevoir le plus rapidement possible les difficultés des apprenants et y répondre. Malgré cela, il ne doit pas intervenir trop fréquemment, mais seulement quand le besoin s'en fait sentir, afin de ne pas interférer dans l'apprentissage de l'étudiant.

Les tuteurs considèrent qu'ils sont de bons tuteurs s'ils sont disponibles pour les apprenants pour pouvoir les soutenir en cas de problèmes ou pour les remotiver. C'est pourquoi de bons contacts sont nécessaires. « Il doit être organisé, réactif aussi. Le plus réactif possible [...] » (tuteur 6) en transmettant les feedbacks rapidement pour ne pas laisser traîner les choses. Il doit de plus trouver les mots pour atteindre les apprenants, savoir bien s'exprimer, comme le souligne le tuteur 3.

L'évaluation est une part importante du travail du tuteur qui doit, tout en respectant les apprenants, ne pas les juger, mais les encourager et les motiver. Les évaluations doivent être transparentes, au plus juste, afin de garantir une bonne compréhension des apprenants.

En résumé, le tuteur « agit à temps, [...] respecte les apprenants, [...] respecte les consignes, [...] respecte le planning, la charte, il répond vite. » (tuteur 4), afin que les apprenants vivent « quelque chose d'intéressant et d'agréable, que les personnes confiées soient soutenues. » (tuteur 5).

Il ressort de ces entretiens, que les responsables et les tuteurs sont d'accord pour dire que le soutien est une des qualités indispensables à avoir lorsque l'on est tuteur. En effet, les apprenants doivent se sentir entourés et doivent savoir que leur tuteur est présent pour les aider. Les tuteurs doivent donc être capables d'identifier au plus vite les difficultés rencontrées par les étudiants.

A part cet aspect, les responsables et les tuteurs interviewés n'ont pas la même définition d'un (bon) tuteur. Pour les premiers, il doit essentiellement connaître le cours et intervenir auprès des étudiants, alors que pour les seconds, être un bon tuteur demande plus de qualités, comme l'empathie, le respect, la rapidité et la réactivité. Nous pouvons dire que la vision qu'ont les responsables des tuteurs diffère une fois de plus de celle que les tuteurs ont d'eux-mêmes. L'aspect cognitif est essentiel pour les premiers alors que c'est l'aspect socio-émotionnel qui prime pour les seconds.

3.2.2. *Tâches prescrites vs tâches « réelles » des tuteurs*

Selon les responsables, les tuteurs préparent les activités de formation, « c'est-à-dire qu'ils manifestent une présence importante, avant l'activité ou juste au début de l'activité de manière à ce qu'ils puissent s'assurer que tout le monde ait bien compris [...] » (responsable 1). Ils doivent également répondre aux questions des apprenants, et éventuellement mettre en ligne certaines ressources qui pourraient être utiles pour tous. De plus, les tuteurs doivent régulièrement s'adresser aux apprenants, afin de les faire réfléchir à leur pratique d'étudiants, sans nécessairement répondre à leurs questions directement. La tâche est alors de type métacognitif. Enfin, il y a tout un travail qui doit se faire de façon asynchrone, « c'est-à-dire prendre connaissance de tout le travail qui a été fait et intervenir lorsque ça paraît nécessaire » (responsable 2).

Les tuteurs, quant à eux, ont été beaucoup plus précis dans la description de leurs tâches.

Avant le début du séminaire, ils doivent permettre à chacun de se présenter afin que tout le monde se connaisse et puisse travailler dans de bonnes conditions.

Pendant le séminaire, plusieurs réunions synchrones sont organisées par les tuteurs. Ces réunions permettent d'expliquer aux apprenants ce qu'ils doivent faire durant les semaines à venir, leur donner les objectifs du cours, de faire le point sur les travaux qui sont rendus, de vérifier qu'ils avancent dans leurs tâches, résoudre des problèmes, parler des évaluations et leur rappeler les diverses échéances. Les tuteurs doivent également veiller à ce qu'il n'y ait pas de conflits entre les différents étudiants qui doivent travailler en groupes et ils doivent intervenir en cas de problèmes. Les tuteurs doivent également « [...] remotiver les étudiants chez qui on sent un peu de laisser aller » (tuteur 7), les encourager, faire le point avec eux et éventuellement « les rediriger, les orienter vers d'autres personnes qui peuvent les aider d'avantage » (tuteur 3).

Pendant les 3 semaines que dure un séminaire, il est également nécessaire que les tuteurs lisent tout, fassent attention à tout, à toutes les publications, les réactions des uns et des autres, afin d'agir rapidement si besoin : « pour chaque activité, je me trouve face à des centaines de contributions dans le forum et des dizaines et des dizaines de pages à lire pour les productions thématiques » (tuteur 3). Il est également nécessaire de s'occuper de tâches de type

maintenance de la plateforme, avec la création et la mise en ligne de documents tels que des récapitulatifs.

Enfin, une des dernières tâches attribuées aux tuteurs, et non des moindres, est l'évaluation. Il faut en effet, évaluer, créer des feedbacks personnalisés, « rendre le PV de notes et le PV de suivi » (tuteur 4).

La présence est donc quotidienne, afin de montrer aux apprenants que les tuteurs sont disponibles et aptes à les écouter et à les soutenir.

Les responsables et les tuteurs décrivent presque les mêmes tâches. Néanmoins, les tuteurs citent plus d'activités et vont plus dans le détail. La préparation des activités est en effet une des tâches que doit effectuer le tuteur, mais cette tâche comprend bien évidemment la mise en ligne des documents, la présentation des groupes. Le fait de répondre aux questions des étudiants est également une part importante du travail du tuteur, mais celui-ci ajoute qu'il est nécessaire de donner des informations précises aux étudiants quant au séminaire lui-même. De plus, il est également nécessaire que le tuteur détecte les problèmes au sein des groupes afin de les résoudre au plus vite. Le travail en asynchrone est également cité par les 2 parties, mais les tuteurs expliquent ce qu'ils entendent par là : lecture de tous les documents, de toutes les discussions, réactions, etc... Ils doivent vraiment avoir un œil sur tout.

La tâche dite d'évaluation n'est quant à elle pas citée par les responsables, pourtant en écoutant les tuteurs, cette évaluation représente une grande partie de leur travail qu'ils ont à accomplir. La correction des travaux ainsi que la reddition des procès verbaux semblent être une tâche laborieuse pour les tuteurs : « L'évaluation c'est quelque chose qui est un peu difficile à faire pour ne pas se tromper, pour ne léser personne, donc on doit faire très attention. » (tuteur 6).

3.2.3. *Rôles et fonctions des tuteurs*

Les responsables de la formation Uticef ne s'étant pas exprimés au sujet des rôles des tuteurs directement, nous nous contenterons de reprendre certains éléments de réponses provenant d'autres questions.

Les responsables décrivent les tuteurs comme des personnes qui connaissent bien le cours, son contenu, son organisation et qui peuvent accompagner les étudiants lors de leur apprentissage. Le tuteur a également un rôle de veille, sans être présent en permanence, il doit être disponible et proche des étudiants, tout en leur laissant leur autonomie : « C'est celui qui essaie de fournir ou de laisser les apprenants les plus autonomes possible, [...] tout en étant là pour réguler un certain nombre de choses [...] » (responsable 2).

Il est donc nécessaire que le tuteur soit proche des étudiants, mais pas trop non plus, pour leur permettre de cultiver leur propre autonomie, tout en se sachant épaulés afin que le cours puisse se dérouler dans les meilleures conditions.

Les responsables attribuent donc aux tuteurs des rôles/fonctions d'organisation, d'accompagnement, de veille, d'autonomie, de maîtrise du cours.

Les tuteurs, quant à eux, se définissent comme des conseillers, des amis, qui apportent un encadrement à distance. Difficile pour eux de se définir plus précisément : « un tuteur pour moi, c'est tout, on peut être impliqué dans tout ce qui fait l'apprenant [...] » (tuteur 4). De plus, ils sont aussi conscients que le tuteur contribue au bon déroulement du séminaire.

Le rôle principal d'un tuteur vu par lui-même ou par l'institution est d'accompagner, de soutenir les apprenants et cela peut se traduire en quatre types de fonctions comme présenté dans la partie théorique et plus particulièrement dans le tableau 3 (p.32):

- *Fonction sociale ou motivationnelle* : le tuteur doit être présent, soutenir et encadrer les apprenants lors de leur apprentissage afin qu'ils ne se sentent pas seuls, « surtout pour des personnes, comme dans Uticef, qui travaillent, qui sont situées toutes très loin les unes des autres » (tuteur 5). Il est, il est vrai, primordial qu'ils soient proches des apprenants pour qu'ils puissent compter sur eux, créer un climat de confiance et ainsi éviter un nombre important d'abandons.

-
- *Fonction pédagogique (cognitif et métacognitif)* : le tuteur doit apporter des supports de cours aux apprenants, mais également répondre à leurs questions et les évaluer. « En tant que tuteur on a beaucoup plus envie de féliciter tout ce qui est accompli que de sanctionner ce qui n'a pas été fait. Et du coup ça renforce l'estime de soi chez l'apprenant » (tuteur 7).
 - *Fonction organisationnel* : Il est nécessaire, pour que le séminaire se déroule dans les meilleures conditions, « que les activités ou les consignes soient respectées » (tuteur 4). Le tuteur doit donc au préalable planifier et expliquer l'organisation du séminaire, il a un rôle important afin que tout se passe au mieux et que tous atteignent les objectifs du cours. Pour cela, les apprenants doivent savoir ce qu'ils vont y faire, quand et comment. « S'il n'y a pas un tuteur qui oriente ou guide, je crois qu'à 90% les apprenants peuvent sortir de l'objectif » (tuteur 4).
 - *Fonction technique* : De part le fait que les étudiants travaillent à distance, il est nécessaire, qu'ils utilisent une plateforme. De nombreux soucis peuvent donc apparaître et c'est au tuteur de régler les problèmes, d'agir en conséquence et de trouver des solutions.

En résumé, les responsables font référence à 3 fonctions citées par les tuteurs ci-dessus, le social (accompagnement et veille), l'organisationnel et le technique (maîtrise du cours), mais ils ne parlent pas du pédagogique, ce qui est surprenant quand nous nous attendons au contraire, de la part de responsables de formations, que ce soit la première fonction des tuteurs qu'ils mettent en avant. Les tuteurs, eux, ne traitent que du rôle social, c'est-à-dire lien d'amitié, de personne proche des apprenants, perception un peu naïve du métier de tuteur.

3.3.Mode d'organisation du poste de travail

3.3.1. Organisation d'un séminaire

Lorsque les responsables nous parlent de l'organisation d'un séminaire, ils restent très théoriques et donnent peu de détails. On apprend que les séminaires qui durent 3 semaines chacun, sont basés sur un scénario global, expliquant et indiquant aux tuteurs quand et comment intervenir. Ils expliquent également qu'en temps normal, plusieurs séances synchrones sont prévues afin de faire le point sur le cours pour que les étudiants puissent poser leurs questions et analyser le travail qu'ils doivent accomplir. La première séance est organisée au début de la première semaine, puis la seconde en fin de première semaine voir au début de la seconde. La troisième se déroule à la fin de la deuxième semaine ou au début de la troisième et enfin une réunion de fin de séminaire a également lieu.

Les tuteurs donnent plus de détails au sujet de la mise en place et du déroulement d'un séminaire. Ils commencent par envoyer un mail aux étudiants quelques jours avant le début du cours pour leur expliquer le déroulement du séminaire ou organisent un chat visant les mêmes objectifs : « je commence par entrer en contact avec eux en envoyant un e-mail de lancement du module. Là j'essaie de présenter un peu les grandes lignes de ce que l'on va faire, donc l'objectif global du module » (tuteur 3). L'unité d'enseignement débute ensuite par la première réunion synchrone en début de première semaine, « c'est généralement le premier chat collectif qui lance l'activité de la semaine » (tuteur 3). Puis le début du travail des apprenants commence et peu à peu ils déposent leurs documents sur la plateforme. Des réunions synchrones sont proposées afin de garder le contact : « il y avait toujours les rendez-vous synchrones qui venaient ponctuer nos relations » (tuteur7).

Ils ajoutent que l'organisation de ces 3 semaines est réglementée par « un calendrier qui est fixé par la coordination centrale [...] » (tuteur 5) afin que les cours puissent se suivre les uns après les autres et ne pas se superposer.

3.3.2. *Estimation du temps de travail*

Tout au long des entretiens, nous avons pu constater que le sujet du temps de travail est un sujet plutôt difficile à traiter. Il y a de grandes divergences entre les dires des responsables et ceux des tuteurs.

En effet, les responsables affirment que ce n'est pas assimilable à un contrat de travail classique « puisque là on est dans de l'intervention d'enseignement [...] » (responsable 2) et cela entraîne que les tuteurs doivent répondre aux questions des étudiants en dehors de leur temps de travail. Selon le tuteur 3, le travail en synchrone et le travail en asynchrone correspondraient à 7h30 pour un séminaire donné, c'est-à-dire par module sur une durée de 3 semaines. Le responsable 1 ajoute que ce nombre d'heures est difficilement quantifiable et que cela dépend « du cours, du type de formation » et il ajoute qu'il faut donc le définir au cas par cas. Néanmoins et selon la charte du tutorat de Dess Uticef, datant de 2004/2005¹³, un séminaire correspond à 7h30 de travail et comprend les tâches accomplies en synchrone, par exemple la participation aux forums, et 1h30 de tâches réalisées en asynchrone, tel que répondre aux étudiants ou les évaluer.

Selon certains tuteurs, aucun volume horaire ne leur est donné pour un séminaire, d'autres affirment même ne pas l'avoir vu sur leur contrat, mais ils pensent qu'on leur demande d'accomplir environ 7 heures, pour un séminaire, c'est-à-dire 3 semaines. Ils affirment, selon leur expérience, que le nombre d'heures est bien supérieur à ce qui peut-être prévu et dit par les responsables : « [...] ce qui est écrit sur le papier ne reflète jamais la réalité. Par exemple, pour 7 heures, en réalité on fait 21 ou 28 heures et ça j'en suis plus que sûr, parce que je le vis. » (tuteur 4).

D'autres tuteurs disent ne pas compter, mais ils ont cependant la sensation qu'ils font plus d'heures que ce qui est prévu à la base : « Mais précisément en heures, en temps, je ne sais pas dire, je ne compte pas. » (tuteur 5). Il est à noter que les tuteurs sont régulièrement sollicités par les étudiants et ce à tout moment du jour ou de la nuit : « si je reçois à 10h du soir, si je suis devant l'ordinateur, bien je vais y répondre et je ne vais pas compter le temps que j'y passe. » (tuteur 5). Ceci explique que les tuteurs ne connaissent pas leur volume

¹³ Source web : http://Tecfa.unige.ch/Tecfa/teaching/Uticef/m332_ressources/Charte_tuteur.doc

horaire précisément. De plus, ils passent beaucoup de temps à corriger, à donner des feedbacks aux étudiants, l'évaluation prend donc beaucoup de temps et le volume horaire est donc très vite dépassé.

Les tuteurs expliquent également que les séminaires sont basés sur 3 semaines consécutives et qu'ils ne font donc pas que cela, c'est un travail à temps partiel, non régulier.

Nous pouvons donc remarquer, que sans connaître exactement le volume horaire auquel ils sont engagés, les tuteurs parlent de 7 heures de travail. Les responsables, quant à eux, n'ont pas non plus su quantifier ce nombre d'heures. Malgré cela, les tuteurs semblent passer beaucoup plus de temps que ce qu'ils devraient à s'occuper d'un séminaire.

3.3.3. Personnes de référence

Nous avons demandé aux tuteurs s'il leur était possible de contacter des personnes de référence lorsqu'ils rencontrent des difficultés. La plupart estiment, dans le cas de soucis mineurs avec les étudiants, qu'ils privilégient la discussion pour tenter de résoudre ce genre de problème. Si ce dernier est plus important, ils s'adressent plutôt aux co-tuteurs de l'unité d'enseignement. Enfin si ces collègues ne peuvent pas les aider, ils prennent alors contact avec les personnes responsables de la coordination centrale ou les responsables de la formation. En conclusion, ils peuvent facilement trouver de l'aide, mais la personne à contacter dépend « de l'ampleur du problème » (tuteur 5).

3.4. Description de la pratique tutorale

Le tutorat est la fonction que les tuteurs doivent accomplir. Il est donc nécessaire d'en comprendre l'utilité et d'en donner une définition. Selon les responsables, les activités d'encadrement sont pensées et réfléchies avant la mise en place des séminaires. Il est nécessaire de penser à un scénario d'apprentissage, pour lui associer par la suite un scénario d'encadrement. Ce dernier aide les tuteurs à savoir quand et comment agir et intervenir auprès des étudiants.

Nous retiendrons pour la définition du tutorat, une première définition donnée par le tuteur 4 : « Je trouve que c'est un moyen d'apprentissage exceptionnel, extraordinaire avec les échanges tuteur-apprenant, apprenants entre eux, entre pairs, il y a toujours quelque chose de positif ».

Le responsable 2, lui, définit le tutorat comme étant « l'action d'accompagner l'étudiant dans ses apprentissages ».

Dans ces deux définitions, nous trouvons la notion d'accompagnement et d'échanges.

3.4.1. Utilité du tutorat

Les responsables considèrent le tutorat comme étant le pilier de la formation Uticef: [sans tutorat] il n'y aurait pas de formation » (responsable 2). Uticef étant une formation à distance, l'accompagnement des apprenants est primordial. En effet, les étudiants peuvent vite se sentir isolés et perdus dans le dispositif, il est donc nécessaire que les tuteurs les accompagnent dans leur processus d'apprentissage : « heureusement qu'il y a le travail collaboratif qui essaie d'engager d'avantage, qui essaie de faire face à ce sentiment d'isolement » (tuteur 3).

Les tuteurs, eux, font une distinction entre les auto-formations et les formations tutorées. Les premières entraînent un taux élevé d'abandons. Les formations tutorées, en proposant un tutorat, essaie de contrer cette tendance. En effet : « le problème dans une formation à distance, s'il n'y a pas de tuteur, c'est les abandons, parce que les personnes sont à distance, les unes des autres et elles peuvent à tout moment décrocher sans aucun soutien » (tuteur 5).

En conclusion, les deux parties sont d'accord sur le fait que le tutorat est primordial dans une formation à distance, pour éviter de perdre des étudiants qui auraient l'impression de ne pas être pas soutenus.

Chapitre 4: Conclusion points par points

Pour rappel, l'objectif de ce travail est de tenter de déterminer les liens qui unissent les responsables de formation, ici Uticef, et les tuteurs. Nous désirons savoir si les prescriptions de l'institution influencent la pratique dite réelle des tuteurs, qui ont de ce fait, des exigences, des devoirs et des objectifs à respecter.

Pour atteindre ce but, une analyse de contenu a été réalisée. Des entretiens avec les responsables et les tuteurs ont alors eu lieu afin d'avoir les points de vue de chacun et de pouvoir ensuite les comparer.

Au terme de notre analyse, nous pouvons répondre chronologiquement aux questions que nous nous sommes posées et sur lesquelles ce travail repose.

Description du tuteur et de sa pratique

En ce qui concerne la description du tuteur et de sa pratique, les acteurs interrogés donnent une définition qui est celle d'une personne organisée et proche des étudiants. Les tuteurs, selon leur avis, doivent avoir des qualités telles que l'empathie, le respect, la rapidité et la réactivité. Néanmoins ces termes ne sont pas cités par les responsables qui avancent quant à eux qu'un bon tuteur doit avant tout connaître le cours qu'il supervise.

Au sujet des tâches qui incombent aux tuteurs, les responsables et les tuteurs citent :

- la préparation des activités
- les réponses aux questions des étudiants
- la transmission d'informations sur le séminaire
- la détection des problèmes
- le travail qui se fait en asynchrone.

Les tuteurs rajoutent que la tâche la plus importante, mais également la plus difficile à réaliser, est sans nul doute l'évaluation. Cette tâche, de façon surprenante, n'a jamais été mentionnée par les responsables.

Les rôles des tuteurs se résument en un rôle de :

- soutien social
- soutien pédagogique
- soutien organisationnel ou technique.

Il est également constaté qu'étonnamment aucun des responsables n'a traité de ce rôle dévolu aux tuteurs qu'est l'évaluation.

Contrairement aux tuteurs qui s'arrogent les fonctions telles que la présentation, l'organisation, le tutorat, la motivation, l'accompagnement et l'évaluation, là également, aucun des responsables n'a soulevé ces thèmes

Mode d'organisation du poste de travail

Sur le mode d'organisation du poste de travail, nous remarquons que les tuteurs sont beaucoup plus précis dans leurs réponses que les responsables. En effet, les tuteurs donnent des exemples concrets et des détails alors que les responsables restent plus théoriques et plus évasifs.

Le temps de travail est le point qui a suscité le plus de divergences entre responsables et tuteurs. Alors que les responsables ne souhaitent pas quantifier le nombre d'heures de travail des tuteurs, ces derniers ont le sentiment de passer beaucoup plus de temps que prévu dans leur contrat à tutorer.

En effet, selon la charte d'Uticef, leur travail du tuteur correspond à 7h30, alors qu'eux parlent plutôt du double voir du triple du temps consacré.

Il est intéressant de constater que les acteurs n'ont pas la même notion du temps qui doit être consacré aux diverses tâches et fonctions qui incombent aux tuteurs.

A ce niveau, les tuteurs ne peuvent donc pas suivre les prescriptions de l'institution. Il faudrait pour respecter le volume horaire cité dans la charte, que les tuteurs passent moins de temps sur les différentes autres activités.

En conséquence, pour effectuer correctement leur travail, les tuteurs sont dans l'obligation d'ignorer la durée de travail inscrite dans la charte.

Concernant les problèmes à résoudre, les tuteurs savent qu'ils peuvent faire appel à des personnes de référence, tels que collègues de travail ou coordinateurs. Les responsables, quant à eux, ne se sont pas exprimés sur ce sujet.

Définition et description de la pratique tutorale

Nous constatons que les deux parties donnent une définition similaire de la pratique tutorale, comme étant un « moyen d'apprentissage exceptionnel » (tuteur 4) permettant d'accompagner les apprenants, évitant ainsi que les étudiants se sentent isolés, avec pour conséquence un taux élevé d'abandons.

En résumé, nous constatons qu'il y a une nette différence entre ce que souhaite l'institution qui propose une formation à distance et les tuteurs qui oeuvrent pour le bon fonctionnement de cette formation.

Limites et portées

Les résultats obtenus nous démontrent qu'une grande part de subjectivité entre en jeu. Les entretiens sont à considérer comme une limite à ce travail. Il est tout d'abord difficile de réaliser et de suivre à la lettre un guide d'entretiens. En effet, il faut penser à tout, ne rien oublier et poser les bonnes questions. Comme nous n'avons pas nos interlocuteurs en face, nous ne pouvons rectifier, au besoin selon leur gestuelle, nos questions. La communication directe est restreinte ainsi que la communication à distance, car il est difficile, voir impossible, de créer un lien direct avec les personnes interrogées.

Sur la communication à distance, également, de nombreuses coupures de connexion internet perturbaient la qualité de ces entretiens.

Aux questions posées, des réponses hors sujet ont été fréquemment émises. C'est ainsi que nous avons réalisé que les entretiens à distance peuvent être faussés par la compréhension de la question posée.

Pour pallier à cette subjectivité des résultats, il serait peut-être judicieux de réaliser une enquête plus sur la pratique en s'intéressant directement à ce que font les tuteurs lors des séminaires, en les suivant dans leur activité à l'aide des traces par exemple.

Pour des raisons logistiques, seules deux institutions ont été sollicitées pour ce travail. Comme chacune d'elle est dirigée par un seul responsable, il s'avère, comme l'a signalé L'Ecuyer (1990), qu'une analyse quantitative était impossible « lorsque les groupes sont tellement petits et que les fréquences ainsi obtenues seraient tellement faibles qu'une analyse quantitative n'aurait pas de réelle signification » (p. 99).

Malgré les points soulevés ci-dessus, notre mémoire a permis de donner la parole à des responsables et à des tuteurs de la formation Uticef et a permis de mettre en avant le lien qui unit ces 2 types d'acteurs.

Il serait certainement intéressant de reprendre cette étude et d'intégrer des acteurs d'autres formations à celui-ci, les étudiants pourraient, notamment, être partie prenante dans ce type de travail.

Références bibliographiques

- Abrioux, D. (1985). Les formules d'encadrement. In F. Henri & A. Kaye (Eds.) *Le savoir à domicile : Pédagogie et problématique de la formation à distance* (pp. 179-203). Québec : Les presses de l'université du Québec.
- Alava, S., & Clanet, J. (2000). Eléments pour une meilleure connaissance des pratiques tutorales : regards croisés sur la fonction de tuteur. *Revue des sciences de l'éducation*, 26(3), 545-570. [Source Web, consulté le 03.11.09 : <http://id.erudit.org/iderudit/000290ar>]
- Alava, S., & Pruvost-Safourcade, S. (2008). Approche qualitative du rôle du tuteur de FOAD dans l'enseignement supérieur. In *Actes du 25^{ème} Congrès de l'AIPU, Montpellier*. [Source Web, consulté le 03.11.09 : http://lllearning.free-h.net/A-GRAF/Textes/AIPU%20_ALAVA-PRUVOST_SAFOURCADE_2008.doc]
- Annot E. (2001). Le tutorat ou "le temps perdu". *Revue des sciences de l'éducation*, 27(2), 383-402. [Source Web : <http://id.erudit.org/iderudit/009938ar>]
- Ardoino, J. (1980). *Education et relations. Introduction à une analyse plurielle des situations éducatives*. Paris : Editions Gauthier-Villars.
- Ayachi-Ghannouchi, S., & Cheniti-Belcadhi, L. (2007). Expérience de tutorat dans le cadre d'un enseignement à distance. *Témoignage et enseignements tirés, Distances et savoirs*, 54, 547-557.
- Berge, Z. L. (1995). Facilitating computer conferencing : recommendations from the field. *Educational technology*, 35(1), 22-30.
- Bernard, M. (1999). *Penser la mise à distance en formation*. Paris : L'Harmattan
- Bernatchez, P.-A. (1998). L'encadrement des apprenants par la télématique. *Distances et savoirs*, 2(2), 65-79.

-
- Bernatchez, P.-A. (2003). Vers une nouvelle typologie des activités d'encadrement et du rôle des tuteurs. *DistanceS*, 6(1). [Source Web, consulté le 01.10.09 : http://cqfd.telug.quebec.ca/distances/D6_1_b.pdf]
- Bilodeau, H., Provencher, M., Bourdages, L., Deschênes, A.-J., Dionne, M., Gagné, P., Lebel, C., & Rada-Donath, A. (1999). Les objectifs pédagogiques dans les activités d'apprentissage de cours universitaires à distance. *DistanceS*, 3(2), 33-68. [Source Web: http://cqfd.telug.quebec.ca/distances/D3_2_d.pdf]
- Carnwell, R. (2000). Approaches to study and their impact on the need for support and guidance in distance learning. *Open learning*, 15(2), 123-140.
- Carrier, G. & Schofield, M. (1991). Student support and computer mediated communication in distance education. *Canadian journal of educational communication*, 20(1), 45-54.
- Charlier, B., Deschryver, N., & Peraya, D. (2006). Apprendre en présence et à distance. Une définition des dispositifs hybrides. *Distances et savoirs*, 4, 469-496.
- Daele, A., & Docq, F. (2002). Le tuteur en ligne, quelles conditions d'efficacité dans un dispositif d'apprentissage collaboratif à distance ?. In *Actes du 19^{ème} Colloque de l'AIPU, Louvain-la-Neuve*. [Source Web, consulté le 08.05.09 : <http://www.ipm.ucl.ac.be/articlesetsupportsIPM/DocqDaeleAIPU2002.pdf>]
- Daguzon, M., & Goignoux, R. (2009). L'influence de la prescription adressée aux professeurs des écoles en formation initiale : construction d'un idéal pédagogique. In *Actes du Congrès International AREF (Actualité de la recherche en Education et Formation)*, Strasbourg. [Source Web, consulté le 01.10.09 : http://www.congresintaref.org/actes_pdf/AREF2007_Marc_DAGUZON_254.pdf]
- Delalonde, C., Soulier, E., & Petit, O. (2007). Association de « connaissances » pour la formation à distance. *Hypertextes Hypermédias, Collaborer, Echanger, Inventer: Expériences de réseaux*,

H2PTM'07, Hammamet, Tunisie. [Source Web, consulté le 01.10.09 : http://www.delalonde.fr/publications/H2PTM07_Delalonde_Soulier_Petit.pdf]

Demaizière, F. (2001). Autoformation et individualisation. In Vincent-Durroux, L. & Panckhurst, R. (coords). *Autoformation et autoévaluation : une pédagogie renouvelée ?*. METicE, collection "MédiaTic", université Paul Valéry, Montpellier 3, 15-30. [Source Web, consulté le 01.10.09 : http://didatic.net/article.php3?id_article=58]

Denis, B. (2003). Quels rôles et quelle formation pour es tuteurs intervenant dans des dispositifs de formation à distance?, *Distance et savoirs*, 1, 19-46.

Deschênes, A.-J., Bilodeau, H., Bourdages, L., Dionne, M., Gagné, P., Lebel, C., & Rada-Donath, A. (1996). Constructivisme et formation à distance. *DistanceS*, 1(1), 9-21. [Source Web, consulté le 10.05.09 : http://cqfd.teluq.quebec.ca/distances/D1_1_c.pdf]

Deschênes, A.-J., Gagné, P., Bilodeau, H., Dallaire, S., & Bourdages, L. (1992). Les activités d'apprentissage et d'encadrement dans des cours universitaires à distance. *Journal of Distance Education/Revue de l'éducation à distance*, 16(1), 1-31. [Source Web : <http://www.jofde.ca/index.php/jde/article/viewarticle/168/354>]

Deschênes, A.-J., & Lebel, C. (1994). La conception du support à l'apprentissage dans des activités de formation à distance. In A.-J. Deschênes (Ed.) *Introduction de la formation à distance* (pp. 3-43). Québec : Télé-université.

Deschênes, A.-J., & Maltais, M. (2006). Formation à distance et accessibilité. *Québec : TÉLUQ*, 9-19. [Source Web, consulté le 21.05.09 : http://halshs.archives-ouvertes.fr/docs/00/07/88/09/PDF/DM_Volume.pdf]

Dessus, P., & Sylvestre, E. (2003). Transposition d'une tâche en activité. *Résonances*, 5, 8-9, [Source Web, consulté le 05.02.09 : <http://www.upmf-grenoble.fr/sciedu/pdessus/reson03.PDF>]

Dionne, M., Mercier, J., Deschênes, A.-J., Bilodeau, H., Bourdages, L., Gagné, P., Lebel, C., & Rada-Donath, A. (1999). Profil des activités d'encadrement comme soutien à l'apprentissage

en formation à distance. *DistanceS*, 3, 69-99. [Source Web, consulté le 03.11.09 : http://cqfd.telug.quebec.ca/distances/D3_2_e.pdf]

Duveau-Patureau, V. (2004). Accompagner le changement des organismes de formation par la FOAD : de la professionnalisation des acteurs de la formation à la FOAD. *Distances et Savoirs*, 2(1), 25-38.

Foucher, A.-L. (2000). Analyse de Penser la mise à distance en formation. *Alsic*, 3(2), 225-229.

Gagné, P., Bégin, J., Laferrière, L., Léveillé, P., & Provencher, L. (2001). L'encadrement des études à distance par des personnes tutrices : qu'en pensent les étudiants ?. *DistanceS*, 5, 9-83. [Source Web, consulté le 03.11.09 : http://cqfd.telug.quebec.ca/distances/D5_1_d.pdf]

Gagné, P., Côté, C., & Gérin-Lajoie, S. (2006). *Projet ODE : Logique de l'offre et de la demande en encadrement des étudiants dans les cours à distance (CRSH 410-2002-0033)*. Québec : Télé-université.

Garrot, E. (2007). Assistance au tuteur : prototype d'un système pour l'adaptation de situations d'apprentissage aux apprenants. *Revue Technique et Science Informatiques, Hermès-Lavoisier, Paris*, 26(6), 723-750. [Source Web, consulté le 01.10.09 : http://hal.archives-ouvertes.fr/docs/00/17/84/20/PDF/Revue_TSI_garrot.pdf]

Glikman, V. (1999). Formations à distance : au nom de l'utilisateur. *DistanceS*, 3, 101-117. [Source Web, consulté le 06.12.08 : http://cqfd.telug.quebec.ca/distances/D3_2_f.pdf]

Glikman, V. (2002). Apprenants et tuteurs : une approche européenne des médiations humaines. *Education permanente*, 152, 55-69.

Goignoux, R. (2002). L'évolution de la prescription adressée aux instituteurs : l'exemple de l'enseignement de la lecture entre 1972 et 2002. In J.-M. Evesque, A.M. Gautier, C. Revest, & Y. Schwartz (Eds.). *Les évolutions de la prescription* (pp. 77-84). Actes du XXXVIIème congrès de la Société d'Ergonomie de Langue Française. Aix-en-Provence : Greact

-
- Gounon, P., Leroux, P., & Dubourg, X. (2004). Proposition d'un modèle de tutorat pour la conception de dispositifs d'accompagnement en formation en Ligne. *Revue Internationale des Technologies en Pédagogie Universitaire*, 1(3), 14-33. [Source Web, consulté le 04.01.09 : <http://www.ritpu.org/IMG/pdf/art2.pdf>]
- Greffier, F. (2005). Le tutorat dans l'enseignement à distance, un geste pédagogique. *Distances et savoirs*, 3, 231-250.
- Langevin, L. (1994). *L'abandon scolaire*. Montréal : Les éditions logiques.
- Lebel, C. (1989). Le support à l'étudiant en enseignement à distance. *Journal of distance education*, 4(2), 7-24.
- Lebel, C. (1995). Le tuteur et l'autonomie de l'étudiant à distance. *Journal of Distance Education*, X(1), 5-24.
- L'Écuyer, R. (1990). *Méthodologie de l'analyse développementale de contenu : méthode GPS et concept de soi*. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Legendre, R. (1993). *Dictionnaire actuel de l'éducation* (2^{ème} édition). Montréal : Guérin-Eska.
- Leplat, J. (1997). *Regards sur l'activité en situation de travail*. Paris : PUF.
- Lesne, M. (1994). *Travail pédagogique et formation d'adultes. Eléments d'analyse*. Paris : L'Harmattan.
- Linard, M. (1995). La distance en formation : une occasion de repenser l'acte d'apprendre. In G. Davies & D. Tinsley (Eds.) *Accès à la formation à distance. Clés pour un développement durable* (pp. 46-55). International Conference, Genève.
- Moreland, N., & Carnwell, R. (2000). Co-opting learners : addressing their learning support needs through a learning support needs questionnaire. Part one: the rationale and basis of the learning support needs questionnaire. *Research in Post-Compulsory Education*, 5(2), 173-191

-
- Noël, B. (1991). *La métacognition*. Bruxelles : De Boeck-Wesmael.
- Paquelin, D. (2004). Le tutorat : accompagnement de l'actualisation du dispositif. *Distances et Savoir*, 152-182. [Source Web, consulté le 01.10.09 : <http://www.cairn.info/revue-distances-et-savoirs-2004-2-page-157.htm>]
- Paquelin, D. (2009). L'appropriation des dispositifs numériques de formation : Du prescrit aux usages, *L'Harmattan*.
- Paquette, D., Ricciardi-Rigault, C., & de la Teja, I. (1997). Le campus virtuel : un réseau d'acteurs et de ressources. *Revue de l'association canadienne d'éducation à distance*, 12, 85-101. [Source Web, consulté le 19.09.10 : <http://www.licef.ca/Portals/29/docs/pub/campus/cvrrar.doc>]
- Paquette, D. (2001). Le rôle des tuteurs et des tutrices : une diversité à appréhender. *DistanceS*, 5, 7-35. [Source Web, consulté le 03.11.09 : http://cqfd.teluq.quebec.ca/distances/D5_1_b.pdf]
- Patoine, L. (1995). *Etude sur le développement d'un modèle d'appui à l'étudiante à distance pour les femmes chiliennes*. Ottawa, Canada : Bureau canadien d'éducation internationale.
- Pernoud, V. (2002). La nécessaire identification des stresseurs professionnels. In M. Ferreri & P. Légeron (Eds.) *Travail, stress et adaptation : l'adaptation au travail, contrainte ou fait humain ?* Paris : Elsevier.
- Pettigrew, F. (2001). L'encadrement des cours à distance : profils étudiants. *DistanceS*, 5(1), 99-111.
- Pinard, A. (1987). Cognition et métacognition : les recherches sur le développement de l'intelligence. *Interface*, 8(6), 18-21.
- Power, M., Dallaire, S., Dionne, M. & Théberge, C. (1994) *L'encadrement des étudiantes et des étudiants en situation d'apprentissage à distance à l'Université du Québec à Rimouski* (Monographie n°42). Rimouski : Université du Québec, Rimouski.

-
- Quintin, J.-J. (2008). Accompagnement d'une formation asynchrone en groupe restreint : Modalités d'intervention et modèles de tutorat. *Sciences et Technologies de l'information et de la communication pour l'éducation et la formation*, 11. [Source Web, consulté le 29.05.09 : http://tel.archives-ouvertes.fr/docs/00/34/90/13/PDF/Quintin_2008_These2.pdf]
- Rizza, C., Galisson, A., & Mascret, A. (2006). La chaîne d'outils OASIF-AMARANTE comme instrumentation des nouvelles compétences des acteurs de la FOAD. *8^e Biennale de l'Education06. TELECOM ParisTech*. [Source Web, consulté le 19.09.10 : http://www.inrp.fr/archives/colloques/scenario2006/actes/rizza_mascret_galisson.pdf]
- Sidir, M. (2007). Campus numérique. Retour sur une stratégie ambitieuse. *Document numérique*, 10, 107-126. [Source Web, consulté le 01.10.09 : http://www.cairn.info/resume.php?ID_ARTICLE=DN_103_0107]
- Taziri, AB., & Allouche, B. (2005). Les acteurs de l'enseignement à distance. *3rd international conference : Sciences of electronic, technologies of information and telecommunications, Tunisie*. [Source Web, consulté le 19.09.10 : http://www.setit.rnu.tn/last_edition/setit2005/applications/364.pdf]
- Thorpe, M. (2002). Rethinking learner support : the challenge of collaborative online learning. *Open learning*, 17(2), 105-119.
- Veyrac, H., Cellier, J.-M., & Bertrand, M. (1997). Modèle de l'opérateur et modèle du prescripteur. Le cas des consignes de résolution incidentelles pour les conducteurs de train. *Le travail humain*, 60, 387-407.
- Viau, R., & Barbeau, D. (1991). *La motivation dans l'apprentissage scolaire*. Sherbrooke, Université de Sherbrooke, Faculté d'éducation.
- Watters, J. (1984). *Fonctions et tâches des intervenants en formation par téléconférence*. Thèse de doctorat, Université de Montréal.

Weill Fassina, A., & Pastré, P. (2004). Les compétences professionnelles et leur développement. In P. Falzon (Ed.) (pp. 213-231) *Ergonomie*. Paris : Presses universitaires de France.

Wion, F., & Gagné, P. (2008). Le tutorat dans la formation à distance. A la recherche d'un modèle adéquat pour une réalité complexe. *Distances et Savoirs*, 6, 491-517. [Source Web, consulté le 01.10.09 : http://www.cairn.info/article.php?ID_REVUE=DIS&ID_NUMPUBLIE=DIS_064&ID_ARTIART=DIS_064_0491]

Workman, J. J., & Stenard, R. A. (1996). Student support services for distance learners. *Education at a distance*, 10(7), 18-22.

Annexes

Annexe A.	Grille d'entretiens pour responsables	i
Annexe B.	Entretien Responsable 1	iii
Annexe C.	Entretien Responsable 2	vi
Annexe D.	Grille d'entretiens pour tuteurs	xi
Annexe E.	Entretien Tuteur 3	xiii
Annexe F.	Entretien Tuteur 4	xx
Annexe G.	Entretien Tuteur 5	xxvi
Annexe H.	Entretien Tuteur 6	xxxi
Annexe I.	Entretien Tuteur 7	xxxvii
Annexe J.	Grille d'analyse des responsables	xlii
Annexe K.	Grille d'analyse des tuteurs	liii
Annexe L.	Charte du tutorat Uticef (2004/2005)	lxxxiv

Annexe A. Guide d'entretien pour responsables

Situation de l'acteur

- Pouvez-vous me parler de votre rôle au sein d'Uticef
 - Comment, quoi, pourquoi

Description de la formation à distance Uticef

- Pouvez-vous faire un bref historique d'Uticef ?
 - Quand a-t-il été créé et pourquoi ?
- Si vous deviez décrire Uticef à quelqu'un, comment le décririez-vous ?
 - Comment, quoi, quel contenu, pour qui, buts visés, avantages, etc

Définition et description de la pratique tutorale

- Si vous deviez me donner une définition du tutorat, qu'elle serait-elle ?
- Comment cette activité est-elle mise en place dans votre formation ?
 - Qui recrute les tuteurs ?
 - Comment sont-ils recrutés ?
 - Sur quelles bases sont-ils choisis ?
- A votre avis, si le tutorat n'existait pas, qu'est-ce que cela entraînerait ?

Description de la pratique du tuteur

- Qu'est-ce qu'un tuteur idéal selon vous ?
 - Comment le décririez-vous ?
 - Que ferait-il ?
- Quelles sont les tâches que le tuteur **doit** réaliser ?
 - Pouvez-vous les citer ?
 - Certaines sont-elles plus importantes que d'autres ? Si oui, pourquoi ?
 - Certaines prennent-elles plus de temps que d'autres ? Si oui, pourquoi ?
 - Qui détermine les activités à entreprendre ?
- Pouvez-vous me décrire une journée ou semaine type d'un tuteur ?
- Quel est le temps de travail d'un tuteur ?

Construction et appropriation du travail

- Existe-t-il une formation pour devenir tuteur ?
 - **Si oui**, par qui est-elle proposée ?
 - Est-elle obligatoire ?
 - Par qui est-elle dispensée ?
 - Combien de temps dure-t-elle ?
 - **Si non**, comment cela se passe-t-il ?
- Existe-t-il une charte de tutorat, un document ou un cahier des charges précis ?
 - **Si oui**, que contient-il ? Pouvez-vous les décrire ?
 - Selon vous, est-il suivi/utilisé par les tuteurs ?
 - Comment le savez-vous ?
 - **Si non**, comment le verriez-vous ?

Annexe B. Entretien Responsable 1

1. Est-ce que vous pourriez me parler de votre rôle au sein d'Uticef

Dans le cadre d'Uticef, il y a un rôle qui est un rôle qui est essentiellement, fondateur au départ, c'est-à-dire que dans le cadre des cours qu'on assure, on a pris en charge le développement et la réflexion sur la manière dont on allait concevoir un cours, c'est-à-dire sur le format purement papier, contenu des cours, mais aussi sur la manière dont ces cours papier allaient s'intégrer dans le dispositif qui nous permettrait de rendre actif les apprenants, c'est-à-dire que ce sont les situations aux problèmes qui ont emballées nos activités papier et que donc il a fallu avoir cette réflexion : que veut-on faire, comment cela est-il gérable à distance, et que va-t-on mettre en place pour que les étudiants soient réellement actifs et collaboratifs dans cette optique là ? Donc il y a cette partie conception et il y a une deuxième partie qui était dans les premières années d'Uticef, de travailler sur l'accompagnement, surtout le tutorat de ces activités. Et puis, progressivement, au fur et à mesure des années, lors des quelles on avait peu de financement, le fait d'en avoir un petit peu plus pour l'encadrement par la suite, a fait qu'on s'est consacré essentiellement à l'amélioration des activités pédagogiques, mais moins à l'aspect tutorat qui était pris en charge par des tuteurs, d'une part de chez nous, mais aussi par des tuteurs du Sud qui est aussi l'objectif, que des gens du Sud puissent petit à petite prendre le relais au niveau du tutorat. Donc on a assuré cette coordination là entre la manière dont le tutorat s'exerçait ou qu'on voulait qu'il s'exerce chez nous et la manière dont il est pris en charge par d'autres. Mais toujours dans le respect initial de ce qu'on avait pensé en terme d'activités pédagogiques, concernant les cours.

2. En ce moment, vous êtes qui pour Uticef ?

Alors, d'une part je suis un co-concepteur de cours, d'autre part, je suis responsable dans le M1 d'au moins, en tous cas qui est mon cours, qui est le cours de didactique. J'accompagne les projets qui sont des projets de fin de cycle donc lors desquels on a pendant 6 mois des étudiants qui mettent en œuvre ce qu'ils ont appris lors des activités et que l'on suit pour amener à bien avec eux le projet qu'ils ont initié. Voilà donc je dirais, d'une part je fais partie de l'équipe qui réfléchit à la manière dont on peut concevoir les cours, parce que pour le M1 par exemple, on s'est réuni l'année passée au mois de juin à Genève, pour voir comment on allait concevoir ce M1. Je fais partie de l'équipe qui conçoit les cours, qui sont les cours de l'université de Mons, pour certains de façon plus prioritaires par ce que ce sont des cours de façon plus éloignée, parce que ce ne sont pas mes cours directement. Je réfléchis à la manière dont le tutorat peut être exercé avec les tuteurs, qui mettent ça, prennent ça en charge directement sur le terrain, ce dont je ne fait plus, si ce n'est pour les projets, où là je suis actif en fonction des projets qui me sont attribués.

3. Est-ce que vous pourriez revenir sur l'historique d'Uticef, quand est-ce qu'il a été créé, pour quoi, pour qui ?

En fait, Uticef c'est, il y a 10 ans je pense, actuellement c'est la dixième année, il a été créé pour essentiellement pour que des partenaires du Sud, puissent s'initier à tout ce qui touche à la conception pédagogique de cours à distance. Et donc, cette formation est essentiellement dirigée vers les pays du Sud qui donc avaient, il y 10 ans, très peu cette possibilité déjà de connexion simplement. Mais de manière à ce que le jour où cette connexion allait être rendue disponible, et bien, il y ait des gens qui soient prêts à prendre en charge, sur place, des activités de cet ordre-là. Évidemment, la réalité d'il y a 10 ans et la réalité d'aujourd'hui a fort changé. Il y a 10 ans, il arrivait qu'on doive renvoyer des cd parce que la connexion internet, enfin le

débit des connexions internet n'était pas suffisant pour que l'affichage qui se passait en Europe puisse être identique en Afrique. On était parfois confronté en situation, où les étudiants faisaient tous leurs travaux dans un cybercafé, il y en a encore aujourd'hui, où ils payaient chaque minute de communication. Alors bien sûr, je crois que ce projet, il a pu voir le jour, d'une part par la volonté des gens qui s'y sont associés, mais surtout de la part de l'infrastructure et du financement de l'AUF. L'AUF a donné une réelle impulsion importante pour que ce projet puisse tenir pendant 10 ans et puis avoir un effet pendant toutes ces années.

4. Si vous deviez décrire Uticef à quelqu'un, comment est-ce que vous le décririez?

Je dirais qu'essentiellement, c'est une formation de formateurs qui se déroule à distance, qui se déroule pratiquement et intégralement à distance, donc c'est aussi une spécificité, par ce que si ce n'est les réunions en présentiel et des périodes, les moments d'examens, tout se fait à distance. C'est un dispositif qui est centré essentiellement sur du travail collaboratif. C'est un dispositif qui est aussi lié à un consortium, c'est-à-dire plusieurs universités qui mettent leurs atouts dans un panier commun pour que bénéficient au mieux les étudiants du Sud. C'est une formation destinée essentiellement au Sud, même si elle a bien sur d'autres participants, mais c'est au bénéfice des pays moins favorisés à une époque, du point de vue des technologies. Avec un objectif bien clair, c'est que les gens qui sont formés soient des gens qui apprennent pour être vraiment actifs dans leur pays, ils ne vont pas s'expatrier, ou venir en Europe pour faire valoir leurs compétences, au contraire, c'est développer leurs compétences pour que leur pays continue et améliore son développement

5. Si vous deviez me donner une définition du tutorat, comment serait-elle ?

Le tutorat est indispensable à toute formation à distance, parce que c'est accompagnement qui permet à tout apprenant, tous les apprenants de ne pas se sentir isolé dans leur dispositif, même si ils sont en contact avec d'autres apprenants, il est important qu'ils aient une forme de référent extérieur, qui soit quelqu'un qui connaît bien le cours, qui puisse les accompagner à différents niveaux par rapport à ce cours, bien sûr, à son contenu, mais aussi par rapport à son organisation, c'est-à-dire la manière dont il faut gérer le temps qui est destiné à ce que ce cours puisse se réaliser. Et puis aussi un soutien qui est de l'ordre du social, motivationnel, dans le sens où, se sentir accompagner, se sentir valoriser, sentir que l'on répond à nos questions, permettre de prendre confiance en soi mais aussi dans le dispositif qui n'est pas toujours évident quand on est isolé, à des milliers de kilomètres les uns des autres.

6. Comment cette activité est mise en place dans votre formation ?

L'activité elle est, d'une part, réfléchir au départ, c'est-à-dire, on réfléchit au scénario d'apprentissage, ce que les apprenants vont faire, et en parallèle on peut réfléchir au scénario d'encadrement, c'est-à-dire ce que les tuteurs vont faire et à quel moment ils vont intervenir. Donc on a un scénario global qui est bien ficelé et qui définit précisément quand les intervenants et à quelle manière ils interviennent. Et ce tutorat en fait est, il prend en charge les différentes fonctions qu'on a évoquées tout à l'heure mais il est aussi organisé de façon différente. A certains moments, c'est le tuteur qui prend la parole de façon proactive, par exemple en début de session et puis au fur et à mesure du cours et de l'habitude que prennent les apprenants, le tutorat est de plus en plus, ou peut être de plus en plus réactif, dans le sens où se sont des réponses qui sont données à des questions qui sont posées et pas nécessairement des interventions du tuteur auprès des apprenants.

7. Qui est-ce qui recrute les tuteurs, comment est-ce que vous faites ?

On recrute les tuteurs en regardant les bons étudiants. C'est-à-dire qu'en tous cas pour les étudiants du Sud on se dit « tiens celui-là c'est quelqu'un qui a l'air de bien déjà maîtriser le contenu du cours, qui a l'air d'avoir une fibre tutorale, on va dire ». Donc on leur pose la question et on leur dit voilà que si ça les intéresse, nous on veut bien travailler avec eux. Pour faire ça, on fait de plusieurs manières. Dans un premier temps ils nous accompagnent dans un cours où ils sont un peu plus passifs, mais ils se rendent compte de la manière dont ça fonctionne. Progressivement ils prennent la main en ayant une espèce de forme de supervision, c'est-à-dire qu'il y a des réunions entre tuteurs et le coordinateur local de façon à s'assurer que le tutorat fonctionne bien, que les questions qui doivent être résolues par les tuteurs, on puisse les aider à trouver des réponses et puis voilà, l'autonomie est de plus en plus grande et importante. On essaie d'assurer un accompagnement de façon à ce que, que tout le monde s'y retrouve. Nous par rapport à la qualité que l'on veut assurer du tutorat et eux par rapport à la manière de le prendre en charge, ce qui n'est pas toujours évident en termes d'expérience.

8. Existe-t-il une charte du tutorat ?

Alors, il existe un guide du tuteur, qui est en fait, un guide lié à chacun des cours et qui spécifie la manière dont le tuteur intervient.

9. Est-ce que selon vous ce cahier des charges est utilisé et suivi par les tuteurs ?

Oui, enfin oui, c'est-à-dire que globalement ça fonctionne pas mal, mais il y a toujours une part personnelle, que l'on n'enlèvera jamais à un tuteur non plus. Mais pour la manière d'encadrer, oui, oui je pense en tous cas dans la discussion qu'on peut avoir ça transparait mais on a pas un contrôle stricte et précis de chacun fait précisément, on ne sait pas, mais d'après les discours de chacun oui, mais en sachant que chacun a quand même apporté sa touche.

10. A votre avis, si le tutorat n'existait pas, qu'est-ce que cela entraînerait ?

Ça ne marche pas. Ça ne fonctionnerait pas. Parce que, le tutorat pour moi est indispensable. Alors le degré de tutorat peut être discuté, c'est-à-dire que on peut faire assurer une partie du tutorat par les apprenants eux-mêmes, mais de nouveau c'est quelque chose qui doit être conçu au départ, c'est-à-dire qu'on pourrait imaginer qu'un groupe, une équipe qui fonctionne pourrait s'autoréguler, mais ça doit être mis en place, ça doit s'apprendre. Donc le tuteur pourrait être un peu plus absent, de la même manière si le tuteur devait être moins disponible, le fait d'avoir des outils qui lui permettent de contrôler ou de vérifier ou de s'assurer de ce que chacun fait, pourrait lui permettre d'être présent différemment, donc peut être moins en quantité et plus en qualité. Donc si on veut limiter la présence des tuteurs ou la quantité de tutorat parce qu'elle est coûteuse, il faudrait mettre en place d'autres choses, en terme de conception du cours, en terme de formation des équipes qui fonctionnent et qui pourraient s'autoréguler ou en terme de développement d'outils qui permettraient de compenser l'absence de tuteur. Mais je pense que il reste que le tuteur à certains moments, a sa fonction et est indispensable et que s'il n'y a pas un tuteur, plusieurs tuteurs ou des outils ou des structures qui permettent d'assurer une forme d'accompagnement, la formation à distance ne fonctionne pas bien.

11. Qu'est-ce qu'un tuteur idéal selon vous ?

Le tuteur idéal c'est celui qui répond rapidement, c'est celui qui sollicite, suscite les questions et les réflexions plutôt qu'il n'apporte des réponses. C'est celui qui manifeste donc une présence pas permanente, mais en tous cas, que l'on sait très fréquente et avec beaucoup de disponibilités, c'est celui qui essaie de fournir ou de laisser les apprenants les plus autonomes possibles, dès que possible tout en étant là pour réguler un certain nombre de choses en terme de gestion du temps. Il a un rôle de veille au minimum je dirais. Son rôle est important dans le sens où il faut qu'il y ait quelqu'un qui soit en veille. Son degré d'intervention peut varier, mais voilà ce que les apprenants aiment bien, c'est qu'on leur répondent rapidement, c'est qu'on leur réponde précisément, c'est qu'on leur répondent en leur permettant de continuer leur réflexion, ça ça favorise vraiment l'apprentissage, mais c'est un peu idéaliste, dans le sens où le tuteur n'a pas une disponibilité en permanence, tout le temps.

12. Doit-il avoir certaines compétences ou qualités particulières ?

Oui, d'abord je pense que par rapport aux cours qu'il encadre, il faut qu'il ait bien en tête le scénario de ce cours, même s'il n'est pas spécialiste du cours. Qu'il soit bien conscient de la manière dont le cours qui doit se dérouler. C'est quelqu'un qui doit être, j'allais dire compréhensif, c'est compréhensif dans le sens où il perçoit rapidement les difficultés que rencontrent les apprenants et qu'ils y répondent. C'est quelqu'un qui est très organisé. C'est quelqu'un qui doit avoir, selon moi une formation, il faut qu'il soit bien conscient des différents rôles et fonctions que le tuteur doit jouer, pour qu'il ait des points de repères, pour ne pas oublier l'un ou l'autre aspect du tutorat qu'il doit mettre en œuvre, tant au niveau organisationnel, social, motivationnel, que pédagogique. Le tuteur doit avoir un minimum de formation ou de ressources en tout cas, pour pouvoir faire son boulot.

13. Quelles sont les tâches que le tuteur doit réaliser ?

Je dirais que dans le cadre d'Uticef en tous cas, il est important qu'ils préparent les activités de formation, c'est-à-dire qu'il manifeste une présence importante, avant l'activité ou juste au début de l'activité de manière à ce qu'il puisse s'assurer que tout le monde a bien compris, là où on voulait en venir, ce qu'il fallait faire et qu'il apporte les précisions nécessaires de cet ordre-là. Alors après, je pense que ce qu'il doit faire, c'est être disponible pour les questions qui sont vraiment cruciales et mettre en place un certain nombre de ressources qui permettent de répondre à un certain nombre de questions, qui sont des questions plutôt classiques. Ce que je veux dire, c'est que quand il y a des questions, qui sont des questions qui sont posées à chaque séance, on peut avoir des faq sur internet, ce qui suffit pour pouvoir trouver des réponses, mais l'étudiant qui a un problème très spécifique par rapport à un aspect du cours et du contenu ou à sa manière de s'organiser, il doit pouvoir trouver un tuteur qui va lui répondre.

14. Qui détermine les activités qu'il doit entreprendre ? Comment sait-il ce qu'il doit faire ?

C'est le concepteur, c'est-à-dire dans le guide du tuteur, on doit retrouver ce qui reflète le scénario, qui est le scénario d'encadrement, la manière dont s'articule l'activité du tutorat par rapport à l'activité d'apprentissage et ça ça doit être fixé et pensé par le concepteur dès le départ, dès que le cours est conçu. Cette information doit lui être communiquée, alors la forme ça peut être, simplement oral, assez informel, ça peut être une forme écrite en donnant voilà le guide, le scénario d'encadrement qui a été pensé en parallèle au scénario

d'apprentissage ou ça peut être de façon plus précise un guide du tutorat qui spécifie non seulement quand mais aussi comment intervenir, avec des exemples de la manière dont il peut intervenir.

15. Quel est le temps de travail d'un tuteur ?

C'est vraiment très compliqué à dire. Je dirais que le tuteur idéal devrait pouvoir être présent tout le temps et le tuteur réel, je pense qu'il doit pouvoir se protéger, parce que d'une part il a parfois d'autres activités, puis il a une autre vie qui est la vie professionnelle, hors de l'encadrement, donc ça dépend un peu de chacun. Mais je pense que, le temps de tutorat peut être chiffré, c'est-à-dire qu'on peut se dire, voilà, il y a tant de temps à consacrer, qui est un temps minimal. En début de formation on va consacrer 2h de préparation, en disant n'importe quoi, 1h d'encadrement pour bien s'assurer que tout le monde a bien tout compris et donner une disponibilité de x heures par semaine, mais ça va dépendre du cours, du type de formation, donc je crois que c'est à définir au cas par cas, mais je pense qu'il y a moyen de définir, mais je pense que par rapport aux souhaits des apprenants, ce n'est pas idéal. C'est-à-dire dès qu'on limite le temps de tutorat, ce qui est normal, parce qu'il faut pouvoir être payé en tant que prestation et pas exiger plus que ce qu'on leur paye non plus, mais je pense qu'idéalement, l'étudiant attend ou espère que le tuteur soit présent quand il en a besoin. Donc je n'ai pas de réponse chiffrée.

Annexe C. Entretien Responsable 2

1. Est-ce que vous pouvez me parler de votre rôle au sein d'Uticef

Mes rôles. Donc il y a un rôle de concepteur, puisque j'ai conçu la formation il y a 10 ans de ça, un peu plus de 10 ans. Ensuite, donc en tant que conception de la formation en articulant avec des partenaires, Tecfa et Genève et puis aussi avec mes collègues de Strasbourg. Ensuite en tant que concepteur de cour en réalisant les cours. En tant que tuteur en organisant, en encadrant des groupes tutorés et puis en accompagnant aussi les projets personnels et aussi en accompagnant des tuteurs, notamment au début lorsqu'ils accompagnent, en tutorant les groupes. Et je suis un tuteur moi-même aussi.

2. Et actuellement ?

Actuellement, même chose.

3. Pouvez –vous me faire un bref historique d'Uticef ?

Je crois que je l'ai écrit déjà, allez voir dans mon bouquin, c'est écrit. Je peux vous le redire, mais je vais paraphraser. Sinon un article des cahiers pédagogiques, allez voir sur mon site <http://jaillet.u-strasbg.fr/pages.jsp?idsite=518> sous « Publications » et vous faites « Articles dans des revues d'intérêt pédagogique », et là *La pédagogie est-elle soluble dans les réseaux* (2001), et aussi *Internet, une révolution pédagogique routinière* (2000) et après dans mes livres, vous avez *L'école dans l'ère numérique* (2004), dont vous devez avoir des extraits dans Google book.

4. Si vous deviez décrire Uticef à quelqu'un comment est-ce que vous le décririez ?

Quand j'en parle je dis que c'est une formation à destination des enseignants en supérieur ou des formateurs pour les former à la mise en place de dispositifs qui utilisent les technologies, dispositifs de formation d'enseignement qui utilise les technologies.

5. Si vous deviez me donner une définition du tutorat, quelle serait-elle ?

Le tutorat, c'est l'action d'accompagner l'étudiant dans ses apprentissages.

6. Comment cette activité est mise en place dans votre formation ? Qui recrutent les tuteurs, comment ?

En fait il y avait un enjeu avec l'AUF lors de la mise en place de la formation, en fait, de former, parmi les gens qu'on formait, c'était de sélectionner les meilleurs pour les transformer en tuteur, ça c'était le premier aspect. Ensuite, vu qu'on a formé plus de 400 personnes, ça se renouvelle au gré des envies des partenaires. Genève en choisit certains, Mons d'autres et nous d'autres, à la base de la proximité et de l'évaluation que l'on fait de la qualité des gens.

7. Donc tous vos tuteurs sont d'anciens uticéfiens ?

Oui

8. Existe-t-il une charte du tutorat, ou un document type cahier des charges ?

Oui, il y a une charte du tutorat et puis il y a une charte, des consignes par formation, ça dépend des cours en fait.

9. Selon vous, est-ce que les tuteurs suivent ces consignes ?

Plus ou moins. Là j'ai un étudiant qui s'appelle P. qui termine sa thèse quasiment sur le sujet que vous venez d'évoquer qui montre que c'est extrêmement variable en fait. Le mode d'encadrement des tuteurs n'étant pas coercitif, les tuteurs ont une large gamme de réponses possibles.

10. A votre avis, si le tutorat n'existait pas, qu'est-ce que cela entrainerait ?

Il n'y aurait pas de formation.

11. Donc c'est vraiment indispensable à une formation à distance ?

La formation a été conçue à partir du tutorat.

12. Qu'est-ce qu'un tuteur idéal selon vous ?

C'est une définition à moi qui n'est pas forcément la meilleure : c'est un tuteur qui maîtrise bien le sujet mais qui sait ne pas trop intervenir.

13. Et quelle est la qualité principale que devrait avoir un tuteur ?

Il doit être en capacité d'identifier quels sont les blocages des étudiants.

14. Quelles sont les tâches que le tuteur doit réaliser ?

Il y a plusieurs dimensions. Dans la dimension qui est la plus importante selon moi, c'est la dimension pédagogique, ça c'est mon approche tutorale, à savoir que je suis peu dans le socio-motivationnel, très faiblement et pas beaucoup dans le métacognitif et pratiquement pas du tout dans l'organisationnel, ça c'est mon profil d'intervention. Mon profil d'intervention c'est d'être très concentré sur le pédagogique. A savoir qu'à partir du moment où j'ai donné un certain nombre de grilles d'actions, de ce que les étudiants doivent faire seuls ou en groupes, il faut qu'ils le fassent, c'est assez dirigé. Et ensuite l'intervention avec eux est très centrée sur des aspects d'ordre pédagogique. Mais vous avez une diversité.

15. Pouvez-vous me décrire une période type d'un tuteur, donc je sais que les modules se déroulent sur 3 semaines, comment interviennent-ils sur ces 3 semaines ?

Ils interviennent, en ce qui me concerne, moi j'interviens au début pour faire le point sur le cours que les étudiants ont eu à travailler, répondre à leurs questions. Ça répond toujours à une sorte d'organisation séquencée, le point sur le cours, les questions sur le cours, le point sur travail qu'ils ont à faire, leurs questions sur travail qu'ils ont à faire, les questions diverses. Et donc, ça se passe comme ça, il y a 3 séances synchrone à minima, une au début de la première semaine, une seconde en fin de début de la première semaine, début seconde, une autre fin de la deuxième ou début de la troisième et une réunion de fin.

16. Cela est une des tâches des tuteurs d'animer ces réunions synchrones ?

Alors oui, là c'est clairement la régulation synchrone, alors après il y a tout le travail qu'il y a à faire en asynchrone, c'est-à-dire prendre connaissance de tout le travail qui a été fait et intervenir lorsque ça paraît nécessaire. Mais je suis peu interventionniste sur ce qui est fait. Je regarde ce qui est fait, mais j'interviens en général peu. Puisque mon programme tutoral, mon projet tutoral c'est de faire en sorte que les étudiants progressent ensemble, donc je préfère m'adresser à eux lorsqu'ils sont en groupe et leur poser des questions qui sont en rapport avec les difficultés qu'ils ont, mais sans forcément répondre à leurs questions ou apporter des réponses à leurs questions ouvertes.

17. Quel est le temps de travail d'un tuteur ?

Pour un séminaire, je pense que c'est une dizaine d'heures.

18. Ceci correspond à leur taux de travail supposé ou celui qu'ils font en réalité ?

Oui, enfin, c'est assez différent des contrats de travail classique, puisque là on est dans de l'intervention d'enseignement, de la même façon quand on intervient en présentiel, 1h ou 2h devant les étudiants mais on doit aussi répondre aux questions des étudiants en dehors du temps, donc on ne peut pas l'assimiler à un contrat de travail pur et dure avec des définitions du nombre d'heures très précises. Disons que c'est un certain nombre, ce qui est prévu c'est un certain nombre d'heures synchrones et un certain nombre d'heures asynchrones, ce qui correspond à environ 10h.

Annexe D. Guide d'entretien pour tuteurs

Situation de l'acteur

- Pouvez-vous me parler un peu de vous et de ce que vous faites dans Uticef ?
 - Qui êtes-vous ? Que faites-vous ? De quoi vous occupez-vous ? Comment travaillez-vous ? Quand ?
- Comment avez-vous commencé cette activité au sein d'Uticef ?

Descriptions de ce qu'est un tuteur

- Si vous deviez décrire à quelqu'un ce que vous faites, comment le décririez-vous ?
 - Si vous deviez expliquer à quelqu'un ce qu'est un tuteur, vous feriez comment ?
 - Qu'est-ce qui est le plus important à vos yeux dans le travail d'un tuteur ?
- Quelles sont les tâches les plus agréables à réaliser et pourquoi ?
 - Pouvez-vous les citer ?
- A l'inverse, quelles sont les tâches les plus difficiles et pourquoi ?
 - Pouvez-vous les citer ?

Mode d'organisation du poste de travail

- Il me semble qu'un module se déroule sur 3 semaines, est-ce le cas pour vous ?
- Qui vous contacte pour tutorer un module ?
- Bref, comment cela se passe-t-il ?
 - Quelles sont les premières choses que vous devez faire ? Et comment les faites-vous ? Comment avez-vous su que c'est comme ça que cela devait se passer... ?
 - Quand commencez-vous, que devez-vous faire, auprès de qui, comment, quand se termine cette activité ?
- Quel est votre temps de travail supposé ?
- Quel est votre temps de travail réel ?
 - Pourquoi une telle différence ?
- Travaillez-vous seul ou avec des collègues
- En cas de problème, qui contactez-vous ?

Description de la pratique du tuteur

- C'est quoi un tuteur idéal selon vous ?
 - Qui, que fait-il, comment est-il, qualités, compétences, etc ?
 - Quelle est la plus grande qualité que devrait posséder un tuteur d'après vous ?

Construction et appropriation du travail

- Avez-vous suivi une formation pour devenir tuteur ?
 - **Si oui**, par qui est-elle proposée ?
 - Est-elle obligatoire ?
 - Par qui est-elle dispensée ?
 - Combien de temps dure-t-elle ?
 - **Si non**, comment cela se passe-t-il ?
- Existe-t-il une charte de tutorat, un document ou un cahier des charges précis ?
 - **Si oui**, est-ce que ce document vous a vraiment aidé ? Avez-vous des exemples à me donner ?
 - Est-ce que vous en avez recourt de temps en temps ? Dans quelle situation par exemple ?
 - **Si non**, vous auriez des suggestions sur ce qu'il faudrait y mettre ?
- A votre avis, si le tutorat n'existait pas, qu'est-ce que cela entraînerait ?

Annexe E. Entretien Tuteur 3

1. Est-ce que vous pourriez me parler un peu de vous et de ce que vous faites au sein d'Uticef

A la base j'étais étudiante Uticef, ça remonte à l'année 2003. Il se trouve que bien avant j'étais intéressée par cette question de l'intégration des technologies dans l'enseignement et formation, ça c'est concrétisé par des stages au Canada, mais comme je cherchais une formation formelle pour approfondir un peu les choses, j'ai trouvé que l'offre Uticef correspondait parfaitement à mon besoin. Je me suis inscrite à cette formation que j'ai suivie tout au long de l'année 2003. Quelques mois après j'ai été sollicité pour assurer le tutorat dans le même dispositif comme je l'ai mentionné sur Thot. J'ai commencé par une unité très pratique, très proche du projet personnel, puisqu'on initie, on prépare un peu les étudiants à préparer leur projet pédagogique personnel. J'ai travaillé avec eux pendant 9 semaines, on travaillait à 13, ils étaient 12 apprenants et j'étais l'enseignant-accompagnateur. Donc, ça a commencé avec ça, ensuite j'ai migré vers les séminaires virtuels classiques, thématiques qui portent sur notamment, avec Tecfa, avec Y., tout ce qui est élément basique d'un dispositif de formation à distance. Ensuite le tutorat, ensuite on fait la médiation d'utilisation et on termine par l'introduction d'innovation techno-pédagogique.

Donc ça fait 5 ans que je suis, en fait 6 ans que je suis dans le dispositif, une année en tant qu'apprenant et 5 ans en tant que tutrice.

2. Comment vous avez commencé en tant que tuteur au sein d'Uticef

Alors il se trouve que qu'Uticef a sa propre démarche. Donc il y a un appel à candidature, tout comme il y a un appel à candidature pour les apprenants, il y a un appel à candidature pour les tuteurs. Chaque année, les dossiers sont examinés par le comité pédagogique et un peu plus tard, nous sommes rajoutés à l'équipe pédagogique. Généralement, comme ils exigent une bonne connaissance du dispositif, généralement ce sont des uticefiens à la base, des personnes qui ont vécu, qui ont subi je dis toujours, ils ont subi Uticef en tant qu'apprenants et après ils l'intègrent en tant qu'encadrants.

3. Vous encadrez les formations qui sont données par Strasbourg ou ?

J'ai commencé avec l'équipe Strasbourg au début mais ça fait quand même quelques années. Maintenant je suis avec l'équipe Tecfa

De toutes façons il n'y a pas de différences, il n'y a pas de dissection sur l'aspects administratif de la chose. La différence réside plutôt sur les choix pédagogiques, donc dans la manière d'accompagner. Donc les 3 universités, vous avez trois unités, Genève, Mons et Strasbourg, chaque université adopte un type d'accompagnement différent. Sincèrement j'avoue que le style de Tecfa me convient parfaitement, Je suis beaucoup plus pour un type d'accompagnement, on va dire rapproché, qu'un accompagnement basé sur l'autonomie et l'implication des apprenants. Surtout que nos modules à nous, Tecfa, ce sont les premiers à être pendant la formation. Donc vous voyez un peu pourquoi l'apprenant a besoin beaucoup plus du tuteur, plus proche de lui, qu'après quelques mois, dans son cursus de formation. Je me sens beaucoup plus à l'aise avec cette façon de faire, sachant que je comprends parfaitement que l'apprenant il doit voir différents styles de tutorat, il doit apprendre même du tuteur et apprendre même de leur façon de faire et c'est très important de diversifier les choix, de diversifier les prestations.

4. Si vous deviez décrire à quelqu'un ce que vous faites, comment est-ce que vous le décririez ?

Je dirais que j'accompagne des personnes dans leur apprentissage, dans ce qu'ils essaient d'acquérir de cette formation. Surtout que j'ai à faire à des enseignants, donc à la base, nous sommes tous des enseignants. Je suis peut-être plus sensible à leurs besoins, je connais un peu ce qu'ils veulent de cette formation, également comme j'ai fait exactement le même parcours qu'eux, donc peut être que ça me donne un avantage par rapport à des tuteurs qui n'ont pas fait la formation ou des tuteurs qui ne sont pas à la base des enseignants universitaires. Donc mon rôle il sera d'accompagner, d'aider, d'essayer de débloquer des situations. Certainement vous l'avez lu dans mon intervention auprès de la représentante de Thot. Il y a différentes composantes de ma tâche de tutrice, il y a l'aspect organisationnel, l'aspect pédagogique, l'aspect technologique et tout. Donc c'est pour ça que je la qualifie beaucoup plus par un accompagnement.

5. Quelles sont les tâches les plus agréables ou du moins les moins difficiles à réaliser en tant que tuteur ?

Tout ce qui est contact direct, tout ce qui est communications directes avec les apprenants, donc les réunions synchrones, je me sens très à l'aise dans l'animation de réunions synchrones. Il y a aussi des communications à la carte, lorsque je reçois un e-mail, lorsque la demande est claire, immédiatement je réagis, immédiatement j'essaie de débloquer la situation, je mettrais tout ça dans la communication directe. Il y a aussi la préparation, avec le temps, peut-être avec l'expérience, j'essaie de focaliser l'attention sur des points plus précis. Donc là ça devient, on va dire, presque du systématique.

6. Et à l'inverse, quelles sont les tâches les moins agréables ou les plus difficiles ?

Je vais dire beaucoup plus difficile, moins agréable, c'est très subjectif, mais plus difficile dans la mesure où ça me prend beaucoup de temps, ça me prends beaucoup d'efforts, essentiellement l'évaluation. Comme on leur demande pas mal de productions, donc généralement il y a le forum en milieu de semaine, une production individuelle ou collective à la fin de la semaine, donc pour chaque activité, je me trouve face à des centaines de contributions dans le forum et des dizaines et des dizaines de pages à lire pour les productions thématique, donc là ça me prend énormément de temps. Le fait d'essayer d'être précise, du côté des critères d'évaluation et tout, là ça me fatigue un peu sincèrement.

7. Par rapport au module qui se déroule sur 3 semaines, est-ce que vous pouvez me dire ce que vous devez faire ?

A la base, il y a la coordinatrice qui me communique le planning et la liste des apprenants que j'aurai en charge. On essaie de satisfaire les apprenants en leur proposant différentes plages. Pour les réunions synchrones essentiellement, pour le travail synchrone. A la base de leur choix, le groupe, la promotion est divisée en deux ou en trois groupes en fonction de l'effectif. Donc, je suis chargée généralement d'un groupe d'une dizaine, d'une douzaine, au plus j'ai eu 15 apprenants une fois, donc ayant la liste de ces apprenants et leurs e-mails, je commence par entrer en contact avec eux en envoyant un e-mail de lancement du module. Là j'essaie de présenter un peu les grandes lignes de ce que l'on va faire, donc l'objectif global du module, comment va s'organiser les dates et les horaires des réunions synchrones. Généralement je rajoute un document de travail, là où j'explique la première activité, donc j'essaie de l'expliquer de mon point de vue, sachant qu'ils ont accès aux consignes sur la plateforme.

Donc tout ça se fait, 3-4 jours, une semaine maximum avant le lancement du module. Ça c'est la phase préparatoire. Après viendront les réunions synchrones chaque semaine nous avons deux types de réunions synchrones, il y a le chat collectif en début de semaine, généralement je le fais le lundi après-midi, ou en début de soirée. Là aussi, je reviens sur les objectifs du module, comment s'organiser, je réponds aux questions s'il y a des questions spécifiques liées essentiellement à l'organisation. Parce qu'il faut reconnaître que les étudiants ne sont pas encore entrés dans le module, ils n'ont pas encore entamé les lectures, les débats et tout, donc c'est généralement le premier chat collectif qui lance l'activité de la semaine. En milieu de semaines, on se rencontre encore, mais là il n'y a pas d'ordre du jour parce que je suis à l'écoute des étudiants, ce qu'on appelle nous, dans le jargon de Tecfa, les permanences tutorales, donc je suis à leur disposition, d'ailleurs même leur présence n'est pas obligatoire, ceux qui auront des questions à poser à la tutrice, ils se présentent, je suis là à leur disposition pour répondre à leurs questions qui se rapportent là beaucoup plus aux concepts du cours, aux ressources que les aspects méthodologiques et les aspects organisationnels.

Les 3 semaines suivent le même rythme, réunion début de semaine, réunion milieu de semaines. Entre temps, il y a les débats, les activités, les productions collectives ou individuelles et le dimanche de chaque semaine c'est le deadline pour la remise des travaux hebdomadaires. Donc le lundi matin, à la première heure, je vérifie que tout le monde a remis ce qui est dû. J'accuse réception des travaux, je relance les retardataires aux cas ou et quelques jours après, vers le milieu de semaine, je me lance dans l'évaluation de ces travaux de manière à ce que le jeudi ou le vendredi de la semaine courante, j'envoie les feedbacks, les notes et l'évaluation de l'activité de la semaine écoulée. J'essaie toujours de respecter ce rythme. Donc j'ai pas parlé de la communication avec le concepteur qui se fait en amont et en aval. Là je vous présente un module, comme nous à Tecfa on assure 4 modules, il se trouve qu'avant le lancement de ces 4 modules, on va dire, à l'échelle de la promo, on commence par une réunion de préparation et on finit généralement par une réunion de debriefing. Là c'est avec les tuteurs. Comme on assure plusieurs modules, on essaie de se rencontrer avec les autres tuteurs et les concepteurs avant le lancement, avant l'année universitaire et à l'issue de l'année universitaire pour ces réunions de préparation en amont et de debriefing en aval.

8. Comment avez-vous su que c'était comme ça que tout devait se passer ?

Il faut dire qu'on a presque tout appris sur le tas, parce que lorsque j'ai suivi le master, l'organisation n'était pas exactement la même, les façons de faire n'ont pas été véritablement ce que l'on fait avec Y. et les autres tuteurs, il y a pas mal de choses qui ont changé. On essaie donc de s'organiser, d'optimiser, par exemple, c'est entre tuteurs qu'on a senti le nécessité d'harmoniser par exemple les critères d'évaluation, d'harmoniser même la perception et la compréhension de ces critères et leur implication, ça c'est fait entre tuteurs, on l'a proposé au concepteur et on a revu pas mal d'activités pour mieux comprendre et mieux approcher les critères d'évaluation.

9. Quel est votre temps de travail supposé ?

Normalement, théoriquement c'est 7h et demie par module pour 3 semaines.

10. Et en réalité ?

C'est beaucoup, beaucoup, beaucoup plus. Y. le sait d'ailleurs

11. Et pourquoi une telle différence à votre avis ?

Justement c'est parce que Tecfa tient à un style de tutorat très rapproché

12. Du coup ça demande plus de travail ?

Pour les feedbacks par exemple, il n'y a que l'équipe Tecfa qui remet des rapports d'évaluation détaillés, mais vraiment très détaillés même, par rapport à d'autres modules, là où un étudiant peut attendre des semaines et des mois pour avoir en fin de parcours une note, une note qui n'est même pas justifiée. Les approches diffèrent, c'est pour ça, par exemple, que ça nous engendre beaucoup plus de travail, parce que nous avons des recommandations, notamment de Y., pour que l'évaluation soit précise, détaillée, pour que le suivi soit rapproché, et conséquence directe, l'aspect temps qui grimpe facilement.

13. Selon, c'est quoi un tuteur idéal ?

Une question qui peut être difficile parce qu'on peut lier la question à ce que je viens de dire. Le fait de choisir un style de tutorat, ça ce justifie, même ceux qui utilisent une approche un peu éloigné, ils le justifient par une initiation de l'étudiant pour qu'il soit plus autonome. Notre objectif ultime, c'est d'aider les apprenants à apprendre seuls et à s'autoformer, au delà du master, parce qu'appliquer des technologies à l'enseignement, on est en 2009, la technologie étant, peut-être 2-3-4 ans après, tout va évoluer, on ne va pas demander aux diplômés du master de se réinscrire dans une formation pour apprendre. L'objectif, c'est de les initier à apprendre à apprendre. Donc le fait, des universités du consortium d'Uticef visent à l'autonomie des apprenants, trouve une justification quelque part. Donc le tuteur idéal, je ne pourrais pas dire que c'est le tuteur qui accompagne de très près l'apprenant, car ceci peut peut-être nuire à son autonomie. Tout va dépendre de l'approche dans sa globalité. Quels sont les objectifs que se donnent Tecfa, que se donnent l'université de Strasbourg et de l'université de Mon, autres que les objectifs cognitifs liés à l'apprentissage des modules, ce qu'on qualifie d'objectifs transversaux. Du moment où il y a des objectifs transversaux, on essaie de les servir. Un tuteur idéal est celui qui aide l'apprenant à atteindre tous ces objectifs, et les objectifs cognitifs et les objectifs transversaux de sa formation.

14. Et est-ce que le tuteur doit avoir des qualités ou des compétences particulières?

Oh oui tout à fait, forcément. Il y a les compétences, ou les qualités, on va commencer par l'aspect communicationnel, donc présenter un cours en présentiel, qu'on a toujours l'habitude de faire, ce que la majorité fait au quotidien, est-ce que ceci ne change pas quand on passe à une prestation liée à des médias ? Certainement oui, il faut donc absolument savoir s'exprimer et essayer d'atteindre l'apprenant, essayer de vraiment de faciliter son apprentissage sachant que le média de communication a changé. On adopte beaucoup plus l'écrit que l'oral. Communiquer de façon efficace en un minimum de temps, une réunion synchrone c'est 1h de temps, et nous avons en face, une dizaine, parfois une douzaine d'apprenants, chacun a ses préoccupations spécifiques. Donc le fait de s'organiser, le fait d'amener les autres à s'organiser, ça a son importance. Donc pas mal de compétences du côté communications, notamment communications écrites, surtout que tout ce qui est gestuel, tout ce qui est, on va dire, non verbal a disparu d'une formation à distance. Donc les aspects de la communication écrite sont fort importants. Il y a aussi les aspects organisationnels, d'animation, de modération, que ce soit lors de réunions synchrones, de travaux en offline en asynchrone. A cela s'ajoutent les compétences pédagogiques bien évidemment, relationnelles parfois, parce qu'il nous arrive quand même de rencontrer quelques difficultés liées aux aspects sociaux, les

aspects relationnels. En dehors même de la formation, il y a l'outil que l'on utilise tous qui nécessite des compétences technologiques, alors on change d'outil, on change de plateforme, on doit s'adapter facilement et rapidement à ce nouvel environnement pour pouvoir amener l'apprenant à se sentir encore plus à l'aise dans cet environnement nouveau. Donc il y a pas mal de compétences, j'essaie de les citer de façon très rapide, mais certainement vous avez consulté pas mal de documentation là-dessus. Il y a des recherches élaborées, juste sur les 6 fonctions classiques d'un tuteur.

15. Est-ce que vous travaillez seule ou avec des collègues lors d'un module ?

Vis-à-vis de mon groupe, je travaille seule et vis-à-vis de Tecfa, on essaie d'harmoniser, donc il y a pas mal de communications avec l'autre tuteur ou les autres tuteurs, lorsque l'on est trois, on essaie de communiquer entre nous pour harmoniser un peu ce qui sont nos pratiques, pour être proches, pour avoir quels sont les problèmes rencontrés par les uns et les autres, comment on doit réagir, de façon plus ou moins harmonieuse.

16. Et en cas de problème, vous contactez qui ?

Ça m'est arrivé que je sois contactée par les autres, parce que comme je suis parmi les plus anciens dans le système, il y a chaque année des tuteurs qui nous rejoignent, donc ça m'est arrivé, qu'on me contacte, pour me dire face à cette situation comment je fais ? On donne notre avis, je ne suis pas la seule à le faire, on essaie de consulter les tuteurs les plus expérimentés, les plus anciens, on donne des avis, on essaie d'arriver à un comportement, à un consensus entre les 2-3 personnes, comme ça fasse à un problème similaire, on essaie de réagir de la même manière.

17. Par rapport à la formation que vous avez suivie, avez-vous suivi une formation particulière avant de devenir tuteur, ou est-ce seulement le master Uticef ?

Non, que le master Uticef.

18. Existe-t-il une charte du tutorat, ou un document type cahier des charges ?

Une charte plutôt, que je vous envoie immédiatement. C'est le même texte que est repris chaque année, il retrace un petit peu les grandes lignes des interventions du tuteur. On l'utilise d'ailleurs comme ressource lorsqu'on enseigne le module M3.42, qui porte sur le suivi dans la cadre d'une formation à distance, donc le tutorat. Généralement c'est un texte sur lequel on doit porter notre signature et le remettre à la responsable, la coordinatrice au niveau de Strasbourg. Donc il date de 2004-2005, mais c'est exactement le même qui est repris à chaque fois.

19. Est-ce que vous en avez recours de temps en temps ?

Pas vraiment, parce que vous pourrez remarquer qu'elle est très sommaire. C'est toujours pertinent de la présenter aux étudiants, aux apprenants, pour qu'ils essaient d'imaginer un peu, de se positionner par rapport à leur tuteur et par rapport à la prestation : ce qu'ils attendent du tuteur et ce qu'il est censé leur faire, leur assurer comme prestations ou services.

20. Et si vous deviez besoin de rajouter quelque chose à cette charte.. ?

A plein, certainement beaucoup. Personnellement je l'aurais structurée différemment. En considérant les différentes dimensions, l'exercice du tuteurs, commençant par les aspects administratifs ou les aspect formels, passant ce qui intéresse beaucoup plus les étudiants, l'accompagnement pédagogique, l'accompagnement technologique, par exemple les étudiants doivent comprendre que le tuteur n'est pas là pour résoudre les problèmes liés à la plateforme, c'est à nous de les rediriger, les orienter vers d'autres personnes qui peuvent les aider d'avantage. Mieux spécifier les aspects comme cela, donc aspects pédagogiques, aspects technologiques, aspects organisationnels, par exemple, globalement qu'est-ce qu'on est censé faire pendant les RS, comment on est censé les préparer et surtout, surtout, surtout, l'aspect lié à la communication, notamment les délais, ça aussi, ça serait bien que les tuteurs s'engagent à respecter les délais. Si on reçoit un e-mail on ne peut pas se permettre d'y répondre 3 jours après, l'activité elle dure 1 semaine. Il y a pas mal d'aspects dans ce sens qui peuvent être explicités d'avantage. Et les questions liées à l'évaluation. Comme ça, tous les tuteurs auront à faire, globalement, grosso modo, les mêmes choses.

21. Est-ce que vous pensez qu'il y a une grande différence entre chaque tuteur ?

Oh oui, énormément. Comment je m'en rends compte ? On fait travailler les apprenants sur leur propre expérience. L'apprenant, dans le cadre d'une fad, on leur pose des questions sur les modalités du tutorat qu'ils ont suivi pendant un mois ou deux mois, ça c'est le module qui porte sur le tutorat en enseignement à distance. Partant de leur propre expérience qu'ils décrivent dans leurs propres termes, on essaie de définir les points forts et les points faibles d'un tuteur et on essaie de dessiner les pourtours d'un tuteur idéal, respectif à Uticef. Et c'est à travers leurs écrits qu'on se rende compte, par exemple, de quelques défaillances, ils sont conscients que lorsque le tuteur ne satisfait pas une demande particulière d'un apprenant, ça nuit à son processus d'apprentissage. Lorsqu'il ne remet pas une évaluation détaillée, il ne remet qu'une note 3-4 semaines après, parfois ils ne remet rien jusqu'à la date de la rédaction du document, même les apprenants sont conscients que ceci ne les aide pas. A l'occasion de cette activité, après l'expérience vécue dans Uticef en tant qu'apprenant avec divers tuteurs, même si on les nomme pas, même si on reste dans le conceptuel, dans la problématique, on n'est pas là pour faire le procès des tuteurs, mais quand même on leur donne la liberté de s'exprimer et de percevoir par eux-mêmes qu'est-ce qui est positif et qu'est-ce qui est négatif et là on a pas mal d'exemples.

22. A votre avis si le tutorat n'existait pas, qu'est-ce que ça entraînerait ?

Ça entraîne l'abandon d'un bon nombre d'apprenants d'Uticef, je reste dans notre dispositif. Parce que la charge de travail est déjà énorme c'est un rythme très intensif. Le risque d'abandon est toujours là, heureusement qu'il y a le travail collaboratif qui essaie d'engager d'avantage, qui essaie de faire face à ce sentiment d'isolement, mais je suis persuadée que le rôle du tuteur est primordial.

Annexe F. Entretien Tuteur 4

1. ...

J'ai reçu votre demande d'interview et ça me fait plaisir de répondre à vos questions. Donc je suis ancien uticifien. Alors, je suis à votre disposition. Avez-vous des questions particulières à me poser ou je vous parle de ma situation actuelle ?

2. Alors, j'ai quelques questions à vous poser, mais déjà vous pouvez me parler de votre situation personnelle.

Grosso modo, je suis enseignant à l'université de Annaba, je suis maître de conférence, spécialité électromécanique, j'ai un pad en électronique à l'université de Nottingham, Grande-Bretagne et j'ai une thèse d'Etat de l'université de Annaba et j'ai un master Uticef de Strasbourg.

Comment j'ai pu atterrir à l'utilisation des technologies de formation et de communication ? Tout d'abord, depuis longtemps je m'intéressais aux technologies de l'information et de la communication et j'utilisais ça au début dans mes cours, des projections via les projecteurs. Et puis une fois j'ai vu une annonce concernant des ateliers de transfert. Je me suis donc inscrit à l'atelier 3.2, qui est la conception et la mise en ligne des cours, j'ai vu que c'était vraiment intéressant, juste après j'ai vu un appel à candidature à l'atelier 3.4 qui est le tutorat dans une fuad. Je me suis inscrit et fait l'atelier. Et une fois que j'ai fait l'atelier 3.4, j'ai vu un appel à candidature pour le master Uticef et qu'il y avait la possibilité d'avoir une bourse de l'auf et je me suis inscrit là aussi et j'ai eu l'occasion, la chance d'avoir cette bourse. Et j'ai donc préparé le master Uticef. Juste à la fin de mon master, comme l'Algérie et surtout mon université, était partenaire du projet. Ce projet-là consiste à mettre, ou bien former des gens capables d'assurer des formations en utilisant les outils multimédia. On a fait, donc dans le projet il y avait, la duplication, si on peut dire, on va dupliquer le master Uticef en Algérie. Donc au début on ne pouvait pas le faire en master car le système LMD, on n'avait pas les masters dans ce système. Du moment où on a commencé le système lmd, il y a à peu près 5 ans en Algérie, donc les premiers masters n'étaient pas encore sortis. Donc on a fait une post-graduation spécialisée, une PGS, c'est juste l'appellation pgs, mais finalement c'est le même contenu que le master Uticef avec la participation de Tecfa, mon et l'UMP, en matière de contenu expert bien sûr. D'ailleurs personnellement, on a eu les cours de M. P., de D., du *responsable 2*, donc, c'est comme ça que ça a commencé et mon université m'a choisi comme responsable pédagogique de cette pgs. Donc moi, il y a aussi un autre collègue... à l'ump pour personnellement, comme responsable pédagogique et mon collègue comme coordinateur de la plateforme. Une fois qu'on était formé, on a commencé notre pgs, on est à 2 promos qui sont en cours et la troisième on va faire l'appel à candidature bientôt, dans quelques jours.

3. En tant que tuteur, qui vous a demandé, comment ça se fait que vous êtes devenu tuteur pour Uticef

Puis que l'on faisait parti de ce projet tempus meda, les experts ou bien les gens responsables du projet nous ont mis en co-tutorat, premièrement ils ont vu que du moment que vous allez gérer cette pgs, il faut au moins faire un stage si on peut dire. C'est-à-dire, on a été obligé de co-tutorer, être co-tuteur de certains modules, avec les tuteurs officiellement mis. Donc, on était co-tuteur, moi personnellement pour 3 modules et j'ai même fait le co-tutorat pour le projet collectif. Donc j'ai fait le co-tuteur en outils utilisés en fuad et j'étais co-tuteur aussi dans le séminaire conception de sites web éducatifs, Et une fois qu'on a fait le co-tutorat, bien sur on était si on peut dire stagiaire et juste après on a pris des modules de notre pgs, bien sur

avec certaines surveillances de la part des experts comme mademoiselle H., comme certains responsables, M. *le responsable 2*, surveiller les tutorats, pour voir ce qu'on faisait, nous orienter. Mais maintenant on a eu une certaine expérience et on est en train de voler avec nos propres ailes maintenant. C'est comme ça qu'on a commencé le tutorat

4. Pour vous, qu'est ce que c'est un tuteur, comment vous le décririez ?

Alors maintenant un tuteur c'est un peu tout. Maintenant par expérience je peux vous dire que c'est tout. On peut être impliqué dans l'organisation, par exemple, des groupes de formations, on peut être les conseillers, on peut être les amis, on peut être les conseillers, on peut être, un tuteur pour moi, maintenant c'est tout on peut être impliqué dans tout ce qui fait l'apprenant, que ce soit, du côté social, du côté méthodologique, du côté organisationnel, donc tout. On est obligé de répondre à n'importe quelles questions, ou bien n'importe quel appel. Donc moi personnellement, au début je croyais que c'était simple, mais vraiment, ça fait 2 ans maintenant que je fais ça, mais quand même, c'est très dur, par rapport au présentiel.

5. Pour vous, les tâches les plus agréables à réaliser en tant que tuteur

Vous savez, tout est important et tout est beau sauf une seule chose que je trouve délicate et très difficile à faire d'ailleurs, c'est l'évaluation. Quoi qu'on fasse, il y a toujours des mécontents, mais on vit avec, il faut trouver une solution, il faut savoir comment, mais personnellement je trouve que c'est la chose la plus difficile à faire. Mais sinon le reste c'est à valeur égale, c'est beau, quand on est dedans on se sent dans un autre monde

6. Ca vous apporte beaucoup en fait

Ah oui, franchement, surtout quand on tuteur avec Strasbourg, par exemple, par uniquement Strasbourg, c'est-à-dire c'est multi-national, on peut avoir des apprenants de nationalités différentes, d'endroits différents et ça, le mélange des cultures, c'est vraiment agréable.

7. Par rapport directement au module, est-ce qu'ils se déroulent sur 3 semaines ?

La même chose qu'Uticef, on est en train, on a respecté, on est en train de travailler avec, puisqu'on a trouvé, parce que nous nous avons vécu ça et on a trouvé que c'était normal et on est en train de le suivre, sauf quelques uns, il y a certaines régions qui ont réduit certains modules, séminaires à 2 semaines. Mais nous on a gardé le système de 3 semaines, on a trouvé que c'est bon, pas trop serré, pas trop long, donc c'est bon

8. Et comment ça se passe ces trois semaines pour un tuteur ?

C'est dur. Par rapport au présentiel, je fais toujours la comparaison malgré que ce ne soit pas la même chose. Mais quand même je travaille un module pendant un semestre, en présentiel, c'est pas un problème, une petite préparation le soir, je regarde ce que je vais donner et c'est bon. Mais là pour les 3 semaines il faut faire attention à tout, tout lire, surveiller, toutes actions, dépôt de document, réactions de certains parce qu'il faut faire attention au travail collectif, individuel. Ca demande beaucoup de concentration et beaucoup d'efforts. Mais là, c'est pas comme en présentiel on rentre à 17h. Là on peut avoir une intervention à n'importe quel moment, on peut organiser des réunions pas formelles, pas planifiées à n'importe quel

moment quand il y a un problème. Avec le temps de la famille, c'est un peu dur. Par exemple, je vous ai répondu mais j'ai des trucs à faire avec mes enfants.

9. Est-ce que vous pouvez me donner des exemples d'activités que vous faites pendant ces 3 semaines ?

Je dois veiller au respect du planning par exemple, donc il y a des moments où le planning n'est pas respecté, il y a des retards, donc je les bouscule un petit peu. Généralement je vérifie s'il y a des apprenants qui se sont absentés pendant un moment ou ne donnent pas signe de vie. Moi je ne veux pas passer directement à l'action, mais je passe toujours par le co-équipier en leur demandant de demander après leur collègue. On n'a pas vu ces traces, avez-vous des nouvelles, il faut appeler, il faut voir, donc je les bouscule un peu comme ça. Pour les gens qui n'ont pas déposé des travaux à temps, je demande des explications, leur dis qu'ils retardent leur coéquipier, vous savez qu'un travail individuel va se répercuter sur le retard de l'équipe et ça va dévaluer le travail. Donc, je les stimule un petit peu, dans ce sens là. Je veille à ce qu'il n'y ait pas de conflit, parce que des fois il faut agir vite. Quand on voit un petit incident ou quelque chose qui commence à sortir de l'ordinaire, il faut qu'on fasse attention. Des fois, il faut laisser les choses, il ne faut pas agir trop vite, mais quand on a l'impression que ça va être pire, on agit pour calmer les choses, pour les mettre en ordre.

Surtout je veille à ce que les activités, les consignes de ... soient respectées, pour qu'ils ne sortent pas de leur situation.

10. Tout ça, qui vous a dit de le faire, avez-vous eu des consignes ?

Non, c'est-à-dire on a vécu ça et en plus on a vu ça, pendant des séminaires entre nous et dans l'atelier d'activité de transfert, on a vu ça, donc, ça c'est pour régler tout ça, c'est l'expérience aussi qui nous apprend des trucs. C'est un peu de tout, conseils, lectures, expériences.

11. Par rapport à votre temps de travail, combien d'heures vous devez travailler ? Par rapport au contrat par exemple ?

Je vous le dis, je ne fais pas attention à ça, Parce qu'entre réalité et consigne, c'est l'avis de tout le monde, ce qui est écrit sur le papier ne reflète jamais la réalité. Par exemple, pour 7hm, en réalité on fait 21 ou 28h et ça je suis plus que sur, parce que je le vis.

12. Et pour vous pourquoi il y a une telle différence entre ce qui est demandé et ce que vous faites réellement ?

C'est la charge, parce que des fois on doit mettre plus de temps à lire, à vérifier et on se retrouve avec un volume horaire énorme. Parce que là, il y a la flexibilité de temps, on peut travailler à n'importe quel moment, mais il y a une masse de travail énorme par rapport au présentiel.

13. Pour vous, le temps que vous êtes supposé travailler est mal évalué ?

Oui je le pense et c'est l'avis de pas mal de collègues. On en parle entre nous. Combien tu as fait, ça m'a pas pris beaucoup de temps, la correction m'a pris 3 jours. Juste pour évaluer, pour rendre le PV de notes et le PV de suivi, ça c'est vraiment, parce qu'il faut faire attention, tout vérifier, ça prend énormément de temps.

14. Qu'est-ce qu'un tuteur idéal selon vous ?

C'est une question, il faut être père Noël. Le tuteur idéal ? Bien je le considère que tout action d'un tuteur, tous les tuteurs quand ils font leur travail proprement avec amour et conscience professionnelle, je pense que c'est ça le tuteur idéal. Il agit à temps, il respecte les apprenant, il respecte les consignes, il respecte le planning, la charte, il répond vite. C'est ça je pense

15. Est-ce qu'il doit avoir une qualité ou compétence particulière ?

En matière d'utilisation, surtout la plateforme où il travaille, il faut qu'il la maîtrise, maîtrise tout, surtout le côté technique, parce que généralement c'est le problème des apprenants. Il faut qu'il y ait le minimum de bagages en technique. Au moins en matière d'informatique, surtout en programmation langage, comme ça il peut répondre, il peut répondre aux apprenants au moment opportun

16. Est-ce que vous travaillez seul ou avec des collègues ?

Seul, en tuteur, on travaille seul par module

17. En cas de problème, qui est-ce que vous contactez généralement ?

J'ai eu une fois un problème dans un cours, j'ai contacté le concepteur directement. Par exemple j'ai eu un problème dans le cours conception d'un système éducatif. Je l'ai appelé directement pour avoir des explications sur certains points par ce que les étudiants avaient un petit problème concernant certains points, que je trouvais aussi pas normal. Je leur ai demandé d'attendre que je contacte le concepteur et avoir des explications de sa part.

18. Vous avez facilement accès à d'autres personnes au cas ou vous avez un souci des questions ?

Oui oui, quand j'ai des problèmes, pour ne pas donner de fausses réponses, vaut mieux être logique et simple, on n'est pas idéal, on est comme tout le monde. Parfois on en peut pas répondre, mais on ne peut pas négliger ou ignorer la personne qui a posé la question, donc on le met en attente et en l'informant qu'on contacte des gens plus compétents et plus spécialistes que nous et qui peut nous orienter sur des bases solides.

19. Par rapport à la formation des tuteurs, est-ce que vous avez suivi une formation, ou bien c'est vraiment selon les séminaires que vous avez faits ?

J'ai fait l'atelier 3.4 de l'auf, l'atelier de transfert qui est organisé par l'agence universelle de la francophonie, qui est la formation des formateurs. Le 3.4 c'est le tutorat dans une fuad

20. C'était une formation obligatoire ?

Non non, j'ai commencé par l'atelier 3.2, qui est libre. Il y a eu un appel qui se fait online, ou bien même dans nos universités membre de l'AUF. Un atelier pour la mise ne ligne, conception et mise ne ligne de cours. Je me suis inscrit et j'ai pensé à faire le tutorat, le 2^{ème} atelier 3.4 Je l'ai fait et à partir de là j'ai fait le master.

21. Donc vous êtes déjà formé avant de devenir tuteur ?

Oui oui, avant d'être tuteur j'ai fait 2 ateliers de transferts, conception et mise en ligne du cours et un autre en 5 jours aussi, le tutorat en fuad et j'ai fait le master Uticef avant de tutorer. J'ai fait encore, avant de tutorer seul, j'ai fait encore un stage, co-tuteur, j'ai co-tutoré avec des experts, avec des tuteurs qualifiés.

22. Est-ce que vous avez eu une charte du tutorat ou un document, un cahier des charges avant de commencer à être tuteur ?

La charte du tutorat avant de prendre le séminaire on la signé. C'est une charte de l'établissement qui vous engage

23. Est-ce que ça vous a aidé ?

Oui c'est des consignes à respecter, pour ne pas dévier, moi je trouve, que c'est important. Parce que même la charte on peut la modifier à n'importe quel moment, quand on voit qu'il y a des choses importantes il faut les rajouter.

24. Et vous avez des exemples ?

Je peux vous citer une charte qui est applicable en Europe, en Algérie ou au Maghreb on peut rajouter des trucs. Par ici par exemple, on n'a pas les mêmes conditions de travail. La charte européenne est peut être un peu dur pour un tuteur maghrébins. Il y a certains articles qu'il faudrait modifier, en fonction des endroits. C'est comme par exemple pour les apprenants, ici, par exemple, on peut tolérer les retards pendant les réunions synchrones à cause des connexions, les absences, car par ici les connexions ne sont pas régulières. On a un problème de débits ici aussi, donc on peut, il y a des coupures d'électricités en Afrique, il y a des gens qui n'ont pas de machines qui ne sont pas connectés chez eux. C'est pour ça que moi personnellement la charte il ne faut pas qu'elle soit vraiment générale pour tout le monde, il faut par endroits. Il faut qu'elle s'adapte aux conditions de travail du tuteur.

25. Vous en avez encore recours maintenant ?

Non

26. Et vous pensez qu'elle peut être utile à d'autres tuteurs

Oh oui, surtout pour le début, c'est important oui. Par exemple, je suis animateur des atelier 3.4 que j'ai fait au début, maintenant je suis un formateur qualifiée de l'auf, je fais les formations des 3.4, le tutorat en formation à distance et là le but, le fil rouge de ces ateliers, c'est la réalisation de la charte du tuteur, donc je vois ça à chaque atelier. J'oriente les apprenants à concevoir leur propre charte d'après des lectures, des intervention et tout ça, les activités qu'ils ont suivies pendant l'atelier, l'évaluation, l'apprentissage du tutorat et à partir de là, ils essaient de, donc je vois ça régulièrement.

27. A votre avis, si le tutorat n'existait pas, qu'est-ce que ça entrainerait ?

Ca devient une formation non tutorée. Ca va être une auto-formation, mais là il y a une différence entre l'auto-formation et la formation tutorée

28. Qu'est-ce que cela apporte de plus ?

Si c'est tutoré, on parle de tutorat, il faut que ça soit un groupe pour moi, parce que ce n'est pas une formation individuelle. Surtout le travail collaboratif, il est très important, en équipe avec un tuteur, je trouve que c'est un moyen d'apprentissage exceptionnel, extraordinaire avec les échanges tuteur-apprenant, apprenants entre eux, entre paires, il y a toujours quelque chose de positif

29. Pour vous, tout ce qui est apprentissage collaboratif ne pourrait pas exister sans tuteur ?

Oui parce qu'il n'y a pas un guide, parce qu'ils peuvent, les apprenants n'ont pas une certaine expérience, le tuteur il veille à ce qu'une activité soit faite d'après le concepteur. Donc le concepteur quand il a fait son cours, il a fait les activités selon les objectifs. Pour atteindre l'objectif, il faut que les activités ou les consignes soient respectées. S'il n'y a pas un tuteur qui oriente ou guide, je crois qu'à 90% les apprenants peuvent sortir de l'objectif.

30. Enfin qu'est-ce qu'un tuteur apporte aux étudiants ?

Un support moral, cognitif ou métacognitif, organisationnel. Le tuteur, méthodologique, métacognitif car ils les aident à dépasser leurs difficultés. Pour le social c'est important le socio-motivationnel. Expliquer certaines notions, fournir des synthèses. Question de planification, programmation, respect, animer les réunions synchrones. Le fait de les ramener en réunion, les échanges, leurs problèmes, essayer de les mettre en contact les uns avec les autres, c'est important. Je trouve que la présence du tuteur est indispensable.

Annexe G. Entretien Tuteur 5

1. Pouvez-vous me parler un peu de vous et de ce que vous faites dans Uticef?

Donc moi en réalité je m'occupe de la coordination pédagogique de tous les séminaires en rapport avec l'université de Mons. Il y a une coordination centrale qui elle gère la formation en règles générales. Moi je suis au niveau de Mons et je fais la coordination pédagogique des séminaires. J'ai également l'encadrement des participants soit seul au niveau d'un groupe ou alors en parallèle avec un tuteur du Sud, ça dépend. L'encadrement des participants, également la création, la maintenance des documents qui sont liés au tutorat, par exemple, des récapitulatifs qui sont produits, généralement c'est moi qui les gère et qui les diffuse auprès des tuteurs. Et aussi quelques activités de maintenance ou mise en place diverses, ça c'est moins perceptible par les apprenants, par exemple, certains cours en ligne c'est moi qui les ai mis, enfin les tous derniers, depuis mon arrivée, c'est moi qui les ai mis sous format htm. Par exemple, il y a des fois des créations de séminaires pour l'université de Mons et également sur la plateforme Esprit, l'encodage des participants sur la plateforme Esprit, diverses activités de suivis collectif aussi

2. Comment avez-vous commencé cette activité au sein d'Uticef

Au départ j'avais réalisé des stages à l'université de Mons qui étaient focalisés sur le tutorat. J'ai réalisé deux stages, les deux stages nécessaires à la licence, enfin maintenant qui s'appelle master, en rapport avec le tutorat. Donc j'ai fait un stage en learnnet et un stage pour un cours à distance organisé par l'université de Mons. Ensuite j'ai pu débiter dans Uticef l'année d'après en observant, en tutorant un petit groupe, et petit à petit j'ai eu le tutorat, la coordination de manière complète.

3. Qui vous a demandé de devenir tuteur

C'était à la base, monsieur *le responsable 1* et toute son équipe, toute l'équipe de l'université de Mons. Après que j'aie terminé mes stages en leur compagnie.

4. C'est une pratique assez courante ? Ils reprennent des anciens étudiants la plupart du temps pour devenir tuteur ?

Ça dépend, ça dépend. Dans le cadre d'Uticef, ce sont plutôt des anciens apprenants qui deviennent tuteurs parmi les meilleures personnes. Généralement dans Uticef c'est comme ça

5. Si vous deviez décrire à quelqu'un ce que vous faites, comment est ce que vous le décririez ?

Ça ça dépend en réalité de la personne, parce que c'est assez difficile, et parfois des personnes qui sont plus familiarisées avec l'enseignement à distance, dans ce cas-là je dis simplement que je suis dans l'enseignement ou la coordination pédagogique. Maintenant si c'est quelqu'un qui est plus intéressé, qui a de meilleures connaissances et même si j'ai un peu plus de temps, je décris et je précise que donc je suis dans l'encadrement à distance, je parle des plateformes et de l'encadrement, de l'apport qui est réalisé.

6. Qu'est ce qui est le plus important à vos yeux dans le travail de tuteur

Ça dépend, il y a plein de choses, évidemment la présence, le soutien apporté aux personnes, et l'encadrement est très important, la présence, la disponibilité aussi et également les apports qui sont apportés au niveau de l'apprentissage, détecter s'il y a telles ou telles erreurs qui sont commises, mais la présence est très très très importante, surtout pour des personnes comme dans Uticef qui travaillent, qui sont situés tous très loin les uns des autres.

7. Si vous deviez expliquer à qqn ce qu'un tuteur, donner une définition

Ça dépend, Pour un tuteur, on va dire qqn qui encadre mais à distance, qui veille au bon déroulement d'un séminaire, je dirais, pour être très synthétique, pour familiariser les personnes qui poseraient la question.

8. Quelle sont les tâches les plus agréables ou faciles à réaliser en tant que tuteur

C'est difficile à dire, c'est-à-dire j'aime beaucoup le dispositif, donc pour moi, toutes les tâches sont agréables à réaliser. Les aspects de la formation me conviennent bien. Ce qui est particulièrement agréable, peut-être le contact avec les apprenants qui sont toujours très chaleureux et qui sont également toujours très motivés. Mais en général j'apprécie chaque facette de la formation

9. Puis à l'inverse, pas de tâches désagréables ou plus difficiles ?

Non je n'ai pas noté de tâches désagréables.

10. Il me semble qu'un module se déroule sur 3 semaines, est-ce que c'est le cas`

C'est bien ça oui. Précisément 3 semaines, on a un calendrier qui est fixé par la coordination centrale, et on est obligés, enfin obligés, dans le bon sens du terme, de le respecter, on doit y être fidèle car sinon les séminaires vont tous s'enchevêtrer, donc ce n'est pas possible. Il faut être très pointilleux, respecter les 3 semaines qui sont accordées pour chaque séminaire qui va se dérouler successivement.

11. Comment ça se passe ces trois semaines ?

Ce sont 3 semaines, généralement, pour lesquelles, au niveau de l'université de Mons, ce sont 3 semaines qui commencent par un chat, destiné à lancer le séminaire et un récapitulatif qui se fait suite au chat et qui précise toutes les étapes du séminaire. Donc les participants sont informés à l'avance de tout ce qui va se passer et comment va s'organiser les échéances, ce qui est nécessaire pour leur vie de travailleurs également.

12. Et personnellement, qu'est-ce que vous devez faire pendant ces 3 semaines ?

La présence est quotidienne, répondre à telle ou telle question, s'il y a tel problème qui survient, on doit pouvoir y répondre immédiatement et également veiller à corriger, pas corriger, mais à apporter des feedbacks au niveau des activités qui sont réalisées et veiller également à ce que dans le cas où on voit un travail collaboratif qui se met en place, à ce que le travail se déroule bien, à ce que les échanges soient équitables, enfin être constamment présent, montrer que les apprenants sont écoutés.

13. Comment avez-vous su que ça se passait comme ça, ce qu'il fallait faire ?

Au départ, j'ai surtout observé également comment faisaient les autres tuteurs, je me suis beaucoup documenté sur le dispositif avant qu'on me le confie de façon plus globale.

14. Quel est votre temps de travail supposé ?

Honnêtement, je ne sais pas dire, je n'ai jamais compté combien, probablement plus que ce qui est prévu. Mais précisément en heures, en temps, je ne sais pas dire, je compte pas. Par exemple, si je reçois à 10h du soir, si je suis devant l'ordinateur, bein je vais y répondre et je ne vais pas compter le temps que j'y passe

15. Mais sans doute plus que ce qui est prévu ?

C'est difficile de dire ce que je devrais faire, c'est trop difficile à estimer

16. Le tuteur 6 m'a parlé de 7h30

Ah oui, c'est vrai, c'est juste, c'est exactement ça. Il y avait bien ce temps là qui est donné mais...

17. Selon vous pourquoi il y a une différence entre ces deux temps ?

Ce n'est pas seulement typique d'Uticef, c'est dans d'autres situations comme ça, je pense c'est comme pour les cours universitaires il y a certains cours qui sont données pour 15 heures mais on peut y passer plus de temps, ça dépend des circonstances, des moments, des tas de raisons qui échappent à tout le monde. Mais du moment que tout se passe bien, c'est le mieux.

18. Selon vous, qu'est-ce qu'un tuteur idéal ?

C'est assez difficile à dire, il faut que ce soit une personne qui est présente, qui est présente, qui répond aux apprenants, qui a de bons contacts avec eux et qui permet également aux gens de vivre quelque chose d'intéressant et d'agréable, que les personnes confiées soient soutenues. Et également, il y a eu des articles, il y a beaucoup d'articles de typologie à ce sujet, par exemple, sur le tutorat, *monsieur le responsable 1* a fait un article, il y a également des rôles et des fonctions qui sont attribués aux tuteurs, par exemple, le soutien technique, pédagogique, motivationnel, social qui est à prendre en compte par tout tuteur.

19. Et la plus grande qualité qu'un tuteur devrait posséder selon vous ?

Il y en a plusieurs, mais on va dire la disponibilité. Ça rassemble beaucoup de chose, la disponibilité c'est assez large, pas précis

20. Est-ce que vous travaillez seul ou avec des collègues ?

Il y a d'autres tuteurs, comme par exemple T., on a encadré dernièrement, c'était en novembre et décembre, enfin entre les 2 mois, on a encadré ensemble, chacun un groupe, donc on travaillait ensemble.

21. Il y a des périodes où vous travaillez seul

Dans le M1 par exemple, oui j'ai tous les séminaires que j'encadre tout seul. A la base, grâce aux concepteurs, qui sont titulaires d'un doctorat, c'est grâce à eux que les séminaires peuvent se mettre en place.

22. En cas de problème, qui contactez-vous ?

Ça dépend, c'est un peu selon. S'il y a un petit problème avec un apprenant, il est normal d'essayer de le résoudre soi-même sans déranger pour autant les apprenants. Si le problème est mineur, par contre, si le problème devient plus important, il faut en parler, il convient d'en parler au chef de service de l'université de Mons ou à la coordination centrale en fonction du cas. Autrement, parfois, entre tuteurs, mais tout dépend de l'ampleur du problème. Par exemple, si un apprenant a perdu ses identifiants, on va pas déranger les chefs de service, pour le signaler, on va réinitialiser nous-mêmes et peut-être dans un bilan ultérieur, préciser qu'il a réinitialisé cet identifiant et ne pas les solliciter pour ça. Ça dépend de l'ampleur du problème.

23. Avez-vous suivi une formation pour devenir tuteur ?

Dans mon cas, c'est difficile à dire, j'ai fait 2 stages la même année, focalisés sur le tutorat et un mémoire également sur le tutorat. J'ai eu également 3 journées présentielle dans le cadre du projet learnett, soit une chaque année, c'était donc dans le cadre du projet learnett, une journée présentielle est proposée et j'y ai assisté pendant 3 années d'affilée, mais je ne sais pas si ça rentre dans le cadre d'une formation ou pas. Est-ce que mon parcours rentre dans le cadre d'une formation spécifique de tuteur ou pas, je ne sais pas dire. C'est ce que j'ai fait moi, mais je ne sais pas.

24. Est-ce qu'Uticef propose une formation particulière avant de commencer à être tuteur ?

C'est-à-dire, généralement les tuteurs sont issus d'Uticef, sauf peut-être les responsables et les coordinateurs. Les tuteurs ont généralement la formation Uticef derrière eux et ils figurent parmi les meilleures personnes

25. Donc ils recopient un peu ce qu'on leur a proposé lors de leur propre formation

Il y a toujours une marge de liberté, même s'il y a un fil directeur d'Uticef, ce qui est logique, mais, recopier, peut-être pas recopier, mais respecter les choses convenues oui. C'est normal.

26. Existe-t-il une charte du tutorat ?

Oui elle existe et je l'avais signé dès mon arrivée dans Uticef. Elle est dans la salle des profs, j'avais signé lu et approuvé vu que c'était un document écrit

27. Est-ce que ce document vous a aidé ?

Oui, c'est un document qui permet de comprendre, de bien cerner le dispositif, comme tous les règlements d'ordre, enfin c'est pas un règlement, c'est une charte, mais c'est utile en effet pour

bien cerner comment le dispositif est. Parfois certaines choses qui sont mentionnées sont très précieuses

28. Est-ce que vous pouvez me donner des exemples

Une fois par exemple, la charte du tutorat m'avait bien aidé dans la cadre de cote qu'on pouvait attribuer ou non aux participants, je me posais la question peut-on ou non leur attribuer la cote et la charte du tutorat répondait bien à la question. Ça a résolu une de mes interrogations.

29. Est-ce que vous en avez encore recours de temps en temps ?

Oui ça dépend de la situation, oui la charte est toujours intéressante à redécouvrir.

30. Pensez-vous qu'elle est utile pour tout nouveau tuteur ?

Ah oui, surtout pour les nouveaux tuteurs, c'est un document qui est toujours utile comme tout document qui a trait à la formation, c'est intéressant pour tout nouveau tuteur et c'est obligatoire.

31. A votre avis, si le tutorat n'existait pas, qu'est-ce que cela entraînerait ?

Le problème dans une formation à distance, s'il n'y a pas de tuteur, c'est les abandons, parce que les personnes sont à distance, les unes des autres et elles peuvent à tout moment décrocher sans aucun soutien. Donc le tutorat est important surtout pour contrer à l'abandon également pour les apports pédagogiques et au niveau de l'apprentissage également.

32. Selon vous, par rapport à un étudiant, qu'est-ce qu'un tuteur apporte ?

Sa présence également certaines régulations qui sont nécessaires. Par exemple dans le cadre d'un travail collaboratif, si on constate qu'un apprenant ne s'implique pas, il faut qu'il y ait qqn, à la fois à l'intérieur mais extérieur à l'équipe pour se permettre de dire, de procéder à une relance, ce serait plus délicat si c'était les apprenants entre eux qui devaient procéder à des relances. Je pense qu'il doit y avoir qqn un peu à la fois intérieur et extérieur au groupe pour réaliser ça. Le tuteur intervient dans beaucoup d'autres choses.

Annexe H. Entretien Tuteur 6

1. Pouvez-vous me parler un peu de vous et de ce que vous faites dans Uticef

Alors, d'abord je suis physicien de formation. Je suis enseignant à l'université de ma ville ici. J'ai un doctorat en physique donc et j'ai fait aussi le master Uticef en 2006. Et je suis dans la promo septembre 2006, alors j'ai terminé en septembre 2007, j'ai commencé le tutorat avec X. de Mons en janvier 2007. Depuis, je fais deux promo, deux promo d'Uticef, janvier et septembre, donc je les fais depuis janvier 2007. J'ai fait le master Uticef aussi.

2. Comment avez-vous commencé cette activité au sein d'Uticef, par quel biais l'avez connue ?

C'est X. (coordinatrice) qui m'a envoyé un mail en janvier 2007, juste avant, pendant que je faisais mon master Uticef. Elle me demandait si j'étais d'accord pour tutorer un groupe avec elle. J'ai tout de suite accepté et depuis ce temps-là... Donc je disais que je faisais mon master Uticef en cours, X. m'a envoyé un mail pour tutorer avec elle un groupe et depuis ce temps-là je tutore avec eux les deux promos. Donc il y a une promo en janvier et une promo en septembre et je fais un module qui s'appelle ou un séminaire qui s'appelle la conception des scénarios d'apprentissage.

3. C'est une méthode qui est souvent prise pour trouver des tuteurs, ou bien comment ça se passe généralement ?

Pour trouver des tuteurs ?

4. Ils vous contactent généralement par mail parce que vous êtes des anciens ou bien ?

Je pense, je ne sais pas comment elle a fait, mais il se pourrait, je sais pas, puisque j'ai fait ce module avec elle, quand je faisais ma formation, c'est elle qui m'a tutoré et juste après elle m'a envoyé un mail pour tutorer avec elle. Pour mon cas c'est comme ça, pour les autres je ne sais pas

5. Si vous devez décrire à quelqu'un ce que vous faites en tant que tuteur, comment le décririez-vous ? Qu'est-ce qu'un tuteur pour vous ?

Je dois les aider à s'organiser et à planifier. J'aime bien planifier, que ce soit bien réglé pour ne pas perdre du temps. Donc je prépare tout pour que ce soit bien fait, bien réglé pour qu'ils comprennent au maximum durant les RS, même ce que je dois dire je le prépare à l'avance. Je suis plutôt un préparateur si tu veux, quelqu'un qui prépare à ce qu'ils fassent très bien leur apprentissage ou au moins que ça se passe au mieux.

6. Qu'est-ce qui est le plus important à vos yeux dans le travail d'un tuteur ?

Un tuteur c'est la rapidité de la réaction, il doit être rapide et qu'il soit très organisé pour qu'ils ne perdent pas leur temps dans des trucs qui ne servent pas leur apprentissage. Je préfère qu'ils soient très organisés, très réactifs si tu veux.

7. Quelles sont les tâches les plus agréables à réaliser pour vous ?

Agréables ? je dirais, comme c'est un travail à faire, bon c'est toujours quelque chose de très agréable mais on doit le faire, et on doit le faire du mieux que l'on peut. J'essaie donc de faire les choses au mieux, bien les régler même si certains détails sortent à la fin, mais j'essaie toujours de bien régler. Je dirais, bien je ne sais pas, je ne peux pas te dire s'il y a quelque chose que je fais qui soit agréable, au sens agréable

8. Et puis au contraire, désagréable

Je dirais dur, c'est l'évaluation. L'évaluation c'est quelque chose qui est un peu difficile à faire pour ne pas se tromper, pour ne léser personne, donc on doit faire très attention. C'est une tâche qui est un peu, moi je pense qu'elle est un peu rude. Tu dois vraiment faire beaucoup d'effort pour ne pas léser telle ou telle personne, pour voir si telle ou telle personne a fait mieux que l'autre. Ce n'est pas désagréable, mais ça me demande beaucoup d'effort et d'investissement, l'évaluation des travaux

9. Il me semble qu'un module dure 3 semaines

Exact, c'est 3 semaines. Pour moi par exemple on fait 3 réunions synchrones durant les 3 semaines. Réunion tutorée.

10. Avec tous les étudiants ?

Avec tous les étudiants oui. Euh non, au départ oui, mais après on les fait en équipe, une demie par équipe. C'est-à-dire qu'on les voit tous

11. Comment ca se passe ces 3 semaines, qu'est ce que devez-vous faire ?

Les activités exactement ?

12. Oui par exemple

La première semaine c'est une semaine de découverte. Alors comment on fait la conception des scénarios d'apprentissage. Au départ on leur fait découvrir certains outils qu'on utilise dans la scénarisation qui sont le diagramme d'activité et les tableaux de spécificité et ils voient donc quelque chose de déjà fait. C'est une formation sur les langues qui se fait sur, une plateforme dont j'ai oublié le nom. C'est une formation qui voit comment ils font et tout ça et on leur donne le diagramme d'activité et le tableau de spécificité pour qu'ils puissent comprendre un petit peu. C'est du tout fait. L'exercice tout fait et ils voient comment ça se passe. Donc c'est juste une semaine de découverte. Et la semaine d'après, c'est eux qui vont réaliser le diagramme d'activité et le tableau d'un séminaire Uticef qu'ils ont fait. D'abord ils le font en individuel et après ils le font en travail collaboratif. Ils vont à un séminaire qu'ils ont suivi dans Uticef, c'est nous qui leur donnons le séminaire. Chaque équipe a un séminaire à faire, différent de l'autre équipe et ils vont établir à l'aide de certains documents, on leur donne des ressources, ils vont établir le diagramme d'activité et le tableau de spécificité de ces séminaires là. C'est tout, donc il y a une découverte la première, travail individuel et travail collaboratif pour transcrire la scénarisation d'un séminaire à l'aide de ces deux outils là.

13. Et puis vos tâches pendant ces 3 semaines ?

En gros je dois d'abord lors des RS expliquer ce qu'ils doivent faire, durant la semaine, les jours à venir, les objectifs, l'évaluation comment elle va se faire, la planification du travail. Généralement je planifie en leur disant voilà ce que vous allez faire durant cette semaine, je décortique un peu le travail à faire et je leur rappelle les échéances, qu'ils doivent respecter. Globalement c'est ça.

14. RS ?

C'est lors d'un chat, je les rencontre, je réponds à leur question, on discute.

15. Comment avez-vous su comment ça devait se passer, avez-vous eu des instructions ?

Parce que je l'ai suivi moi-même. Je reproduis ce que j'ai suivi comme formation, donc je savais un petit peu, mais entre temps il a évolué le séminaire que j'ai suivi moi-même, maintenant il est différent de celui que je tutoie un petit peu, globalement il est la même chose, ce sont les activités qui sont un peu différentes. Je n'ai pas reçu d'instruction au sens propre vu que je l'ai suivi déjà. Mais on se met d'accords, par exemple moi et *le tuteur 5*, lui il est très méthodique aussi, beaucoup plus méthodique que moi, donc il fait les documents il les prépare, il me les envoie, moi je les reprends comme ils sont. Avant on ne faisait pas ça par exemple avec X., on s'entendait sur l'évaluation pour les critères, les points à donner, à tel ou tel activité, tels critères et après on est libre de faire ce qu'on voulait. Mais avec *le tuteur 5* c'est un peu différent, tout est régulé si tu veux.

16. Quel est votre temps de travail supposé ?

Hebdomadaire ? Je fais deux fois les 3 semaines, donc pas tout le temps je n'ai ça. Je pense qu'ils mettent, sur le contrat, 7 ou 8 heures.

17. En réalité, combien de temps y passez-vous ?

Je pense plus, pas beaucoup plus, mais je les dépasse sûrement. Déjà pour l'évaluation, ça me prend beaucoup de temps, généralement je passe du temps à évaluer les travaux, donc je pense pas que ça fasse les 7 heures. A mon avis, je pense que c'est disons peut-être 12, 14 heures, un truc comme ça. Le double. J'ai pas évalué mais je pense que c'est plus

18. Pourquoi une telle différence entre les deux ?

Je pense qu'ils comptent les heures de RS, plus... Je ne sais pas comment ils comptent le reste, en suivis asynchrones, mails ou trucs comme ça, je ne sais pas...

19. C'est quoi un tuteur idéal selon vous ?

Je pense qu'il doit être organisé, réactif aussi. Le plus réactif possible et il ne doit pas léser les gens, les apprenants. Il doit faire très attention, puisque ça peut beaucoup décourager les gens qui travaillent et qui ne reçoivent pas ce que, la contrepartie de leur travail. Je suppose que cette notion de justice est très importante.

20. Avez-vous des exemples où la justice n'a pas été respectée et où ça a posé problème ?

J'ai un exemple, j'ai tutoré, j'avais un apprenant qui donnait par exemple, dans le forum, on notait la participation au forum, alors moi je vois l'activité, donc c'est le nombre de messages qui ont été mis et je lis en plus de ça les messages pour voir le contenu. Le nombre déjà me renseigne sur est ce que cette personne est active dans le forum, est-ce qu'elle répond et tout ça. Donc je vois quelqu'un qui fait pendant 4 ou 5 jours 2 ou 3 articles alors que son collègue en fait par exemple 20. Alors finalement je ne donne pas la même note. La différence, on la sent. Par contre quand je vois d'autres groupes, qui sont avec d'autres tuteurs, ils donnent par exemple pour quelqu'un qui a donné la même chose, 3 articles, ils lui donnent une note, qui pour moi est très élevée. Ils ne font pas, entre quelqu'un qui écrit entre 3 et 20 c'est pas la même chose. Je vois que la différence entre les deux notes, pour l'autre tuteur, moi ça me choque, je me dis que c'est pas possible, comment on peut donner une note comme ça, donc pour moi c'est injuste, que quelqu'un qui écrit 2 petits messages et qui obtient par exemple un 15 et quelqu'un qui écrit 20 messages et qui obtient un 17, je me dis que c'est pas beau pour ce bel effort. Donc ça ça me paraît injuste.

21. Ils sont obligés de participer au forum ou bien ?

Oui parce qu'on leur dit que la participation au forum est évaluée donc votre participation on va lui donner une note. Donc ils savent que c'est noté

22. Travaillez-vous seul ou avec des collègues ?

On a toujours deux groupes, un avant que j'étais avec X. et maintenant je suis avec *le tuteur 5* (co-tuteur).

23. Il a la même fonction que vous ?

X. était responsable de la formation et maintenant je pense que c'est lui. Mais c'est lui qui me contacte, pour tout. Donc je pense qu'on lui a passé le flambeau.

24. Mais il est aussi tuteur ?

Si il est tuteur avec moi, il tutore notre groupe.

25. En cas de problème, qui contactez-vous ?

Généralement lui, je lui envoie un mail. Si j'ai un problème, si j'arrive à le régler tout seul ou si ça ne nécessite pas de le mettre au courant, je le fais tout seul. Sinon si je vois que c'est important, par exemple une fois une apprenante m'a demandé de rectifier une note, j'ai été obligé, je lui ai répondu mais je l'ai mis en copie comme ça il suit un peu, on ne sait jamais. Des fois je lui envoie des fois je le règle tout seul

26. Mais c'est lui qui est disponible au cas où il y a un souci ou un litige ?

Oui, généralement c'est lui

27. Par rapport à la formation des tuteurs, est ce que vous avez suivi une formation pour devenir tuteur ?

J'ai suivi l'atelier transfert, l'atelier sur le tutorat en présentiel, c'est 5 jours de formation. C'est un atelier de transfert de l'AUF. C'est l'atelier de transfert 3.4. Ils parlent du tutorat et en plus j'ai suivi le master Uticef. Donc il y a des séminaires sur le suivi pédagogique, le tutorat et tout ça.

28. Et c'est proposé par qui ?

Le premier c'est l'auf, transfert c'est l'auf, ici, localement, en présentiel, avec deux formateurs. Et Uticef, c'est à distance.

29. Existe-t-il une charte de tutorat ou un document, cahier des charges précis ?

Normalement oui, mais on ne me l'a pas transmis, mais je l'ai découvert tout seul, je ne sais même pas s'il est suivi ou pas. Je sais qu'avant ils signaient la charte du tutorat. Donc un tuteur quand il s'engage, il signait une charte. Moi je ne l'ai jamais signée on ne me l'a jamais proposée.

30. Malgré cela, est-ce que ça vous a aidé pour certaines choses, est-ce que c'est quelque chose qui vous a été utile ?

Je ne dirais pas inutile, mais je n'ai pas pris connaissance, j'ai pas appliqué ce qui est écrit, je ne me sentais pas obligé de le lire et d'y faire attention et de faire ça, je fais ça tout seul. Je ne peux pas dire que c'est inutile, mais pour moi c'est inutile, je ne l'ai pas utilisé.

31. Mais vous rappelez-vous de ce qu'il y a dedans ?

Je ne pense pas que je me rappelle. Je peux te l'envoyer si je le retrouve.

32. Ce sont des choses qui peuvent être utiles à d'autres ?

Possible, je pense oui. Le problème c'est que si on ne le donne pas, il ne sert plus à rien, même s'il est très bien fait. A un moment il doit être remis au tuteur à l'avance pour qu'il le lise, comme ça, il fait bien attention à ce qu'il fait. Quand quelqu'un par exemple ne rend pas les notes ou les rends 3 ou 4 mois après, ça c'est pas logique et si par exemple on donnait la charte au tuteur, on lui dit voilà ce que tu dois faire, c'est mieux.

33. Qu'est-ce que vous aimeriez qu'il y ait dans cette charte, si elle était obligatoire ?

Ce qui me semble important c'est l'évaluation. Pour moi c'est important de rendre l'évaluation tout de suite après, le plus tôt possible, 1 ou 2 jours après la fin de l'activité pour que tout soit encore frais dans la tête de l'apprenant et dans la tête du tuteur pour qu'il puisse au cas où il y a des, parce que des fois on se trompe dans l'évaluation, on fait des erreurs, on peut oublier des trucs, donc tout de suite tout est frais, l'apprenant peut réclamer. Si on a besoin d'explications. Pour qu'une évaluation atteigne son but elle doit être acceptée par l'apprenant, s'il la conteste, c'est pas bien. Je préfère qu'on la rende le plus tôt possible et ça pour moi c'est important, tout de suite après.

34. Sinon par rapport à votre travail, auriez-vous aimé avoir des connaissances dans cette charte, auriez-vous voulu avoir des informations ou avez-vous manqué d'informations sur certains points ?

Pour moi non, je ne pense pas. Je sais, à ma connaissance, ça pourrait que je ne connaisse pas certaines choses et que quelqu'un pourrait me faire découvrir. Pour moi pour l'instant je n'ai rien vu qui soit indispensable pour moi. J'agis, si tu veux, comme ma mémoire, ma conscience me le dit.

35. Aussi, par rapport à votre propre expérience quand vous étiez vous-même étudiant ?

Oui. Les choses qui ne me plaisaient pas, je ne les fais pas. Il y avait des choses qui ne me plaisaient pas, les tuteurs qui ne répondent pas, tout ces trucs là, je les ai vécu, donc je sais que ce sont des choses qui sont décourageantes, déplaisantes, donc je ne les fais pas, je fais attention.

36. A votre avis, si le tutorat n'existait pas, qu'est-ce que cela entrainerait ?

Très difficile de faire une formation, je pense sans tuteur, très difficile, Ou bien il faudrait vraiment bien régler la formation, ça demande beaucoup d'effort. Donc je préfère le tuteur, moi personnellement, sinon ça serai très difficile de suivre la formation correctement. Ou bien il faudrait que celui qui la conçoive, qu'il fasse des efforts monstres pour bien y arriver.

37. Est-ce que pout vous, qu'est-ce que ça apporte un tuteur aux étudiants ?

Il facilite, il permet de comprendre, de guider, parce qu'au départ il y a beaucoup de questions, beaucoup de choses ne sont pas claire, il est toujours là pour expliquer. Donc s'il n'y a pas le tuteur, ils seront désorientés, perdus. Le démarrage sera vraiment disons important. Et si le démarrage est important, on risque de rater le séminaire, la formation. C'est plus quelqu'un qui est plus là pour la départ, pour qu'ils partent bien, confiants et qu'ils sachent où ils doivent aller, qu'est ce qu'ils doivent produire etc.

Annexe I. Entretien Tuteur 7

1. Pouvez-vous me parler un peu de vous et de ce que vous faites dans Uticef ?

Tout d'abord j'ai été étudiant dans la Master Uticef, promo 2003. Et ensuite, j'ai eu l'occasion d'être tuteur trois années de suite en suivant, je ne le suis plus depuis 2 ans, parce que la responsable scientifique du Master m'avait proposé de tutorer une promotion de Master qui était en présentiel, mais j'ai continué à faire du tutorat. Donc aujourd'hui j'interviens plus dans le Master Uticef.

2. Comment avez-vous commencé cette activité au sein d'Uticef ?

Parce que je m'étais porté candidat pour être tuteur et que finalement ça avait été accepté, donc j'étais volontaire. Peu après avoir vécu ce Master en tant qu'apprenant, il me semblait important de passer de l'autre côté de la barrière et de voir ce qu'était le rôle du tuteur et quelles difficultés ça pouvait revêtir.

3. Vous avez répondu à un appel d'offre ou c'était une offre spontanée de votre part

C'est-à-dire que quand j'ai obtenu le Master, j'ai tout de suite proposée ma candidature sachant qu'en fait la règle c'est que les responsables du Master Uticef en général prennent régulièrement des étudiants qui ont terminé pour jouer le rôle de tuteur, donc je savais qu'il y avait cette espèce de procédure un peu formelle qui existait et c'est pour ça que j'ai proposé ma candidature.

4. Si vous deviez décrire à quelqu'un ce que vous faites en tant que tuteur, comment est-ce que vous le décririez ?

Je dirais avant tout que, il y a plusieurs fonctions, on va dire que la première c'est de présenter le travail qui va être, que les étudiants vont devoir faire, leur expliquer comment ça va s'organiser et ensuite, une fois que l'unité d'enseignement a démarré, et bien c'est les accompagner, les motiver, et puis aussi leur expliquer au préalable comment ils vont être évalués. Donc je dirais que ça tourne autour de ces cinq thématiques : présenter, organiser, tutorer, accompagner et évaluer, relancer, enfin il y a tout un tas de verbes qu'on pourrait utiliser.

5. Quelles sont, selon vous, les tâches les plus agréables ou du moins les moins difficiles à réaliser en tant que tuteur ?

Ce qui était le plus agréable finalement, c'était de se dire qu'on allait se retrouver 2 fois par semaine dans le cadre des rendez-vous synchrones et d'échanger avec les étudiants pour vérifier qu'au moins ils s'avançaient sur les tâches qu'ils devaient effectuer. C'est ce rendez-vous régulier qu'on a qui permet de savoir si les choses avancent ou pas.

6. Et à l'inverse, les tâches les plus difficiles ?

Les tâches les plus difficiles c'est de remotiver les étudiants chez qui on sent qu'il y a un peu de laisser aller et sent par exemple qu'ils ne participent pas vraiment au travail de groupe et donc essayer de trouver le bon angle pour les remotiver ou pour faire en sorte qu'ils ne fassent pas l'objet des critiques des autres membres du groupe, pour les réintégrer gentiment dans le processus d'apprentissage, donc ça c'est pas que c'est désagréable, mais c'est pas facile à trouver. Parce qu'on ignore les raisons pour lesquelles ils sont un peu en désérance.

7. Par rapport aux modules qui se déroulent sur 3 semaines, pouvez-vous m'expliquer comment se passent ces trois semaines, ce que vous devez faire, quelles activités ?

En fait, la première activité c'était avant même les trois semaines, c'est une semaine avant le démarrage de l'unité d'enseignement, j'envoyais un mail de bienvenue dans l'unité d'enseignement à tout le monde et en leur donnant les grandes échéances, en donnant les objectifs de l'unité d'enseignement, ce qu'on allait y faire et puis les grandes échéances, auxquelles d'une part on allait se retrouver en rendez-vous synchrones et aussi là où je les attendais sur la remise de production. Alors 3-4 jours avant que l'UE ne démarre vraiment, je leur envoyais un mail relativement complet sur la façon dont on allait fonctionner.

Ensuite, le premier rendez-vous synchrone se déroulait, en général c'était en début de semaine, le lundi ou le mardi et là c'était le lancement de l'unité d'enseignement. Je faisais en sorte que chacun puisse se présenter brièvement, pour qu'on puisse se connaître les uns les autres. Puis je leur proposais, lors de ce premier, on revenait sur le mail que j'avais envoyé pour m'assurer que tout le monde l'ait bien compris et puis je profitais du premier rendez-vous synchrone collectif pour leur demander de se constituer en groupes. Je leur laissais en général 2-3 jours pour qu'ils se constituent en groupe et puis après le rendez-vous suivant c'était le deuxième chat en fin de semaine généralement. Et là où on commençait à faire le point, donc on validait la constitution de tel ou tel groupe et puis on faisait le point sur les premiers travaux qu'ils avaient dû effectuer. Après, généralement ils déposaient des travaux intermédiaires dans l'espace document de la plateforme Acolad et j'interagissais avec eux dans le cadre des forums associés aux documents déposés pour les encourager, pour leur donner mon avis etc. Et puis après il y avait toujours les rendez-vous synchrones qui venaient ponctuer nos relations.

8. Comment est-ce que vous saviez ce qu'il fallait faire et à quel moment il fallait le faire ?

Comment ? Je dois avouer, heureusement que j'avais fait le Master Uticef, parce que je savais ce qu'il y avait à faire dans le cadre de cette unité d'enseignement, mais la communication entre le responsable du Master et les tuteurs, en tous cas moi, était assez limitée, alors j'imagine que c'est parce que on me faisait confiance, on savait de quoi je ressortais, mais ça aurait mérité à certains endroits d'être un peu plus précis quoi.

9. Vous n'aviez pas d'instructions particulières ?

Non, c'était plus ce que j'avais vécu qui m'a aidé.

10. Quel était votre temps de travail supposé ?

Je n'en ai aucune idée. Il y a forcément, sur 3 semaines, il y a forcément 6 heures de chat, ça c'est sur. Après, je n'ai jamais demandé combien j'allais gagner, je ne faisais vraiment pas ça pour l'argent. Je savais qu'il fallait que je suive les directives, mais je n'avais pas de volume horaire qui aurait fait l'objet d'un contrat.

11. Certains tuteurs parlent de 7h30 par semaine...

Oui c'est possible

12. Réellement vous faisiez ce temps-là ?

Oui j'y passais bien ce volume horaire-là. Je ne pense pas plus, mais 7h30 ça me paraît correct.

13. Qu'est-ce qu'un tuteur idéal selon vous ?

Je vais un peu répéter ce que j'ai dit, mais je crois que ce qui est très important dans l'enseignement à distance, c'est quelqu'un qui soit capable de faire comprendre aux étudiants ce qu'ils doivent faire, quand ils doivent faire, avec quelles ressources. C'est-à-dire formaliser le maximum de choses pour que chacun ait ses repaires et surtout leur indiquer que l'on va se rencontrer régulièrement et que quand on se rencontre c'est dans tel objectif. Donc qu'il y ait un effort, un tuteur qui est un bon tuteur, à mon avis, c'est quelqu'un qui dans un premier temps fait l'effort de formaliser les choses et de bien expliquer le fonctionnement. Parce que dès lors qu'on est à distance, vous le savez sûrement, il y a des possibilités d'interprétation multiples de la part de chaque étudiant et donc si les choses ne sont pas formalisées évidemment, le processus d'apprentissage peut dévier d'un individu à l'autre. Donc plus les choses sont formalisées plus on est sûr que chacun pourra participer activement et utilement. Donc ça c'est la première des choses. Ensuite je crois qu'un bon tuteur, c'est quelqu'un qui plutôt que de juger et d'évaluer les étudiants, va plutôt les encourager et les motiver, même si évidemment à un moment il faut les évaluer, mais je crois qu'il n'y a rien de pire pour un étudiant à distance d'avoir des feedbacks d'un tuteur qui ne soient que des feedbacks négatifs, « recommencez ça », donc je pense qu'il faut constamment féliciter pour le travail qui a été accompli et remettre sur les bons rails si ça nécessite d'être amélioré etc. Et toujours adopter un ton positif. Troisième qualité, je pense que c'est dans la réactivité, la rapidité des feedbacks, donc je pense, que sur une unité d'enseignement totalement à distance, je pense que au-delà d'un délai de réaction, d'un délai de 24 heures, sur une courte période comme c'est sur 3 semaines, je pense que là on est plus tout à fait dans les temps. En fait tous les soirs, je passais du temps pour répondre aux sollicitations. Je pense que ça les étudiants l'apprécient énormément. Quatrième chose, je dirais que c'est aussi être très transparent dans la façon dont on va les évaluer. Ce que je faisais, c'est que je leur présentais dès le démarrage de l'unité d'enseignement, la grille de critères dont je me servais pour les évaluer. Ça je sais qu'à plusieurs reprises, ils m'en ont remercié, parce qu'au moins le contrat était clair entre nous. Ça me semble être quatre des qualités pour être, un bon tuteur, selon moi évidemment.

14. Est-ce que vous travailliez seul ou avec des collègues ?

Non je travaillais seul

15. Et en cas de problèmes, vous pouviez contacter quelqu'un ?

En cas de problème, oui, je correspondais assez facilement avec les cotuteurs de l'unité d'enseignement, en général on se connaissait tous, puisqu'on était en gros de la même promotion, donc le contact était facile et puis en cas de problème, mais je ne pense pas que c'est arrivé, je m'adressais à H., la responsable du Master.

16. Avez-vous suivi une formation particulière avant de devenir tuteur ?

Non. Rien du tout

17. Votre seule formation était votre Master Uticef ?

Exactement.

18. Existe-t-il une charte du tutorat ou un document type cahier des charges ?

Oui, ça existait, mais c'était pas vraiment, je ne l'ai jamais, ce que j'ai vu, je ne l'ai jamais perçu comme étant une charte officielle de l'ULP de Strasbourg par rapport à ce Master. Donc je sais que c'était en fait des travaux d'anciens étudiants du Master qui avaient été déposés, partagés, améliorés, amendés etc., mais en aucun cas on nous avait remis ça au démarrage de notre tutorat, comme si ça avait été un contrat passé entre l'université et nous. Je savais qu'il y a avait des choses qui existaient mais je ne m'y suis pas référé pour moi, ça n'avait pas de caractère officiel.

19. Est-ce que selon vous ça aurait dû avoir un caractère officiel ?

Je pense que ça serait quand même préférable.

20. Auriez-vous des suggestions par rapport à ce qu'on devrait y trouver ?

Je crois qu'il ne faut pas y mettre tant de choses comme ça, parce qu'on a toujours du mal à lire des choses trop longues, mais pour moi, une charte c'est décliner de manière très formelle tout ce que je vous ai présenté comme pouvant être des qualités d'un tuteur, c'est-à-dire, quand on parle de réactivité, préciser, que pour le responsable du Master, quel est pour lui le bon délai de réactivité. Quels sont les outils que l'on doit utiliser, est-ce que c'est le mail ou toujours le forum ? Donner un certain nombre de balises qui permettrait au tuteur de savoir où il met les pieds et surtout de savoir s'il fait bien son boulot ou pas.

21. Et une telle charte vous aurait été profitable ?

Oui, je dirais que j'ai fait sans ça, mais parce que j'avais très envie de le faire, j'étais motivé pour le faire, maintenant pour des gens qui le feraient de manière un peu plus en dilettante ou intéressées simplement par le fait d'être rémunéré, je pense que c'est très utile de passer un contrat avec eux à travers une charte.

22. A votre avis si le tutorat n'existait pas, qu'est-ce que cela donnerait ?

On devrait parler simplement d'autoformation à distance et puis il se passerait, ce qui se passe beaucoup, puisqu'il existe aujourd'hui beaucoup d'auto-formations à distance qui s'appellent formations à distance, et il se passerait qu'il y aurait beaucoup d'abandons.

23. Qu'est-ce qu'un tuteur apporte aux étudiants selon vous ?

Je crois que finalement, il apporte une estime de soi, c'est-à-dire que, en tous cas en France on est sur un système où on fait beaucoup plus attention aux erreurs qu'aux choses qui sont bien faites. A distance, je ne sais pas si c'est le fait d'être à distance ou le fait d'utiliser des outils distants, qui fait qu'en tant que tuteur on a beaucoup plus envie de féliciter tout ce qui est accompli que de sanctionner ce qui n'a pas été fait. Et du coup ça renforce l'estime de soi

chez l'apprenant et je crois que ça lui donne des ailes pour continuer, pour faire toujours mieux.

Annexe J. Grille d'analyse illustrée des responsables

Situation de l'acteur	Parcours professionnel	Récolter des informations sur la manière dont la personne interviewée a obtenu ou a accédé à son poste.	<p>Responsable 2 : « [...] j'ai conçu la formation il y a 10 ans de ça, un peu plus de 10 ans. »</p>
	Description de l'acteur	Récolter des informations sur le statut de l'acteur au sein d'Uticef	<p>Responsable 1 : « Dans le cadre d'Uticef, il y a un rôle qui est un rôle qui est essentiellement, fondateur au départ »</p> <p>« Alors, d'une part je suis un co-concepteur de cours, d'autre part, je suis responsable dans le M1 d'au moins, en tous cas qui est mon cours, qui est le cours de didactique. »</p> <p>« J'accompagne les projets qui sont des projets de fin de cycle donc lors desquels on a pendant 6 mois des étudiants qui mettent en oeuvre ce qu'ils ont appris lors des activités et que l'on suit pour amener à bien avec eux le projet qu'ils ont initié. »</p> <p>« Voilà donc je dirais, d'une part je fais partie de l'équipe qui réfléchit à la manière dont on peut concevoir les cours »</p> <p>« Je fais partie de l'équipe qui conçoit les cours, qui sont les cours de l'université de Mons »</p> <p>« Je réfléchis à la manière dont le tutorat peut être exercé avec les tuteurs »</p>

			<p>Responsable 2 :</p> <p>« [...] en tant que concepteur de cours en réalisant les cours. En tant que tuteur en organisant, en encadrant des groupes tutorés et puis en accompagnant aussi les projets personnels et aussi en accompagnant des tuteurs, notamment au début lorsqu'ils accompagnent, en tutorant les groupes. Et je suis un tuteur moi-même aussi. »</p>
Description de la formation à distance Uticef	Historique	Récouter des informations sur la mise en place de la formation, le pourquoi, le comment, le avec qui afin de comprendre le contexte dans lequel Uticef a été créé	<p>Responsable 1 :</p> <p>« En fait, Uticef c'est, il y a 10 ans je pense, actuellement c'est la dixième année, [...]»</p>
	Description Uticef	Amener la personne interrogée à nous décrire la formation telle qu'il la voit et la vit	<p>Responsable 1 :</p> <p>« c'est-à-dire que dans le cadre des cours qu'on assure, on a pris en charge le développement et la réflexion sur la manière dont on allait concevoir un cours, c'est-à-dire sur le format purement papier, contenu des cours, mais aussi sur la manière dont ces cours papier allaient s'intégrer dans le dispositif qui nous permettrait de rendre actif les apprenants, c'est-à-dire que ce sont les situations aux problèmes qui ont emballées nos activités papier et que donc il a fallu avoir cette réflexion : que veut-on faire, comment cela est-il gérable à distance, et que va-t-on mettre en place pour que les étudiants soient réellement actifs et collaboratifs dans cette optique là ? Donc il y a cette partie conception et il y a une deuxième partie qui était dans les premières années d'Uticef, de travailler sur l'accompagnement, surtout le tutorat de ces activités. Et puis, progressivement, au fur et à mesure des années, lors des quelles on</p>

			<p>avait peu de financement, le fait d'en avoir un petit peu plus pour l'encadrement par la suite, a fait qu'on s'est consacré essentiellement à l'amélioration des activités pédagogiques »</p> <p>« il a été créé pour essentiellement pour que des partenaires du Sud, puissent s'initier à tout ce qui touche à la conception pédagogique de cours à distance. »</p> <p>« cette formation est essentiellement dirigée vers les pays du Sud qui donc avaient, il y 10 ans »</p> <p>« L'AUF a donné une réelle impulsion importante pour que ce projet puisse tenir pendant 10 ans et puis avoir un effet pendant toutes ces années. »</p> <p>« Je dirais qu'essentiellement, c'est une formation de formateurs qui se déroule à distance, qui se déroule pratiquement et intégralement à distance, donc c'est aussi une spécificité, par ce que si ce n'est les réunions en présentiel et des périodes, les moments d'examen, tout se fait à distance. »</p> <p>« C'est un dispositif qui est centré essentiellement sur du travail collaboratif. C'est un dispositif qui est aussi lié à un consortium, c'est-à-dire plusieurs universités qui mettent leurs atouts dans un panier commun pour que bénéficient au mieux les étudiants du Sud. C'est une formation destinée essentiellement au Sud, même si elle a bien sur d'autres participants, mais c'est au bénéfice des pays moins favorisés à une époque, du point de vue des technologies. »</p> <p>« Avec un objectif bien clair, c'est que les gens qui sont formés soient des gens qui apprennent pour être vraiment actifs dans leur pays, ils ne vont pas s'expatrier, ou venir en Europe pour faire valoir leurs compétences,</p>
--	--	--	--

			<p>au contraire, c'est développer leurs compétences pour que leur pays continue et améliore son développement »</p> <p>Responsable 2 : « C'est une formation à destination des enseignants en supérieur ou des formateurs pour les former à la mise en place de dispositifs qui utilisent les technologies, dispositifs de formation d'enseignement qui utilise les technologies. »</p> <p>« La formation a été conçue à partir du tutorat. »</p>
Définition et description du tutorat et du tuteur d'un point de vue théorique	Définition tutorat	Obtenir une définition de la part du responsable de ce qu'est le tutorat.	<p>Responsable 1 : « c'est accompagnement qui permet à tout apprenant, tous les apprenants de ne pas se sentir isolé dans leur dispositif, même si ils sont en contact avec d'autres apprenants »</p> <p>Responsable 2 : « Le tutorat, c'est l'action d'accompagner l'étudiant dans ses apprentissages. »</p>
	Utilité du tutorat	Quelle est l'utilité du tutorat dans cette formation, est-il indispensable ou non ?	<p>Responsable 1 : « Le tutorat est indispensable à toute formation à distance »</p> <p>« Et puis aussi un soutien qui est de l'ordre du social, motivationnel, dans le sens où, se sentir accompagner, se sentir valoriser, sentir que l'on répond à nos questions, permettre de prendre confiance en soi mais aussi dans le dispositif qui n'est pas toujours évident quand on est isolé, à des milliers de kilomètres les uns des autres. »</p> <p>« ça ne marche pas. ça ne fonctionnerait pas. Parce que, le tutorat pour moi est indispensable. »</p>

			<p>« Mais je pense que il reste que le tuteur à certains moments, a sa fonction et est indispensable et que s'il n'y a pas un tuteur, plusieurs tuteurs ou des outils ou des structures qui permettent d'assurer une forme d'accompagnement, la formation à distance ne fonctionne pas bien. »</p> <p>« c'est l'accompagnement qui permet à tout apprenant, tous les apprenants de ne pas sentir isolé dans leur dispositif. »</p> <p>Responsable 2 : Si le tutorat n'existait pas : « Il n'y aurait pas de formation. »</p>
	Définition tuteur	Amener la personne à nous donner une définition et à nous décrire ce qu'est un tuteur	<p>Responsable 1 : « Une forme de référant extérieur, qui soit quelqu'un qui connaît bien le cours, qui puisse les accompagner à différents niveaux par rapport à ce cours, bien sûr, à son contenu, mais aussi par rapport à son organisation, c'est-à-dire la manière dont il faut gérer le temps qui est destiné à ce que ce cours puisse se réaliser. »</p> <p>Responsable 2 : « C'est celui qui manifeste donc une présence pas permanente, mais en tous cas, que l'on sait très fréquente et avec beaucoup de disponibilités, c'est celui qui essaie de fournir ou de laisser les apprenants les plus autonomes possibles, dès que possible tout en étant là pour réguler un certain nombre de choses en terme de gestion du temps. »</p>
	Profil du tuteur	<p>Connaître les compétences requises, ainsi que les aptitudes et les traits caractéristiques afin d'être un bon tuteur.</p> <p>Définition : « Ensemble des</p>	<p>Responsable 1 : « l'aspect tutorat qui était pris en charge par des tuteurs, d'une part de chez nous, mais aussi par des tuteurs du Sud qui est aussi l'objectif, que des gens du Sud puissent petit à petite prendre le relais au niveau du tutorat. »</p> <p>« On recrute les tuteurs en regardant les bons étudiants. »</p>

		<p>traits psychologiques marquants qui définissent le type de personne adéquat pour exercer une fonction, remplir une tâche »¹⁴¹⁵</p>	<p>« c'est quelqu'un qui a l'air de bien déjà maîtriser le contenu du cour, qui a l'air d'avoir une fibre tutorale on va dire. »</p> <p>« C'est quelqu'un qui doit être, j'allais dire compréhensif, c'est compréhensif dans le sens où il perçoit rapidement les difficultés que rencontrent les apprenants et qu'ils y répondent. »</p> <p>« C'est quelqu'un qui est très organisé. »</p> <p>« C'est quelqu'un qui doit avoir, selon moi une formation, il faut qu'il soit bien conscient des différents rôles et fonctions que le tuteur doit jouer, pour qu'il ait des points de repères, pour ne pas oublier l'un ou l'autre aspect du tutorat qu'il doit mettre en oeuvre, »</p> <p>« Le tuteur doit avoir un minimum de formation ou de ressources en tout cas, pour pouvoir faire son boulot. »</p> <p>« C'est vraiment très compliqué à dire. Je dirais que le tuteur idéal devrait pouvoir être présent tout le temps »</p> <p>« c'est un tuteur qui maîtrise bien le sujet mais qui sait ne pas trop intervenir »</p> <p>Responsable 2 :</p> <p>« Il doit être en capacité d'identifier quels sont les blocages des étudiants. »</p> <p>« [Le tuteur parfait] c'est un tuteur qui maîtrise bien le sujet mais qui sait</p>
--	--	--	--

¹⁴ Définition : Larousse.fr consulté le 20 avril 2010

¹⁵ Définition : Larousse.fr consulté le 20 avril 2010

			ne pas trop intervenir. »
	Tâches prescrites	<p>Amener la personne à nous citer et décrire les tâches qu'un tuteur doit exécuter.</p> <p>Définition : « Travail, ouvrage à faire dans un temps déterminé et à certaines conditions »¹⁶</p>	<p>Responsable 1 :</p> <p>« A certains moments, c'est le tuteur qui prend la parole de façon proactive, par exemple en début de session et puis au fur et à mesure du cours et de l'habitude que prennent les apprenants, le tutorat est de plus en plus, ou peut être de plus en plus réactif, dans le sens où se sont des réponses qui sont données à des questions qui sont posées et pas nécessairement des interventions du tuteur auprès des apprenants. »</p> <p>« Oui, d'abord je pense que par rapport aux cours qu'il encadre, il faut qu'il ait bien en tête le scénario de ce cours, même s'il n'est pas spécialiste du cours. »</p> <p>« Qu'il soit bien conscient de la manière dont le cours qui doit se dérouler. C'est quelqu'un qui doit être, j'allais dire compréhensif, c'est compréhensif dans le sens où il perçoit rapidement les difficultés que rencontrent les apprenants et qu'ils y répondent. »</p> <p>« qu'il doit mettre en oeuvre, tant au niveau organisationnel, social, motivationnel, que pédagogique. »</p> <p>« Je dirais que dans le cadre d'Uticef en tous cas, il est important qu'ils préparent les activités de formation, c'est-à-dire qu'il manifeste une présence importante, avant l'activité ou juste au début de l'activité de manière à ce qu'il puisse s'assurer que tout le monde a bien compris, là où on voulait en venir, ce qu'il fallait faire et qu'il apporte les précisions nécessaires de cet ordre là. »</p> <p>« ce qu'il doit faire, c'est être disponible pour les questions qui sont</p>

¹⁶ Définition : Larousse.fr consulté le 20 avril 2010

			<p>vraiment cruciales et mettre ne place un certain nombre de ressources qui permettent de répondre à un certain nombre de questions, qui sont des questions plutôt classiques. »</p> <p>« L'étudiant qui a un problème très spécifique par rapport à un aspect du cours et du contenu ou à sa manière de s'organiser, il doit pouvoir trouver un tuteur qui va lui répondre. »</p> <p>Responsable 2 : « régulation synchrone »</p> <p>« il y a tout le travail qu'il y a à faire en asynchrone, c'est-à-dire prendre connaissance de tout le travail qui a été fait et intervenir lorsque ça paraît nécessaire. »</p>
Description de la pratique tutorale et de la pratique des tuteurs de la formation à distance Uticef	Mise en place	Connaître les modalités du tutorat et savoir comment cette pratique est mise en place puis utilisée dans la formation Uticef.	<p>Responsable 1 : « L'activité elle est, d'une part, réfléchir au départ, c'est-à-dire, on réfléchit au scénario d'apprentissage, ce que les apprenants vont faire, et en parallèle on peut réfléchir au scénario d'encadrement, c'est-à-dire ce que les tuteurs vont faire et à quel moment ils vont intervenir. Donc on a un scénario global qui est bien ficelé et qui définit précisément quand les intervenants et à quelle manière ils interviennent. Et ce tutorat en fait est, il prend en charge les différentes fonctions qu'on a évoquées tout à l'heure mais il est aussi organisé de façon différente.»</p> <p>Responsable 2 : « parmi les gens qu'on formait, c'était de sélectionner les meilleurs pour les transformer en tuteur, ça c'était le premier aspect. »</p>

Mode d'organisation du travail du tuteur	Organisation	Comprendre à quoi correspond une période type pour un tuteur, mieux comprendre comment il est censé s'organiser et comment il devrait structurer son temps de travail.	<p>Responsable 2 : « Ca répond toujours à une sorte d'organisation séquencée, le point sur le cours, les questions sur le cours, le point sur le travail qu'ils ont à faire, les questions diverses. Et donc, ça se passe comme ça, il y a 3 séances synchrones à minima, une au début de la première semaine, une seconde en fin de début de la première semaine, début seconde, une autre fin de la deuxième ou début de la troisième et une réunion de fin. »</p>
	Estimation du temps de travail	Déterminer le temps de travail supposé d'un tuteur, c'est-à-dire le pourcentage auquel il est engagé.	<p>Responsable 1 : « Ça va dépendre du cours, du type de formation, donc je crois que c'est à définir au cas par cas. »</p> <p>« Donc je n'ai pas réponse chiffrée. »</p> <p>Responsable 2 : « Pour un séminaire, je pêne que c'est une dizaine d'heures. »</p> <p>« Oui, enfin, c'est assez différent des contrats de travail classiques, puisque là on est dans de l'intervention d'enseignement, de la même façon quand on intervient en présentiel, 1 ou 2 heures devant les étudiants, mais on doit aussi répondre aux questions des étudiants en dehors du temps, donc on ne peut pas l'assimiler à un contrat de travail pur et dur avec des définitions du nombre d'heures très précises. Disons que c'est un certain nombre d'heures synchrones et un certain nombre d'heures asynchrones, ce qui correspond à environ 10 heures. »</p>
Construction	Formation	Savoir s'il existe une formation pour devenir tuteur à Uticef et	<p>Responsable 1 : « Dan un premier temps ils nous accompagnent dans un cours où ils sont un peu plus passif, mais ils se rendent compte de la manière dont ça fonctionne. Progressivement ils prennent la main en ayant une espèce de</p>

et appropriation du travail		connaître éventuellement les modalités de cette formation.	forme de supervision, c'est-à-dire qu'il y a des réunions entre tuteurs et le coordinateur local de façon à s'assurer que le tutorat fonctionne bien, que les questions qui doivent être résolues par les tuteurs, on puisse les aider à trouver des réponses et puis voilà, l'autonomie est de plus en plus grande et importante. On essaie d'assurer un accompagnement de façon à ce que, que tout le monde s'y retrouve. Nous par rapport à la qualité que l'on veut assurer du tutorat et eux par rapport à la manière de le prendre en charge, ce qui n'est pas toujours évident en termes d'expérience.»
	Charte du tuteur	Savoir s'il existe une charte du tutorat et si c'est le cas, savoir comment elle est présentée, ce qu'elle contient, si elle est utile et utilisée par les tuteurs.	<p>Responsable 1 : « Alors il existe un guide du tuteur, qui est en fait, un guide lié à chacun des cours et qui spécifie la manière dont le tuteur intervient. »</p> <p>« C'est le concepteur, c'est-à-dire dans le guide du tuteur, on doit retrouver ce qui reflète le scénario, qui est les scénario d'encadrement, la manière dont s'articule l'activité du tutorat par rapport à l'activité d'apprentissage et ça ça doit être fixé et pensé par le concepteur dès le départ, dès que le cours est conçu. »</p> <p>Responsable 2 : « Considérations globales et des considérations plus spécifiques mais ça ne s'appelle pas une charte »</p> <p>« Oui, il y a une charte du tutorat et puis il y a une charte, des consignes par formation, ça dépend des cours en fait. »</p>

Annexe K. Grille d'analyse illustrée des tuteurs

Situation de l'acteur	Parcours professionnel	Récouter des informations sur la manière dont la personne interviewée a obtenu ou a accédé à son poste.	<p>Tuteur 3 : « Donc, ça a commencé avec ça, ensuite j'ai migré vers les séminaires virtuels classiques, thématiques qui portent sur notamment, avec Tecfa, » « A la base j'étais étudiante Uticef, ça remonte à l'année 2003 » « Donc il y a un appel à candidature, tout comme il y a un appel à candidature pour les apprenants, il y a un appel à candidature pour les tuteurs. Chaque année, les dossiers sont examinés par le comité pédagogique et un peu plus tard, nous sommes rajoutés à l'équipe pédagogique. Généralement, comme ils exigent une bonne connaissance du dispositif, généralement ce sont des uticéfiens à la base, des personnes qui ont vécu, qui ont subi je dis toujours, ils ont subi Uticef en tant qu'apprenants et après ils l'intègrent en tant qu'encadrants. » « Je me suis inscrite à cette formation que j'ai suivie tout au long de l'année 2003. Quelques mois après j'ai été sollicité pour assurer le tutorat dans le même dispositif comme je l'ai mentionné sur Thot. » « J'ai commencé par une unité très pratique, très proche du projet personnel, »</p> <p>Tuteur 4 : « je suis ancien uticifien » « j'ai vu un appel à candidature à l'atelier 3.4 qui est le tutorat dans une fuad. Je me suis inscrit et fait l'atelier. Et une fois que j'ai fait l'atelier 3.4, j'ai vu un appel à candidature pour le master Uticef et qu'il y avait la possibilité d'avoir une bourse de l'auf et je me suis inscrit là aussi et</p>
-----------------------	------------------------	---	---

		<p>j'ai eu l'occasion, la chance d'avoir cette bourse. Et j'ai donc préparé le master Uticef. »</p> <p>« Grosso modo, je suis enseignant à l'université de Annaba, je suis maître de conférence, spécialité électromécanique, j'ai un pad en électronique à l'université de Nottingham, Grande-Bretagne et j'ai une thèse d'Etat de l'université de Annaba et j'ai un master Uticef de Strasbourg. »</p> <p>« Et puis une fois j'ai vu une annonce concernant des ateliers de transfert. Je me suis donc inscrit à l'atelier 3.2, qui est la conception et la mise ne ligne des cours. »</p> <p>Tuteur 5 : « Au départ j'avais réalisé des stages à l'université de Mons qui étaient focalisés sur le tutorat. J'ai réalisé deux stages, les deux stages nécessaires à la licence, enfin maintenant qui s'appelle master, en rapport avec le tutorat. Donc j'ai fait un stage en learnnet et un stage pour un cours à distance organisé par l'université de Mons »</p> <p>Tuteur 6 : « Donc je disais que je faisais mon master Uticef en cours, X. m'a envoyé un mail pour tutorer avec elle un groupe et depuis ce temps-là je tutore avec eux les deux promos. »</p> <p>« alors, d'abord je suis physicien de formation. Je suis enseignant à l'université de ma ville ici. J'ai un doctorat en physique donc et j'ai fait aussi le master Uticef en 2006. Et je suis dans la promo septembre 2006, alors j'ai terminé en septembre 2007, j'ai commencé le tutorat avec X. de Mons en janvier 2007 »</p> <p>« C'est X. qui m'a envoyé un mail en janvier 2007, juste avant, pendant que je faisais mon master Uticef. Elle me demandait si j'étais d'accord</p>
--	--	--

			<p>pour tutorer un groupe avec elle. J'ai tout de suite accepté et depuis ce temps-là. »</p> <p>Tuteur 7 : « C'est-à-dire que quand j'ai obtenu le Master, j'ai tout de suite proposée ma candidature »</p> <p>« Parce que je m'étais porté candidat pour être tuteur et que finalement ça avait été accepté, donc j'étais volontaire. Peu après avoir vécu ce Master en tant qu'apprenant, il me semblait important de passer de l'autre côté de la barrière et de voir ce qu'était le rôle du tuteur et quelles difficultés ça pouvait revêtir. »</p> <p>« Tout d'abord j'ai été étudiant dans la Master Uticef, promo 2003. Et ensuite, j'ai eu l'occasion d'être tuteur trois années de suite en suivant, je ne le suis plus depuis 2 ans, parce que la responsable scientifique du Master m'avait proposé de tutorer une promotion de Master qui était ne présentiel, mais j'ai continué à faire du tutorat. »</p>
	Description de l'acteur	Récouter des informations sur le statut de l'acteur au sein d'Uticef	<p>Tuteur 3 : « J'ai commencé avec l'équipe Strasbourg au début mais ça fait quand même quelques années. Maintenant je suis avec l'équipe Tecfa. »</p> <p>« Donc ça fait 5ans que je suis, en fait 6 ans que je suis dans le dispositif, une année en tant qu'apprenant et 5 ans en tant que tutrice. »</p> <p>« je suis parmi les plus anciens dans le système. »</p> <p>Tuteur 4 : « On était co-tuteur, moi personnellement pour 3 modules et j'ai même fait le co-tutorat pour le projet collectif.</p>

			<p>« Au fait 2 ans maintenant que je fais ça. »</p> <p>« Je suis animateur des ateliers 3.4 que j'ai fait au début, maintenant je suis un formateur qualifié de l'AUF, je fais les formations des 3.4, le tutorat en formation à distance. »</p> <p>Tuteur 5 : « Donc moi en réalité je m'occupe de la coordination pédagogique de tous les séminaires en rapport avec l'université de Mons. »</p> <p>« Moi je suis au niveau de Mons et je fais la coordination pédagogique des séminaires »</p> <p>Tuteur 6 : « Je fais un module qui s'appelle ou un séminaire qui s'appelle la conception des scénarios pédagogiques. »</p> <p>« Depuis je fais 2 promos, 2 promos d'Uticef, janvier et septembre, donc je les fais depuis janvier 2007. J'ai fait le Master Uticef aussi. »</p> <p>Tuteur 7 : « Donc aujourd'hui, je n'interviens plus dans le Master Uticef. »</p>
<p>Description du tuteur et de sa pratique</p>	<p>Définition tuteur</p>	<p>Amener la personne à nous donner une définition et à nous décrire ce qu'est un tuteur</p>	<p>Tuteur 4 : « Alors maintenant, un tuteur c'est un peu tout. Maintenant par expérience, je peux vous dire que c'est tout. »</p> <p>Tuteur 5 : « Pour un tuteur, on va dire quelqu'un qui encadre mais à distance, qui veille au bon déroulement d'un séminaire, je dirais pour être très synthétique, pour familiariser les personnes qui poseraient la question. »</p>

			<p>Tuteur 6 : « C'es plus quelqu'un qui est plus là pour le départ, pour qu'ils partent bien, confiants et qu'ils sachent où ils doivent aller, qu'est-ce qu'ils doivent produire, etc. »</p> <p>Tuteur 7 : « quelqu'un qui soit capable de faire comprendre aux étudiants ce qu'ils doivent faire, quand ils doivent faire, avec quelles ressources. »</p>
	Profil du tuteur	<p>Connaître les compétences requises, ainsi que les aptitudes et les traits caractéristiques afin d'être un bon tuteur.</p> <p>Définition : « Ensemble des traits psychologiques marquants qui définissent le type de personne adéquat pour exercer une fonction, remplir une tâche »¹⁷¹⁸</p>	<p>Tuteur 3 : « on doit s'adapter facilement et rapidement à ce nouvel environnement pour pouvoir amener l'apprenant à se sentir encore plus à l'aise dans cet environnement nouveau. »</p> <p>« A cela s'ajoutent les compétences pédagogiques bien évidemment, relationnelles parfois, parce qu'il nous arrive quand même de rencontrer quelques difficultés liées aux aspects sociaux, les aspects relationnels. »</p> <p>« il faut donc absolument savoir s'exprimer et essayer d'atteindre l'apprenant. »</p> <p>« Un tuteur idéal est celui qui aide l'apprenant à atteindre tous ces objectifs, et les objectifs cognitifs et les objectifs transversaux de sa formation. »</p> <p>« Donc le tuteur idéal, je ne pourrais pas dire que c'est le tuteur qui accompagne de très près l'apprenant, car ceci peut peut-être nuire à son autonomie. Tout va dépendre de l'approche dans sa globalité »</p>

¹⁷ Définition : Larousse.fr consulté le 20 avril 2010

¹⁸ Définition : Larousse.fr consulté le 20 avril 2010

			<p>Tuteur 4 : « Bien je le considère que tout action d'un tuteur, tous les tuteurs quand ils font leur travail proprement avec amour et conscience professionnelle, je pense que c'est ça le tuteur idéal. Il agit à temps, il respecte les apprenants, il respecte les consignes, il respecte le planning, la charte, il répond vite. »</p> <p>« En matière d'utilisation, surtout la plateforme où il travaille, il faut qu'il la maîtrise, maîtrise tout, surtout le côté technique, parce que généralement c'est le problème des apprenants. Il faut qu'il y ait le minimum de bagages en technique. Au moins en matière d'informatique, surtout en programmation langage, comme ça il peut répondre, il peut répondre aux apprenants au moment opportun »</p> <p>« il veille à ce qu'une activité soit faite d'après le concepteur. Donc le concepteur quand il a fait son cours, »</p> <p>Tuteur 5 : « Dans le cadre d'Uticef, ce sont plutôt des anciens apprenants qui deviennent tuteurs parmi les meilleures personnes. Généralement dans Uticef c'est comme ça »</p> <p>« les tuteurs sont issus d'Uticef »</p> <p>« Il y en a plusieurs, mais on va dire la disponibilité. ça rassemble beaucoup de chose, la disponibilité c'est assez large, pas précis »</p> <p>« Il faut que ce soit une personne qui est présente, qui répond aux apprenants, qui a de bons contacts avec eux et qui permet également aux gens de vivre quelque chose d'intéressant et d'agréable, que les personnes confiées soient soutenues. »</p>
--	--	--	--

			<p>Tuteur 6 : « Un tuteur c'est la rapidité de la réaction, il doit être rapide et qu'il soit très organisé pour qu'ils ne perdent pas leur temps dans des trucs qui ne servent pas leur apprentissage. Je préfère qu'ils soient très organisés, très réactifs si tu veux. »</p> <p>« Je pense qu'il doit être organisé, réactif aussi. Le plus réactif possible et il ne doit pas léser les gens, les apprenants. Il doit faire très attention, puisque ça peut beaucoup décourager les gens qui travaillent et qui ne reçoivent pas ce que, la contrepartie de leur travail. Je suppose que cette notion de justice est très importante. »</p> <p>Tuteur 7 : « Et toujours adopter un ton positif. »</p> <p>« Donc qu'il y ait un effort, un tuteur qui est un bon tuteur, à mon avis, c'est quelqu'un qui dans un premier temps fait l'effort de formaliser les choses et de bien expliquer le fonctionnement. »</p> <p>« Les responsables du Master Uticef en général prennent régulièrement des étudiants qui ont terminé pour jouer le rôle de tuteur. »</p> <p>« les responsables du Master Uticef en général prennent régulièrement des étudiants qui ont terminé pour jouer le rôle de tuteur. »</p> <p>« Troisième qualité, je pense que c'est dans la réactivité, la rapidité des feedbacks. »</p> <p>« Quatrième chose, je dirais que c'est aussi être très transparent dans la façon dont on va les évaluer. »</p>
--	--	--	---

			« Ca me semble être 4 des qualités pour être, un bon tuteur, selon moi évidemment. »
	Tâches « réelles »	Amener la personne à nous citer et décrire les tâches qu'elle réalise en tant que tuteur.	<p>Tuteur 3 : « d'animation, de modération, que ce soit lors de réunions synchrones, de travaux en offline en asynchrone. »</p> <p>« c'est à nous de les rediriger, les orienter vers d'autres personnes qui peuvent les aider d'avantage. Mieux spécifier les aspects comme cela »</p> <p>« Je dirais que j'accompagne des personnes dans leur apprentissage, dans ce qu'ils essaient d'acquérir de cette formation. Surtout que j'ai à faire à des enseignants »</p> <p>« pour chaque activité, je me trouve face à des centaines de contributions dans le forum et des dizaines et des dizaines de pages à lire pour les productions thématiques »</p> <p>« Il y a aussi des communications à la carte, lorsque je reçois un e-mail, lorsque la demande est claire, immédiatement je réagis, immédiatement j'essaie de débloquer la situation, je mettrais tout ça dans la communication directe. »</p> <p>« l'évaluation »</p> <p>« Il y a aussi la préparation »</p> <p>« l'animation de réunions synchrones. »</p> <p>« Comme on assure plusieurs modules, on essaie de se rencontrer avec les autres tuteurs et les concepteurs avant le lancement, avant l'année universitaire et à l'issue de l'année universitaire pour ces réunions de</p>

			<p>préparation en amont et de debriefing en aval. »</p> <p>« ce qu'on appelle nous, dans le jargon de Tecfa, les permanences tutorales, donc je suis à leur disposition, d'ailleurs même leur présence n'est pas obligatoire, ceux qui auront des questions à poser à la tutrice, ils se présentent, je suis là à leur disposition pour répondre à leurs questions qui se rapportent là beaucoup plus aux concepts du cours, aux ressources que les aspects méthodologiques et les aspects organisationnels. »</p> <p>Tuteur 4 :</p> <p>« On est obligé de répondre à n'importe quelles questions, ou bien n'importe quel appel. Donc moi personnellement, au début je croyais que c'était simple, »</p> <p>« Vous savez, tout est important et tout est beau sauf une seule chose que je trouve délicate et très difficile à faire d'ailleurs, c'est l'évaluation. »</p> <p>« pour les 3 semaines il faut faire attention à tout, tout lire, surveiller, toutes actions, dépôt de document, réactions de certains parce qu'il faut faire attention au travail collectif, individuel. Ca demande beaucoup de concentration et beaucoup d'efforts. Mais là, c'est pas comme en présentiel on rentre à 17h. Là on peut avoir une intervention à n'importe quel moment, on peut organiser des réunions pas formelles, pas planifiées à n'importe quel moment quand il y a un problème. »</p> <p>« Je dois veiller au respect du planning par exemple, donc il y a des moments où le planning n'est pas respecté, il y a des retards, donc je les bouscule un petit peu. »</p> <p>« Moi je ne veux pas passer directement à l'action, mais je passe toujours par le co-équipier en leur demandant de demander après leur collègue. On a pas vu ces traces, avez-vous des nouvelles, il faut appeler, il faut</p>
--	--	--	---

			<p>voir, donc je les bouscule un peu comme ça. Pour les gens qui n'ont pas déposé des travaux à temps, je demande des explications, leur dis qu'ils retardent leur coéquipier, vous savez qu'un travail individuel va se répercuter sur le retard de l'équipe et ça va dévaluer le travail. Donc, je les stimule un petit peu, dans ce sens là. »</p> <p>« Je veille à ce qu'il n'y ait pas de conflit, parce que des fois il faut agir vite. Quand on voit un petit incident ou quelque chose qui commence à sortir de l'ordinaire, il faut qu'on fasse attention. Des fois, il faut laisser les choses, il ne faut pas agir trop vite, mais quand on a l'impression que ça va être pire, on agit pour calmer les choses, pour les mettre en ordre. »</p> <p>« Surtout je veille à ce que les activités, les consignes soient respectées, pour qu'ils ne sortent pas de leur situation. »</p> <p>« C'est la charge, parce que des fois on doit mettre plus de temps à lire, à vérifier et on se retrouve avec un volume horaire énorme. Parce que là, il y a la flexibilité de temps, on peut travailler à n'importe quel moment, mais il y a une masse de travail énorme par rapport au présentiel. »</p> <p>« Juste pour évaluer, pour rendre le PV de notes et le PV de suivi, ça c'est vraiment, parce qu'il faut faire attention, tout vérifier, ça prend énormément de temps. »</p> <p>« J'oriente les apprenants à concevoir leur propre charte d'après des lectures, des interventions et tout ça, les activités qu'ils ont suivies pendant l'atelier, l'évaluation, l'apprentissage du tutorat »</p> <p>« Expliquer certaines notions, fournir des synthèses. »</p> <p>Tuteur 5 : « Non je n'ai pas noté de tâches désagréables. »</p>
--	--	--	---

			<p>« La présence est quotidienne, répondre à telle ou telle question, s'il y a tel problème qui survient, on doit pouvoir y répondre immédiatement et également veiller à corriger, pas corriger, mais à apporter des feedbacks au niveau des activités qui sont réalisées et veiller également à ce que dans le cas où on voit un travail collaboratif qui se met en place, à ce que le travail se déroule bien, à ce que les échanges soient équitables, enfin être constamment présent, montrer que les apprenants sont écoutés. »</p> <p>« J'ai également l'encadrement des participants soit seul au niveau d'un groupe ou alors en parallèle avec un tuteur du Sud, ça dépend. L'encadrement des participants, également la création, la maintenance des documents qui sont liés au tutorat, par exemple, des récapitulatifs qui sont produits, généralement c'est moi qui les gère et qui les diffuse auprès des tuteurs. Et aussi quelques activités de maintenance ou mise en place diverses, ça c'est moins perceptible par les apprenants, par exemple, certains cours en ligne c'est moi qui les ai mis, enfin les tous derniers, depuis mon arrivée, c'est moi qui les ai mis sous format htm. Par exemple, il y a des fois des créations de séminaires pour l'université de Mons et également sur la plateforme Esprit, l'encodage des participants sur la plateforme Esprit, diverses activités de suivis collectif aussi »</p> <p>Tuteur 6 : « C'est lors d'un chat, je les rencontre, je réponds à leur question, on discute. »</p> <p>Je dirais dur, c'est l'évaluation. L'évaluation c'est quelque chose qui est un peu difficile à faire pour ne pas se tromper, pour ne léser personne, donc on doit faire très attention. C'est une tâche qui est un peu, moi je pense qu'elle est un peu rude. »</p> <p>« En gros, je dois d'abord, lors des RS expliquer ce qu'ils doivent faire,</p>
--	--	--	--

			<p>durant la semaine, les jours à venir, les objectifs, l'évaluation comment elle va se faire, la planification du travail. Généralement je planifie en leur disant voilà ce que vous allez faire durant cette semaine, je décortique un peu le travail à faire et je leur rappelle les échéances qu'ils doivent respecter. »</p> <p>« J'aime bien planifier, que ce soit bien réglé pour ne pas perdre du temps. Donc je prépare tout pour que ce soit bien fait, bien réglé »</p> <p>Tuteur 7 : « en leur donnant les grandes échéances, en donnant les objectifs de l'unité d'enseignement, ce qu'on allait y faire et puis les grandes échéances, auxquelles d'une part on allait se retrouver en rendez-vous synchrones et aussi là où je les attendais sur la remise de production. Alors 3-4 jours avant que l'UE ne démarre vraiment, je leur envoyais un mail relativement complet sur la façon dont on allait fonctionner. »</p> <p>« En fait tous les soirs, je passais du temps pour répondre aux sollicitations. Je pense que ça les étudiants l'apprécient énormément. »</p> <p>« et j'interagissais avec eux dans le cadre des forums associés aux documents déposés pour les encourager, pour leur donner mon avis etc. »</p> <p>« il faut constamment féliciter pour le travail qui a été accompli et remettre sur les bons rails si ça nécessite d'être amélioré etc. »</p> <p>« C'est-à-dire formaliser le maximum de choses pour que chacun ait ses repaires et surtout leur indiquer que on va se rencontrer régulièrement et que quand on se rencontre c'est dans tel objectif. »</p> <p>« Je faisais en sorte que chacun puisse se présenter brièvement, pour</p>
--	--	--	---

			<p>qu'on puisse se connaître les uns les autres. Puis je leur proposais, lors de ce premier, on revenait sur le mail que j'avais envoyé pour m'assurer que tout le monde l'ait bien compris et puis je profitais du premier rendez-vous synchrone collectif pour leur demander de se constituer en groupes. Je leur laissais en général 2-3 jours pour qu'ils se constituent en groupe »</p> <p>« Et là où on commençait à faire le point, donc on validait la constitution de tel ou tel groupe et puis on faisait le point sur les premiers travaux qu'il avaient dû effectuer. »</p> <p>« Ce que je faisais, c'est que je leur présentais dès le démarrage de l'unité d'enseignement, la grille de critères dont je me servais pour les évaluer. Ça je sais qu'à plusieurs reprises, ils m'en ont remercié, parce qu'au moins le contrat était clair entre nous. »</p> <p>« Ce qui était le plus agréable finalement, c'était de se dire qu'on allait se retrouver 2 fois par semaine dans le cadre des rendez-vous synchrones et d'échanger avec les étudiants pour vérifier qu'au moins ils s'avançaient sur les tâches qu'ils devaient effectuer. C'est ce rendez-vous régulier qu'on a qui permet de savoir si les choses avancent ou pas. »</p> <p>« Les tâches les plus difficiles c'est de remotiver les étudiants chez qui on sent qu'il y a un peu de laisser aller et sent par exemple qu'ils ne participent pas vraiment au travail de groupe et donc essayer de trouver le bon angle pour les remotiver ou pour faire en sorte qu'ils ne fassent pas l'objet des critiques des autres membres du groupe, pour les réintégrer gentiment dans le processus d'apprentissage, donc ça c'est pas que c'est désagréable, mais c'est pas facile à trouver. Parce qu'on ignore les raisons pour lesquelles ils sont un peu en désérance. »</p>
	Rôles et	Amener la personne interrogée	<p>Tuteur 3 : « Il y a différentes composantes de ma tâche de tutrice, il y a l'aspect</p>

	fonctions	à nous citer et à nous décrire les rôles et les fonctions qu'elle doit assurer en tant que tuteur.	<p>organisationnel, l'aspect pédagogique, l'aspect technologique et tout. »</p> <p>« essayer de vraiment de faciliter son apprentissage sachant que le médias de communication a changé. »</p> <p>« Donc mon rôle, il sera d'accompagner, d'aider, d'essayer de débloquent des situations. »</p> <p>« Donc le fait de s'organiser, le fait d'amener les autres à s'organiser, ça a son importance. »</p> <p>« donc aspects pédagogiques, aspects technologiques, aspects organisationnels, »</p> <p>« Communiquer de façon efficace en un minimum de temps, »</p> <p>« aspects organisationnels »</p> <p>Tuteur 4 :</p> <p>« On peut être impliqué dans l'organisation, par exemple, des groupes de formations, on peut être les conseillers, on peut être les amis, on peut être les conseillers, on peut être, un tuteur pour moi, maintenant c'est tout on peut être impliqué dans tout ce qui fait l'apprenant, que ce soit, du côté social, du côté méthodologique, du côté organisationnel, donc tout. »</p> <p>« un support moral, cognitif ou métacognitif, organisationnel. Le tuteur, méthodologique, métacognitif car il les aide à dépasser leurs difficultés. Pour le social, c'est important, le socio-motivationnel »</p> <p>« Question de planification, programmation, respect, animer les réunions synchrones. Le fait de les ramener en réunion, les échanges, leurs</p>
--	-----------	--	--

			<p>problèmes, essayer de les mettre en contact les uns avec les autres, c'est important. »</p> <p>Tuteur 5 : « toutes les tâches sont agréables à réaliser. Les aspects de la formation me conviennent bien. Ce qui est particulièrement agréable, peut-être le contact avec les apprenants qui sont toujours très chaleureux et qui sont également toujours très motivés. Mais en général j'apprécie chaque facette de la formation »</p> <p>« ça dépend, il y a plein de choses, évidemment la présence, le soutien apporté aux personnes, et l'encadrement est très important, la présence, la disponibilité aussi et également les apports qui sont apportés au niveau de l'apprentissage, détecter s'il y a telles ou telles erreurs qui sont commises, »</p> <p>« il y a également des rôles et des fonctions qui sont attribués aux tuteurs, par exemple, le soutien technique, pédagogique, motivationnel, social qui est à prendre en compte par tout tuteur. »</p> <p>Tuteur 6 : « Je dois les aider à s'organiser et à planifier. »</p> <p>« Il facilite, il permet de comprendre, de guider, parce qu'au départ il y a beaucoup de questions, beaucoup de choses ne sont pas claires, il est toujours là pour expliquer. »</p> <p>Tuteur 7 : « qui fait qu'en tant que tuteur on a beaucoup plus envie de féliciter tout ce qui est accompli que de sanctionner ce qui n'a pas été fait. Et du coup ça renforce l'estime de soi chez l'apprenant et je crois que ça lui donne des ailes pour continuer, pour faire toujours mieux. »</p>
--	--	--	---

			<p>« Je dirais avant tout que, il y a plusieurs fonctions, on va dire que la première c'est de présenter le travail qui va être, que les étudiants vont devoir faire, leur expliquer comment ça va s'organiser et ensuite, une fois que l'unité d'enseignement a démarré, et bien c'est les accompagner, les motiver, et puis aussi leur expliquer au préalable comment ils vont être évalués. Donc je dirais que ça tourne autour de ces cinq thématiques : présenter, organiser, tutorer, accompagner et évaluer, relancer, enfin il y a tout un temps de verbes qu'on pourrait utiliser. »</p> <p>« je crois qu'un bon tuteur, c'est quelqu'un qui plutôt que de juger et d'évaluer les étudiants, va plutôt les encourager et les motiver, même si évidemment à un moment il faut les évaluer, »</p>
<p>Mode d'organisation du travail du tuteur</p>	<p>Organisation</p>	<p>Comprendre à quoi correspond une période type pour un tuteur, mieux comprendre comment il est censé s'organiser et comment il devrait structurer son temps de travail.</p>	<p>Tuteur 3 : « à Tecfa on assure 4 modules »</p> <p>« c'est généralement le premier chat collectif qui lance l'activité de la semaine. En milieu de semaines, on se rencontre encore, mais là il n'y a pas d'ordre du jour parce que je suis à l'écoute des étudiants »</p> <p>« donc généralement il y a le forum en milieu de semaine, une production individuelle ou collective à la fin de la semaine, »</p> <p>« A la base de leur choix, le groupe, la promotion est divisée en deux ou en trois groupes en fonction de l'effectif. Donc, je suis chargée généralement d'un groupe d'une dizaine, d'une douzaine, au plus j'ai eu 15 apprenants une fois, donc ayant la liste de ces apprenants et leur e-mails, »</p> <p>« Donc tout ça se fait, 3-4 jours, une semaine maximum avant le lancement du module. ça c'est la phase préparatoire. Après viendront les</p>

			<p>réunions synchrones chaque semaine nous avons deux types de réunions synchrones, il y a le chat collectif en début de semaine, généralement je le fais le lundi après-midi, ou en début de soirée. »</p> <p>« Les 3 semaines suivent le même rythme, réunion début de semaine, réunion milieu de semaine. Entre temps il y a les débats, les activités, les productions collectives ou individuelles et le dimanche de chaque semaine c'est le deadline pour la remise des travaux hebdomadaires. »</p> <p>« Donc le lundi matin, à la première heure, je vérifie que tout le monde a remis ce qui est dû. J'accuse réception des travaux, je relance les retardataires aux cas ou et quelques jours après, vers le milieu de semaine, je me lance dans l'évaluation de ces travaux de manière à ce que le jeudi ou le vendredi de la semaine courante, j'envoie les feedbacks, les notes et l'évaluation de l'activité de la semaine écoulée. J'essaie toujours de respecter ce rythme. Donc j'ai pas parlé de la communication avec le concepteur qui se fait en amont et en aval. »</p> <p>« Là aussi, je reviens sur les objectifs du module, comment s'organiser, je réponds aux questions s'il y a des questions spécifiques liées essentiellement à l'organisation. Parce qu'il faut reconnaître que les étudiants ne sont pas encore entrés dans le module, ils n'ont pas encore entamé les lectures, les débats et tout, »</p> <p>« je commence par entrer en contact avec eux en envoyant un e-mail de lancement du module. Là j'essaie de présenter un peu les grandes lignes de ce que l'on va faire, donc l'objectif global du module, comment va s'organiser les dates et les horaires des réunions synchrones. Généralement je rajoute un document de travail, là où j'explique la première activité, donc j'essaie de l'expliquer de mon point de vue, sachant qu'ils ont accès aux consignes sur la plateforme. »</p> <p>Tuteur 5 :</p>
--	--	--	--

			<p>« Ce sont 3 semaines, généralement, pour lesquelles, au niveau de l'université de Mons, ce sont 3 semaines qui commencent par un chat, destiné à lancer le séminaire et un récapitulatif qui se fait suite au chat et qui précise toutes les étapes du séminaire. Donc les participants sont informés à l'avance de tout ce qui va se passer et comment va s'organiser les échéances, ce qui est nécessaire pour leur vie de travailleurs également. »</p> <p>« Précisément 3 semaines, on a un calendrier qui est fixé par la coordination centrale, et on est obligés, enfin obligés, dans le bon sens du terme, de le respecter, on doit y être fidèle car sinon les séminaires vont tous s'enchevêtrer, donc ce n'est pas possible. Il faut être très pointilleux, respecter les 3 semaines qui sont accordées pour chaque séminaire qui va se dérouler successivement. »</p> <p>Tuteur 6 :</p> <p>« La première semaine c'est une semaine de découverte. Alors comment on fait la conception des scénarios d'apprentissage. »</p> <p>« Donc il y a une promo en janvier et une promo en septembre »</p> <p>« Et la semaine d'après, c'est eux qui vont réaliser le diagramme d'activité et le tableau d'un séminaire Uticef qu'ils ont fait. D'abord ils le font en individuel et après ils le font en travail collaboratif. Ils vont à un séminaire qu'ils ont suivi dans Uticef, c'est nous qui leur donnons le séminaire. Chaque équipe a un séminaire à faire, différent de l'autre équipe et ils vont établir à l'aide de certains documents, on leur donne des ressources, ils vont établir le diagramme d'activité et le tableau de spécificité de ces séminaires là. C'est tout, donc il y a une découverte la première semaine, travail individuel et travail collaboratif pour transcrire la scénarisation d'un séminaire à l'aide de ces deux outils là. »</p> <p>« Exact, c'est 3 semaines. Pour moi par exemple on fait 3 réunions</p>
--	--	--	--

			<p>synchrones durant les 3 semaines. Réunion tutorée »</p> <p>Tuteur 7 : « Ensuite, le premier rendez-vous synchrone se déroulait, en général c'était en début de semaine, le lundi ou le mardi et là c'était le lancement de l'unité d'enseignement. »</p> <p>« et puis après le rendez-vous suivant c'était le deuxième chat en fin de semaine généralement. »</p> <p>« Après, généralement ils déposaient des travaux intermédiaires dans l'espace document de la plateforme Acolad »</p> <p>« En fait, la première activité c'était avant même les trois semaines, c'est une semaine avant le démarrage de l'unité d'enseignement, »</p> <p>« Alors 3-4 jours avant que l'UE ne démarre vraiment, je leur envoyais un mail relativement complet sur la façon dont on allait fonctionner. »</p> <p>« Et puis après il y avait toujours les rendez-vous synchrones qui venaient ponctuer nos relations. »</p>
	Estimation du temps de travail	Déterminer le temps de travail supposé d'un tuteur, c'est-à-dire le pourcentage auquel il est engagé.	<p>Tuteur 3 : « Donc là ça me prend énormément de temps. »</p> <p>« Normalement, théoriquement, c'est 7 heures et demie par module pour 3 semaines. »</p> <p>En réalité ? : « C'est beaucoup, beaucoup, beaucoup plus. »</p> <p>Tuteur 4 : « Ce qui est écrit sur le papier ne reflète jamais la réalité. Par exemple,</p>

			<p>pour 7 heures, en réalité on fait 21 ou 28 heures. »</p> <p>« C'est la charge, parce que des fois on doit mettre plus de temps à lire, à vérifier et on se retrouve avec un volume horaire énorme. Parce que là, il y a la flexibilité de temps, on peut travailler à n'importe quel moment, mais il y a une masse de travail énorme par rapport au présentiel. »</p> <p>« Oui je le pense et c'est l'avis de pas mal de collègues. On en parle entre nous. Combien tu as fait, ça m'a pas pris beaucoup de temps, la correction m'a pris 3 jours »</p> <p>Tuteur 5 :</p> <p>« Honnêtement, je ne sais pas dire, je n'ai jamais compté combien, probablement plus que ce qui est prévu. Mais précisément en heures, en temps, je ne sais pas dire, je compte pas. Par exemple, si je reçois à 10h du soir, si je suis devant l'ordinateur, bien je vais y répondre et ne vais pas compter le temps que j'y passe. »</p> <p>« A propos de 7h30 : « Ah oui c'est vrai, c'est juste, c'est exactement ça. Il y avait bien ce temps là qui est donné. »</p> <p>« C'est difficile de dire ce que je devrais faire, c'est trop difficile à estimer »</p> <p>Tuteur 6 :</p> <p>« Hebdomadaire ? Je fais 2 fois les 3 semaines, donc pas tout le temps que je n'ai ça. Je pense qu'ils mettent, sur le contrat, 7 ou 8 heures. »</p> <p>« Je pense plus, pas beaucoup plus, mais je les dépasse sûrement. Déjà pour l'évaluation, ça me prend beaucoup de temps, généralement je passe du temps à évaluer les travaux, donc je pense pas que ça fasse les 7 heures. A mon avis, je pense que c'est disons peut-être 12, 14 heures, un truc comme ça. Le double. J'ai pas évalué mais je pense que c'est plus. »</p>
--	--	--	--

			<p>Tuteur 7 : « Je n'en ai aucune idée. Il y a forcément, sur 3 semaines, il y a forcément 6 heures de chat, ça c'est sur. Après, je n'ai jamais demandé combien j'allais gagner, je ne faisais vraiment pas ça pour l'argent. Je savais qu'il fallait que je suive les, mais je n'avais pas de volume horaire qui aurait fait l'objet d'un contrat. »</p> <p>« Oui j'y passais bien ce volume horaire-là. Je ne pense pas plus, mais 7h30 ça me paraît correct. »</p>
	Personnes de référence	<p>Connaître les personnes qui travaillent avec le tuteur ainsi que les personnes aptes à l'aider à résoudre des problèmes.</p>	<p>Tuteur 3 : « c'est entre tuteurs qu'on a senti le nécessité d'harmoniser par exemple les critères d'évaluation, »</p> <p>« Vis-à-vis de mon groupe, je travaille seule et vis-à-vis de Tecfa, on essaie d'harmoniser, donc il y a pas mal de communications avec l'autre tuteur ou les autres tuteurs, lorsque l'on est trois, on essaie de communiquer entre nous pour harmoniser un peu ce qui sont nos pratiques, pour être proches, pour avoir quels sont les problèmes rencontrés par les uns et les autres, comment on doit réagir, de façon plus ou moins harmonieuse. »</p> <p>« la communication avec le concepteur »</p> <p>« il y a la coordinatrice qui me communique le planning et la liste des apprenants »</p> <p>Tuteur 4 : « avec certaines surveillances de la part des experts comme mademoiselle H. comme certains responsables, <i>le responsable 2.</i> »</p> <p>« Seul, en tuteur, on travaille seul par module »</p>

			<p>« J'ai eu une fois un problème dans un cours, j'ai contacté le concepteur directement. Par exemple j'ai eu un problème dans le cours conception d'un système éducatif, j'ai appelé Monsieur Y. Je l'ai appelé directement pour avoir des explications sur certains points par ce que les étudiants avaient un petit problème concernant certains points, que je trouvais aussi pas normal. Je leur ai demandé d'attendre que je contacte le concepteur et avoir des explications de sa part. »</p> <p>Tuteur 5 : « a dépend, c'est un peu selon. S'il y a un petit problème avec un apprenant, il est normal d'essayer de le résoudre soi-même sans déranger pour autant les apprenants. Si le problème est mineur, par contre, si le problème devient plus important, il faut en parler, il convient d'en parler au chef de service de l'université de Mons ou à la coordination centrale en fonction du cas. Autrement, parfois, entre tuteurs, mais tout dépend de l'ampleur du problème. Par exemple, si un apprenant a perdu ses identifiants, on va pas déranger les chefs de service, pour le signaler, on va réinitialiser nous-mêmes et peut-être dans un bilan ultérieur, préciser qu'in a réinitialiser cet identifiant et ne pas les solliciter pour ça. «a dépend de l'ampleur du problème. »</p> <p>« Il y a d'autres tuteurs, comme par exemple le <i>tuteur 6</i>, on a encadré dernièrement, c'était en novembre et décembre, enfin entre les 2 mois, on a encadré ensemble, chacun un groupe, donc on travaillait ensemble. »</p> <p>Tuteur 6 : « On a toujours deux groupes, un avant que j'étais avec Sandrine et maintenant je suis avec <i>le tuteur 5</i>. »</p> <p>« Généralement lui, je lui envoie un mail. Si j'ai un problème, si j'arrive à le régler tout seul ou si ça ne nécessite pas de le mettre au courant, je le fais tout seul. Sinon si je vois que c'est important, par exemple une fois</p>
--	--	--	---

			<p>une apprenante m'a demandé de rectifier une note, j'ai été obligé, je lui ai répondu mais je l'ai mis en copie comme ça il suit un peu, on ne sait jamais. Des fois je lui envoie des fois je le règle tout seul »</p> <p>Tuteur 7 : « En cas de problème, oui, je correspondais assez facilement avec les co-tuteurs de l'unité d'enseignement, en général on se connaissait tous, puisqu'on était en gros de la même promotion, donc le contact était facile et puis en cas de problème, mais je ne pense pas que c'est arrivé, je m'adressais à H., la responsable du Master. »</p> <p>« Non je travaillais seul »</p>
<p>Définition et description de la pratique tutorale</p>	<p>Définition tutorat</p>	<p>Obtenir une définition de la part du tuteur de ce qu'est le tutorat selon lui.</p>	<p>Tuteur 3 : « je la qualifie beaucoup plus par un accompagnement. »</p> <p>Tuteur 4 : « C'est un moyen d'apprentissage exceptionnel, extraordinaire avec les échanges tuteur-apprenants, apprenants entre eux, entre paires, il y a toujours quelques chose de positif. »</p> <p>Tuteur 5 : « Je suis dans l'encadrement à distance, je parles des plateformes et de l'encadrement, de l'apport qui est réalisé. »</p>
	<p>Utilité du tutorat</p>	<p>Quelle est l'utilité du tutorat dans cette formation, est-il indispensable ou non selon les tuteurs ?</p>	<p>Tuteur 3 : « ça entraîne l'abandon d'un bon nombre d'apprenants d'Uticef, je reste dans notre dispositif. Parce que la charge de travail est déjà énorme c'est un rythme très intensif. Le risque d'abandon est toujours là, heureusement qu'il y a le travail collaboratif qui essaie d'engager d'avantage, qui essaie de faire face à ce sentiment d'isolement, mais je suis persuadée que le</p>

			<p>rôle du tuteur est primordial. »</p> <p>Tuteur 4 : « Ca devient une formation non tutorée. Ca va être une auto-formation, mais là il y a une différence entre l'auto-formation et la formation tutorée »</p> <p>« S'il n'y a pas un tuteur qui oriente ou guide, je crois qu'à 90% les apprenants peuvent sortir de l'objectif. »</p> <p>« Je trouve que la présence du tuteur est indispensable. »</p> <p>Tuteur 5 : « Le problème dans une formation à distance, s'il n'y a pas de tuteur, c'est les abandons, parce que les personnes sont à distance, les unes des autres et elles peuvent à tout moment décrocher sans aucun soutien. Donc le tutorat est important surtout pour contrer l'abandon. également pour les apports pédagogiques et au niveau de l'apprentissage également. »</p> <p>« la présence est très très très importante, surtout pour des personnes comme dans Uticef qui travaillent, qui sont situés tous très loin les unes des autres. »</p> <p>Tuteur 6 : « Très difficile de faire une formation, je pense sans tuteur, très difficile, Ou bien il faudrait vraiment bien régler la formation, ça demande beaucoup d'effort. Donc je préfère le tuteur, moi personnellement, sinon ça serait très difficile de suivre la formation correctement. Ou bien il faudrait que celui qui la conçoit, qu'il fasse des efforts monstres pour bien y arriver. »</p>
--	--	--	---

			<p>Tuteur 7 : « On devrait parler simplement d’autoformation à distance et puis il se passerait, ce qui se passe beaucoup, puisqu’il existe beaucoup aujourd’hui beaucoup d’autoformations à distance qui s’appellent formations à distance, et il se passerait qu’il aurait beaucoup d’abandons. »</p>
--	--	--	---

Construction et appropriation du travail	Formation	Savoir s’il existe une formation pour devenir tuteur à Uticef et connaître éventuellement les modalités de cette formation.	<p>Tuteur 3 : « Il faut dire qu'on a presque tout appris sur le tas »</p> <p>« Non, que le master Uticef. »</p> <p>Tuteur 4 : « on a été obligé de co-tutorer, être co-tuteur de certains modules, avec les tuteurs officiellement mis. Donc, on était co-tuteur, moi personnellement pour 3 modules et j’ai même fait le co-tutorat pour le projet collectif. Donc j’ai fait le co-tuteur en outils utilisés en fuad le ad1 et ad2 et j’étais co-tuteur aussi dans le séminaire conception de sites web éducatifs, Et une fois qu’on a fait le co-tutorat, bien sur on était si on peut dire stagiaire et juste après on a pris des modules de notre pgs, bien sur avec certaines surveillances de la part des experts comme mademoiselle H., comme certains responsables, M. <i>le responsable 2</i>, surveiller les tutorats, pour voir ce qu’on faisait, nous orienter. Mais maintenant on a eu une certaine expérience et on est en train de voler avec nos propres ailes maintenant. C’est comme ça qu’on a commencé le tutorat »</p> <p>« Non, c'est-à-dire on a vécu ça et en plus on a vu ça, pendant des séminaires entre nous et dans l’atelier d’activité de transfert, on a vu ça, donc, ça c’est pour régler tout ça, c’est l’expérience aussi qui nous apprend des trucs. C’est un peu de tout, conseils, lectures, expériences. »</p>
---	-----------	---	---

		<p>« J'ai fait l'atelier 3.4 de l'AUF, l'atelier de transfert qui est organisé par l'agence universelle de la francophonie, qui est la formation des formateurs. Le 3.4 c'est le tutorat dans une fuad »</p> <p>« Non non, j'ai commencé par l'atelier 3.2, qui est libre. Il y a eu un appel qui se fait oneline, ou bien même dans nos universités membre de l'AUF. Un atelier pour la mise ne ligne, conception et mise ne ligne de cours. Je me suis inscrit et j'ai pensé à faire le tutorat, le 2ème atelier 3.4 Je l'ai fait et à partir de là j'ai fait le master. »</p> <p>« Oui oui, avant d'être tuteur j'ai fait 2 ateliers de transferts, conception et mise ne ligne du cours et un autre en 5 jours aussi, le tutorat en fuad et j'ai fait le master Uticef avant de tutorer. J'ai fait encore, avant de tutorer seul, j'ai fait encore un stage, co-tuteur, j'ai co-tutoré avec des experts, avec des tuteurs qualifiés. »</p> <p>Tuteur 5 :</p> <p>« Au départ, j'ai surtout observé également comment faisaient les autres tuteurs, je me suis beaucoup documenté sur le dispositif avant qu'on me le confie de façon plus globale. »</p> <p>« Ensuite j'ai pu débiter dans Uticef l'année d'après en observant, en tutorant un petit groupe, et petit à petit j'ai eu le tutorat, la coordination de manière complète. »</p> <p>« Dans mon cas, c'est difficile à dire, j'ai fait 2 stages la même année, focalisés sur le tutorat et un mémoire également sur le tutorat. J'ai eu également 3 journées présentielle dans le cadre du projet learnett, soit une chaque année, c'était donc dans le cadre du projet learnett, une journée présentielle est proposée et j'y ai assisté pendant 3 années d'affilée, mais je ne sais pas si ça rentre dans le cadre d'une formation ou pas. Est-ce que mon parcours rentre dans le cadre d'une formation</p>
--	--	--

			<p>spécifique de tuteur ou pas, je ne sais pas dire. C'est ce que j'ai fait moi, mais je ne sais pas. »</p> <p>Tuteur 6 : « Parce que je l'ai suivi moi-même. Je reproduis ce que j'ai suivi comme formation, donc je savais un petit peu, mais entre temps il a évolué le séminaire que j'ai suivi moi-même, maintenant il est différent de celui que je tutore un petit peu, globalement il est la même chose, ce sont les activités qui sont un peu différentes. Je n'ai pas reçu d'instruction au sens propre. »</p> <p>« J'ai suivi l'atelier transfert, l'atelier sur le tutorat en présentiel, c'est 5 jours de formation. C'est un atelier de transfert de l'AUF. C'est l'atelier de transfert 3.4. Ils parlent du tutorat et en plus j'ai suivi le master Uticef. Donc il y a des séminaires sur le suivi pédagogique, le tutorat et tout ça. »</p> <p>Tuteur 7 : « Je dois avouer, heureusement que j'avais fait le Master Uticef, parce que je savais ce qu'il y avait à faire dans le cadre de cette unité d'enseignement. »</p> <p>« Non. Rien du tout »</p> <p>« Non, c'était plus ce que j'avais vécu qui m'a aidé. »</p>
	<p>Charte du tuteur</p>	<p>Savoir s'il existe une charte du tutorat et si c'est le cas, savoir comment elle est présentée, ce qu'elle contient, si elle est utile et utilisée par les tuteurs.</p>	<p>Tuteur 3 : « c'est le même texte qui est repris chaque année, il retrace un petit peu les grandes lignes des interventions du tuteur. On l'utilise d'ailleurs comme ressource lorsqu'on enseigne le module M3.42, qui porte sur le suivi dans le cadre d'une formation à distance, donc le tutorat. Généralement, c'est un texte sur lequel on doit porter notre signature et le remettre à la responsable, la coordinatrice au niveau de Strasbourg. Donc</p>

			<p>il date de 2004-2005, mais c'est exactement le même qui est repris à chaque fois. »</p> <p>« vous pourrez remarquer qu'elle est très sommaire. C'est toujours pertinent de la présenter aux étudiants, aux apprenants, pour qu'ils essaient d'imaginer un peu, de se positionner par rapport à leur tuteur et par rapport à la prestation : ce qu'ils attendent du tuteur et qu'il est censé leur faire, leur assurer comme prestations ou services. »</p> <p>Tuteur 4 : « La charte du tutorat avant de prendre le séminaire on la signée. C'est une charte de l'établissement qui vous engage. »</p> <p>« Oui c'est des consignes à respecter, pour ne pas dévier, moi je trouve, que c'est important. Parce que même la charte on peut la modifier à n'importe quel moment, quand on voit qu'il y a des choses importantes, il faut les ajouter. »</p> <p>« C'est pour ça que moi personnellement la charte il ne faut pas qu'elle soit vraiment générale pour tout le monde, il faut par endroits, il faut qu'elle s'adapte aux conditions de travail du tuteur. »</p> <p>Tuteur 5 : « c'est un document qui permet de comprendre, de bien cerner le dispositif, comme tous les règlements d'ordre, enfin c'est pas un règlement, c'est une charte, mais c'est utile en effet pour bien cerner comment le dispositif est. Parfois certaines choses qui sont mentionnées sont très précieuses. »</p> <p>« Oui elle existe et je l'avais signée dès mon arrivée dans Uticef. Elle est dans la salle des profs, j'avais signée lui et approuvée vu que c'était un document écrit. »</p>
--	--	--	---

			<p>« Une fois par exemple, la charte du tutorat m'avait bien aidé dans le cadre de cote qu'on pouvait attribuer ou non aux participants, je me posais la question peut-on ou non leur attribuer la cote et la charte du tutorat répondait bien à la question, ça a résolue une de mes interrogation. »</p> <p>« oui la charte est toujours intéressante à redécouvrir. »</p> <p>« elle est dans la salle des professeurs. »</p> <p>« Ah oui surtout pour les nouveaux tuteurs, c'est un document qui est toujours utile comme tout document qui a trait à la formation, c'est intéressant pour tout nouveau tuteur et c'est obligatoire. »</p> <p>Tuteur 6 :</p> <p>« Normalement oui, mais on ne me l'a pas transmis, mais je l'ai découvert tout seul, je ne sais même pas s'il est suivi ou pas. Je sais qu'avant ils signaient la charte du tutorat. Donc un tuteur quand il s'engage, il signait une charte. Moi je ne l'ai jamais signée, on me l'a jamais proposé. »</p> <p>« Je ne dirais pas inutile, mais je n'ai pas pris connaissance, j'ai pas appliqué ce qui est écrit, je ne me sentais pas obligé de le lire et d'y faire attention et de faire ça, je fais ça tout seul. Je ne peux pas dire que c'est inutile, mais pour moi c'est inutile, je ne l'ai pas utilisé »</p> <p>« Le problème, c'est que si on ne le donne pas, il ne sert plus à rien, même s'il est très bien fait. A un moment il doit être remis au tuteur à l'avance pour qu'il le lise, comme ça, il fait bien attention à ce qu'il fait. Quand quelqu'un par exemple ne rend pas les notes ou les rend 3 ou 4 mois après, ça c'est pas logique et si par exemple on donnait la charte au tuteur, on lui dit voilà ce que tu dois faire, c'est mieux. »</p>
--	--	--	---

			<p>Tuteur 7 :</p> <p>« Oui ça existait, mais c'était pas vraiment, je ne l'ai jamais, ce que j'ai vu, je ne l'ai jamais perçu comme étant une charte officielle de l'ULP de Strasbourg par rapport à ce Master. Donc je sais que c'était des travaux d'anciens étudiants du Master qui avaient été déposés, partagés, améliorés, amendés, etc, mais en aucun cas on nous avait remis ça au démarrage de notre tutorat, comme si ça avait été un contrat passé entre l'université et nous. Je savais qu'il y avait des choses qui existaient mais je ne m'y suis pas référé pour moi, ça n'avait pas de caractère officiel. »</p> <p>« pour moi, une charte, c'est décliner de manière très formelle tout ce que je vous ai présenté comme pouvant être des qualités d'un tuteur, c'est-à-dire quand on parle de réactivité, préciser, que pour le responsable du Master, quel est pour lui le bon délai de réactivité. Quels sont les outils que l'on doit utiliser, est-ce que c'est le mail ou toujours le forum ? Donner un certain nombre de balises qui permettrait au tuteur de savoir où il met les pieds et surtout de savoir s'il fait bien son boulot ou pas. »</p>
--	--	--	--

Annexe L. Charte du tutorat Uticef (2004/2005)

1. Présentation du rôle du tuteur et de la tutrice

Le rôle principal du tuteur et de la tutrice est de relancer sans cesse l'intérêt et l'activité des apprenants, d'être toujours disponible pour clarifier un point de méthodologie, de créer une communauté d'apprentissage entre apprenants.

Il/elle exerce un suivi attentif et relance l'apprenant dès qu'un problème apparaît se matérialisant par une absence prolongée de cet apprenant sur les forums ou dans les échanges personnalisés, de telle sorte qu'un abandon par découragement soit rapidement contrecarré par une remédiation appropriée.

Le tuteur/la tutrice a à sa disposition des outils lui permettant

- d'échanger des messages avec les apprenants : courrier électronique, forum, chat, et
- d'évaluer le travail de l'apprenant par des documents d'évaluation : documents de travail de l'équipe, et documents personnels dans un séminaire, document de synthèse du séminaire transversal, copies des examens sur table, dossier de présentation du projet.

2. Conditions générales de travail du tuteur et de la tutrice

Une unité de valeur se divise en séminaire de 12 étudiants chacun.

Le tuteur ou la tutrice gère un séminaire au maximum.

Chaque séminaire se décompose en un certain nombre de tâches réalisées par l'apprenant :

- lire les pages de cours en ligne,
- télécharger certaines parties du cours pour du travail hors ligne,
- lire son courrier,
- participer à un forum, à un chat avec les autres apprenants sur la situation d'apprentissage proposée,
- communiquer avec le tuteur,
- faire des recherches d'information en ligne,
- réaliser la situation-problème en mode collaboratif.

2.1. Temps de tutorat par séminaire

Pour 12 apprenants par tuteur/tutrice, un séminaire représente :

- 6 heures de tutorat synchrone (rencontres synchrones, forums sur un sujet précis, etc..)
- 1 heure et demi de tutorat personnalisé sous forme éventuellement de référent pour tel ou tel apprenant, correspondant également au courrier en temps différé, à la correction et l'évaluation des devoirs, etc..

Un séminaire se décomposant en trois équipes d'apprenants, la tutrice/tuteur doit répartir ses heures synchrones entre les 3 équipes d'apprenants, sur la durée du séminaire qui dure 15 jours (outre l'autre heure et demi où il peut être référent). Afin de faciliter l'inscription de l'apprenant à un séminaire donné, il est demandé au tuteur d'indiquer à l'avance, ses heures de disponibilités (jours et créneaux horaires) au coordinateur.

Il est par conséquent demandé à chaque tuteur et tutrice d'indiquer avant le début de l'UV dont il/elle a la charge ses disponibilités en ce qui concerne la mise en place des rendez-vous synchrones.

Cette information sera diffusée auprès des apprenants de telle sorte qu'elles/ils puissent choisir en tout état de cause le séminaire qui correspond à leurs disponibilités horaires pour pouvoir suivre les rendez-vous synchrones proposés par le tuteur ou la tutrice.

2. 2. Engagement du tuteur et de la tutrice sur les délais de réponse

Afin d'éviter le découragement de l'apprenant, il convient impérativement de répondre à un message, que ce soit sur un forum régulé ou un courrier dans sa boîte à lettres électronique dans les 24 heures au maximum.

Il convient d'envoyer l'évaluation (qui n'est pas seulement la note) du travail (document d'équipe, document personnel) dans la semaine suivant sa réception aux apprenants, et d'en déposer une copie dans l'espace commun des groupes. Les notes sont communiquées à la fois à l'administrateur de la formation, et aux apprenants.

La tutrice/le tuteur peut proposer après évaluation des travaux aux apprenants une séance synchrone de bilan sur les travaux finaux. Elle/il s'engage à répondre aux questions des apprenants sur l'appréciation de leurs travaux.

3. Organisation du travail de tutorat

Dans le cadre du suivi du groupe d'apprenants dont la tutrice/tuteur a la charge, les tâches suivantes lui sont demandées.

3.1. Gestion des séminaires

Gestion des échanges et facilitation

Si l'apprenant a son espace personnel de travail où il a seul accès, il peut également utiliser l'espace d'échanges entre apprenants tout comme celui où il communique avec sa tutrice/son tuteur.

Espace apprenants

Aide du tuteur/tutrice aux échanges collaboratifs rendus possibles par les droits d'accès partagés pour la constitution d'un dossier, par la proposition de mise en place de groupes d'apprentissage collaboratif débouchant sur la rédaction du document d'équipe à partir de la situation d'apprentissage ou correspondant à une synthèse des situations d'apprentissage.

Espace tuteurs-apprenants

Aide sous forme de dépannage en cas de problème rencontré à n'importe quelle phase du processus d'apprentissage que ce soit durant la phase de consultation des pages de cours mises en ligne, de recherche d'information en vue de constituer un dossier (étude de cas), d'élaboration du ou des rapports constituant le travail demandé dans le cadre du séminaire, d'échanges entre apprenants, etc..

Le recours à l'expert de contenu du cours (le concepteur) est à gérer par la tutrice/le tuteur agissant alors comme intermédiaire, en fonction de demandes spécifiques d'apprenants.

3.3. Envoi des relevés de présence

Après chaque rencontre synchrone programmée dans le cadre du séminaire, la tutrice/le tuteur est tenu d'envoyer un relevé des présences à la coordination de telle sorte que puisse être vérifiée l'assiduité des apprenants et qu'elles/ils soient relancé/e/s si nécessaire.

3.4. Evaluation

Séminaire

En contrôle continu, la tutrice et le tuteur utilisent les outils et dispositifs d'évaluation à leur disposition (document d'équipe et document personnel d'évaluation, etc..)

A la fin du séminaire, la tutrice et le tuteur envoient aux apprenants et à l'administrateur et au coordinateur du DESS Uticef, leurs notes individuelles, ainsi qu'une appréciation écrite sur le travail. Elle/il envoie également ce relevé des notes à l'administration.

Séminaire transversal

L'évaluation du séminaire transversal gérée par la tutrice ou le tuteur concerné s'effectue au cours des 6 heures de communication en synchrone avec 12 apprenants. 3 critères sont utilisés : capacité à maîtriser les outils du chat, capacité à participer activement à un travail de groupe, capacité de synthèse au sujet des contenus des 6 UV discutées dans le séminaire transversal.

Les 3 niveaux d'évaluation de ce séminaire portent sur des sessions de questions apprenants – réponses tutrices/tuteurs, une discussion sur les travaux des autres dans la galerie et la production d'un document personnel de synthèse sur tout ce qui s'est déroulé dans l'UV.

Examen sur table

La conceptrice ou le concepteur conçoit le sujet lié à son UV, évalue dans les délais fixés par l'équipe pédagogique le fichier remis par les apprenants, et répond aux questions des apprenants sur l'évaluation de leurs travaux.

Projet

Le projet de formation à distance est à entreprendre sur une base personnelle. Un tuteur-référent accompagnera l'apprenant dans l'élaboration d'un devis pédagogique personnalisé, tout au long du suivi du projet.

Les différentes étapes du projet sont les suivantes :

-
- définition du projet, avec en particulier une répartition des heures d'enseignement entre présentiel et distance,
 - planification des étapes de développement du contenu et échéancier des tâches,
 - présentation du projet au départ, à mi-chemin, en fin de parcours et discussion avec les autres étudiants et les tuteurs en modes asynchrone et synchrone,
 - gestion du projet,
 - réalisation du projet,
 - soutenance avec évaluation du jury composé de la tutrice ou du tuteur accompagnant et d'un autre enseignant.

18 heures sont consacrées à ce suivi de projet, qui se répartissent entre trois rencontres synchrones inscrites au programme de la formation, qui suivent les Séminaires Transversaux, des échanges synchrones et asynchrones organisés par le tuteur-référent selon un calendrier fixé avec l'apprenant.

3.5. Participation à l'espace tuteurs

Des échanges avec le responsable pédagogique, les concepteurs et les autres tutrices et tuteurs sur les problèmes rencontrés et les solutions trouvées sont organisés dans l'espace de la salle des professeurs.

Les tutrices et tuteurs doivent fonctionner en équipe pour montrer aux apprenants par leur propre pratique, l'intérêt du travail coopératif.

Il est souhaitable que les concepteurs ne deviennent pas les tutrices ou tuteurs de leurs unités de valeurs afin d'éviter une reproduction de la relation traditionnelle enseignant/e-enseigné/e. Par contre, la concertation entre conceptrices/concepteurs et tutrices/tuteurs est obligatoire en début de séminaire afin de mieux coordonner l'abord des situations d'apprentissage.

Ainsi les échanges entre tutrices/tuteurs doivent être favorisés à l'intérieur de chaque équipe d'enseignement, animés par son responsable, ainsi qu'avec tous les autres tutrices/tuteurs intervenant dans les autres unités d'enseignement.

Des procédures de recueil de suggestions sont à mettre en place à destination du conseil pédagogique qui peut les valider et les faire mettre en pratique.

Des cahiers de suggestions techniques et pratiques d'un côté et pédagogiques de l'autre sont mis à disposition des tutrices/tuteurs.