

**Tutorat et encadrement
dans les dispositifs de formation hybrides**

Fatma-Fatiha FERHANI
Université de la Formation continue, Alger

Abstract

Même si l'enseignement en présentiel demeure la modalité prioritaire dans les universités algériennes, la courbe du e-learning est en légère progression, induisant de la part des établissements supérieurs de formation et des entreprises qui pratiquent le coaching par les seniors, un intérêt grandissant pour le tutorat.

L'intégration des nouvelles technologies dans les dispositifs de formation et le recours aux médias sociaux (wiki, blog, podcasts, communauté de pratiques ainsi que la visioconférence, le serious game et mobile learning) en sont aux premiers balbutiements en Algérie mais deviendront progressivement une réalité dans les années à venir.

Dans les dispositifs de formation continue, de formation ouverte et à distance et d'apprentissage tout au long de la vie, modes d'enseignement-apprentissage proposant des parcours multimodaux et reposant en grande partie sur les théories constructivistes et socioconstructivistes et donc sur le travail collaboratif/coopératif et l'autodidaxie, le terme «enseignant» a tendance à s'effacer progressivement, voire à disparaître au profit de celui de «tuteur».

Mots-clés : e-learning – dispositifs de FOAD- tutorat- formes d'accompagnement

Les formations dispensées à l'université, les approches didactiques récentes et les pédagogies innovantes ont engendré une redéfinition des rôles de l'enseignant et de l'apprenant et par voie de conséquence de nouveaux concepts. Dans cet article nous allons nous intéresser à celui de tuteur, qui investit un champ plus large que celui d'enseignant.

La polysémie du mot « tuteur » permet son emploi dans des situations variées. Les ouvrages de référence dans le domaine lui donnent les définitions suivantes : « *enseignant, étudiant avancé ou professionnel qui aide un débutant, un apprenti* »¹, « *le tuteur est un guide, un instructeur qui enseigne à une seule personne ou à un petit groupe d'élèves à la fois; c'est un conseiller d'élèves.* »², « *le tuteur est chargé d'intervenir pour faciliter la démarche d'apprentissage et assurer un suivi pédagogique. Il a un rôle d'accompagnateur, de guide, de personne-ressource. Il doit à la fois faciliter le transfert des connaissances et aider l'apprenant dans son processus personnel d'apprentissage et d'assimilation de ces connaissances* »³

La littérature spécialisée regorge de termes utilisés comme substituts lexicaux : instructeur, répétiteur, accompagnateur, coach, conseiller, facilitateur, animateur, moniteur, guide, médiateur, mentor, modérateur, personne-ressource ...

Glikman⁴ affirme qu'en Grande-Bretagne, « *tutor* » est fréquemment utilisé dans le cadre de la formation des adultes et de « *l'open learning* », où il correspond au terme français « formateur ». D'après « le Jarvis », dictionnaire anglais des termes usités en éducation et en formation, le tuteur est « *un enseignant, quelqu'un qui instruit [et] le tutorat est souvent une fonction*

¹ Dictionnaire Hachette encyclopédique, Edition 2001 : 1923

² Legendre (2005 :1414), Dictionnaire actuel de l'éducation, Larousse, Paris-Montréal

³ Glikman (2002 : 225). Des cours par correspondance au e-learning, Paris : PUF

⁴ Ibidem. P : 223

d'enseignement plus personnalisée, c'est-à-dire en face-à-face ou en petits groupes (Jarvis, 1990) ».

L'expression anglaise *online tutor* inclut toute personne chargée d'un rôle de soutien et de facilitation aux étudiants pour apprendre efficacement à distance. Aujourd'hui, dans la formation à distance, le tuteur est surtout « médiateur » entre d'une part l'institution et les concepteurs de cours – et donc des contenus- et d'autre part, les étudiants dont l'encadrement peut se réaliser de façon individuelle ou collective.

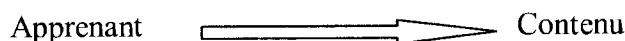
Le tutorat est donc l'action qui consiste à prodiguer aide et assistance à une personne qui en a besoin pour progresser dans son apprentissage scolaire ou professionnel. Selon Barbier¹ (p : 9) le tutorat est *« l'ensemble des activités mises en œuvre par des professionnels en situation de travail en vue de contribuer à la production ou à la transformation de compétences professionnelles de leur environnement, jeunes embauchés ou salariés en poste engagés dans un processus d'évolution de leur qualification ».*

En qui nous concerne, pour rester dans le thème de notre recherche, nous allons focaliser sur le tutorat inhérent au domaine de la formation en ligne, sans cependant occulter complètement le tutorat en présentiel attendu qu'il existe (ou devrait exister) dans le cadre des regroupements en présentiel obligatoires dans les dispositifs hybrides.

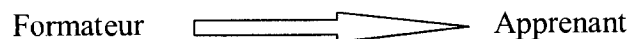
¹ Barbier, J.M. (1996). Tutorat et fonction tutoriale : quelques entrées d'analyse. *Recherche et Formation*, 22, 7-20.

Dans l'abondante littérature qui traite ce sujet, nous avons relevé un consensus des auteurs autour du nombre de types d'interactions en ligne, soit quatre au total.

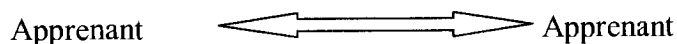
Le premier type d'interactions est à la base de l'apprentissage et des modifications des structures cognitives ; il s'agit des échanges horizontaux qui ont lieu entre l'apprenant et le contenu de la formation :



Le second type, le plus répandu, concerne l'accompagnement de type descendant, celui qui unit le formateur et l'apprenant et vise la stimulation, le maintien de la motivation et l'aide à la gestion de l'apprentissage. Ces interventions adaptées aux besoins des apprenants ont pour objectifs de motiver, expliquer et fournir des rétroactions au moyen de divers instruments : courrier, courriels, téléphone, conférences télématiques :



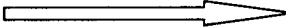
La troisième catégorie de tutorat est relative aux interactions existant les apprenants eux-mêmes, avec ou sans la médiation d'un tuteur ; on la rencontre surtout dans des contextes de formation andragogique :



Hillman ¹& al sont à l'origine de l'identification d'un quatrième type d'interactions, celui qui unit l'apprenant et l'interface. En effet, dans la formation à distance, une

¹ in Poellhuber & Chomienne (2006) *L'amélioration de la persévérance dans les cours de FAD*, p 20. Cf. cégep@distance

part importante des trois autres types d'interactions sont médiatisées par une interface technique, la plateforme, et ainsi que le précisent les auteurs précités, la maîtrise de l'environnement technologique est une condition essentielle à la réussite du processus de formation :

Apprenant  Interface

Pour Barnier¹, le tutorat correspond à « *un complément à la forme habituelle d'enseignement (...), il autorise une meilleure prise en compte des relations et des activités entre apprenants et permet une plus grande participation des élèves à leurs propres apprentissages. Situé à l'articulation de l'acte d'enseigner et de celui d'apprendre, il sollicite conjointement les processus de transmission, d'appropriation et de réinvestissement des connaissances. Il s'appuie sur une conception du développement comme processus d'assistance et de co-élaboration entre les individus, où la capacité à apprendre est corrélative de celle d'expliquer, d'enseigner.* »

On savait, d'abord de façon empirique puis par les travaux de Piaget, Vigotsky, Bronckart sur théories cognitivistes et socioconstructivistes et de celles de Bandura, Henri et Lundgren-Cayroll sur l'apprentissage social, que certains étudiants, pour des raisons relevant sans doute du domaine psychoaffectif, apprenaient mieux et plus vite au contact de leurs camarades. Cette relation au savoir et au détenteur du savoir n'est plus triangulaire, elle est horizontale puisque les

¹ Barnier, G. (1996). Interactions de guidage entre pairs et effet-tuteur. *Educations*, n°9, pp 44-47.

connaissances passe d'un émetteur à un récepteur de même statut hiérarchique dans l'absolu mais en réalité l'émetteur est reconnu par le récepteur comme « expert » dans le domaine concerné. Ce glissement tacite de statut de simple étudiant à celui d'étudiant-avancé fera de ce dernier un tuteur reconnu par et pour ses pairs qui vont lui accorder le même capital confiance que celui de l'enseignant. A ce sujet, Goodlad et Hirst¹, cités par Barnier² affirment que *"le tutorat entre pairs est ce système d'enseignement au sein duquel les apprenants s'aident les uns les autres et apprennent en enseignant."*

Après observation du bénéfice tiré autant par le tuteur que par le tutoré sur le plan des acquis, certains pays tels le Québec, l'Allemagne, la Belgique, la Grande-Bretagne, les Etats-Unis, etc. se sont intéressés très tôt à ce mode de passation du savoir, et l'ont intégré à des dispositifs d'individualisation de l'enseignement ou de lutte contre l'échec scolaire. Bien que signalé dans les nouveaux programmes de français issus de la Réforme de 2003, le tutorat sous forme de coopération entre les élèves n'est pas encore véritablement entré dans les mœurs pédagogiques algériennes.

Pourtant, même si le concept « tutorat » n'est pas explicitement écrit dans les instructions officielles, il est implicitement induit par la référence au socioconstructivisme, l'un des fondements théoriques ayant présidé à l'élaboration des nouveaux programmes de français des trois cycles primaire, moyen et

¹ Goodlad S. & Hirst B. (1990). *Explorations in peer tutoring*. Ed. Kogan Page. London.

² op.cit.

secondaire, ce qui laisse supposer que les bacheliers intègrent l'université avec une solide expérience dans le domaine du soutien pédagogique latéral, c'est-à-dire, l'étayage des compétences par les pairs.

De plus, sur le plan institutionnel, l'introduction du poste de professeur-coordonateur ou « responsable de matière » dans la nomenclature des postes pédagogiques est l'indice que les pratiques institutionnelles commencent à s'ouvrir à l'idée que le tutorat peut pallier le déficit de formation initiale et continue des enseignants. En réalité, le tuteur a fait partie du paysage éducatif sous le statut de « conseiller pédagogique » cantonné au cycle primaire avant suppression totale du poste alors qu'au contraire, il aurait fallu, comme en Tunisie, par exemple, étendre son champ d'intervention au moyen et au secondaire.

Mais dans la pratique, en formation pédagogique, la passation des connaissances par le biais de personnes-ressources est une pratique courante. En effet, le maître/le professeur d'application qui reçoit les professeurs stagiaires pratique le tutorat tout comme l'enseignant de l'ENS qui accompagne ses étudiants en stage. Il en va de même pour le professeur « chevronné » d'un établissement que l'Inspecteur charge d'aider ses collègues stagiaires en les recevant en classe ou en les épaulant lors de la préparation de leurs cours. Ainsi, même s'il n'est ni nommé, ni conceptualisé, ni institutionnalisé comme aux USA, en Allemagne ou au Québec, le tutorat a toujours existé dans le paysage éducatif algérien par la reconnaissance implicite de « *la vertu formatrice de l'expérience que l'on peut acquérir dans l'exercice réel et encadré de la fonction*

*d'enseignement, prolongé par une réflexion sur celui-ci. »*¹.

En règle générale, tout dispositif tutoriel s'inscrit dans une dynamique de transmission de connaissances, de savoir-faire ou de compétences de celui qui les maîtrise à un apprenant non point par l'exposé mais par l'assistance. Par le biais du discours informatif/explicatif, le tuteur amène celui qui est en situation de demande à réaliser l'apprentissage par lui-même, tout en comptant sur l'aide potentielle de son mentor.

Même s'il est actuellement mis en exergue suite à l'utilisation qu'en font les dispositifs de formation à distance via les TIC, le tutorat était pratiqué au 17ème siècle déjà par Comenius² qui préconisait l'apprendre à apprendre par les élèves eux-mêmes, la fixation des connaissances se renforçant par le fait de les expliquer à quelqu'un d'autre car selon lui « *qui enseigne aux autres s'instruit lui-même* ». En effet, lors d'une activité de tutorat, les compétences métacognitives du tuteur sont sollicitées dans la mesure où il lui faut activer ses capacités à organiser les connaissances à transmettre, à contrôler celles-ci, à les organiser et les opérationnaliser avant de vérifier leur portée. Ce faisant, il est amené à « *se distancier par rapport à sa propre manière de faire, à réfléchir afin de mieux agir.* »³ Le fait de prendre du recul par rapport au savoir à transmettre est formateur vu qu'il amène à structurer la pensée et à mettre en mots ce que l'on a bien intériorisé.

¹ Barnier, op.cit.

² Comenius, né Jan Amos Komenský (1592-1670) philosophe, grammairien et pédagogue tchèque.

³ Barnier, op.cit.

Au 19^{ème} siècle le « monitorial system » de Bell et Lancaster permet à l'apprenant d'être plus actif dans son apprentissage et au 20^{ème}, le développement des Ecoles Mutuelles à travers le monde favorise l'essor du tutorat. Les valeurs de partage et de solidarité pour permettre l'accès d'un plus grand nombre au savoir sont le credo de Jules Ferry. L'apprentissage collaboratif entre pairs, l'entraide et la coéducation sont au cœur des innovations pédagogiques mises en place par Montessori, Freinet, Decroly, Dewey et Claparède. Pour développer l'esprit scientifique, Bachelard préconisait « *une pratique d'enseignement où l'élève passerait par le détour formateur d'avoir aussi à enseigner ce qu'on lui enseigne.* »

L'apprentissage se réalise à travers le retour sur les connaissances acquises et leur reformulation personnelle qui passe par la verbalisation. Les moments d'explicitation et de modélisation traduisent une activité cognitive nécessaire à l'apprentissage. La conceptualisation des connaissances acquises est renforcée lorsqu'il s'agit de re-présenter le savoir acquis à des pairs, assurant ainsi l'intégration de nouveaux acquis et l'acquisition d'un rapport au savoir plus flexible. Le tutorat entre pairs peut s'avérer un atout de premier ordre dans un projet d'amélioration de la qualité de l'enseignement-apprentissage, en formation initiale ou continue.

L'idée du tutorat par les pairs ou apprendre en enseignant (*learning through teaching*) a été reprise un peu partout, y compris en Algérie ne serait-ce qu'à travers la

préconisation des instructions officielles qui consiste à inciter les enseignants à mettre en place une pédagogie différenciée favorisant l'apprentissage en « petits groupes » où « celui qui sait va expliquer à celui qui ne sait pas ». Cette préconisation aurait dû cependant être modalisée suite aux études qui ont montré que lorsque l'on charge toujours les mêmes de jouer le rôle de tuteur auprès de leurs pairs, il s'instaure un rapport dominant/dominé préjudiciable au travail collaboratif, l'idéal résidant dans la mise en place d'un « coaching tournant ».

Arguant de la difficulté à le mettre en place dans des classes aux effectifs pléthoriques, les enseignants ne tirent pas toujours parti de ce mode de transmission correspondant au soutien de l'action de l'autre, qualifié par Bruner de dispositif d'« étayage¹ ». Paradoxalement, en faisant l'impasse sur le tutorat inter apprenants, ils suppriment une possibilité d'augmenter le rendement de leurs enseignements surtout auprès de ceux qui ont un rythme d'apprentissage moins rapide que les autres qui, dans une configuration de tuteurs vont faire preuve de motivation et fournir les efforts nécessaires à l'accomplissement de leur mission qui va avoir des retombées positives sur leur apprentissage.

En ce qui concerne la formation des PEM par le biais d'e-FAD, la médiation sociale permettant « *la transition d'un fonctionnement psychique interindividuel vers un*

¹ Bruner, J. (1983). *Le développement de l'enfant : savoir-faire, savoir dire*. PUF, Paris.

fonctionnement psychique intra-individuel »¹ qui engendre l'autonomie n'a pu s'enclencher en raison de l'absence d'opérationnalité de la plateforme utilisée. Cette carence en fonctionnalités a également empêché l'appropriation par les formés des savoirs avant une éventuelle transmission collatérale dans un contexte sociocognitif médiatisé où les situations-problèmes deviennent des moteurs pour l'apprentissage et favorisent l'émergence du travail coopératif.

En effet, la construction des savoirs par la tutelle et la médiation propres à l'enseignement à distance représentent aux yeux des personnes que nous avons interrogées des manques auxquels il est urgent de pallier pour les promotions suivantes de cette formation..

Il est sans doute temps de former les enseignants dans ce domaine et de construire un projet d'envergure autour du thème. En effet, le tutorat, qu'il soit fait en présentiel ou à distance, est un dispositif structuré dans un cadre de mutualisation des compétences, des savoirs et des ressources, qu'il s'agit d'organiser en fonction d'objectifs planifiés et se donner les moyens humains et matériels de les atteindre.

Dans un dispositif de FAD ayant pour finalité la consultation à distance de contenus pédagogiques, l'individualisation de l'apprentissage et le Télétutorat, le formateur crée des parcours pédagogiques individualisés, incorpore des ressources multimédias et fait un suivi des activités des apprenants. Il instaure une communication avec les autres formateurs et les apprenants, crée des

¹ Dumas Carré, A. & Weil-Barraï, A. (Eds), (1998). *Tutelle et médiation dans l'éducation scientifique*. Bern, Ed. Peter Lang.

thèmes de discussion et collabore à la production de documents communs.

A ces tâches premières, s'ajoutent la gestion des diverses fonctionnalités de la plateforme : système de messagerie (mails et envoi de documents attachés), système de questions réponses (forums), système de communication synchrone (chat, skype, MSN...), système d'autoévaluation (tests autocorrectifs et QCM en ligne...).

Selon le type de dispositif choisi, l'encadrement s'organise en trois pôles¹ :

- le premier pôle, souvent qualifié de tutorat, concerne l'accompagnement direct des apprenants qui peut correspondre à trois orientations, l'une tournée vers la connaissance du domaine, la seconde tournée vers le suivi individuel de l'apprenant et la troisième vers la mise en œuvre des acquisitions.
- Le second pôle correspond aux fonctions de coordination s'adressant à l'équipe pédagogique et/ou aux apprenants. Ces fonctions sont proportionnelles au nombre d'apprenants et/ou au nombre de domaines d'apprentissage concernés.
- Le troisième pôle concerne des fonctions de support technique à destination des formateurs, des tuteurs et /ou des apprenants.

¹ Ecoutin, E. (2001), Mise en œuvre des plates-formes pour la fonction ouverte et à distance : les fonctions d'accompagnement. <http://www.centre-info.fr/bib/motscles/COMPETENCE.html>

En plus de ces fonctions peuvent en apparaître d'autres, liées à la mise en œuvre de la formation et à l'évolution de la technologie de la plateforme :

- fonction de responsable des contenus, de leur expertise et de leur mise à jour, de transmission des savoirs,
- fonction d'administration des contrats de formation des dossiers de scolarité et de services aux étudiants,
- fonction de gestion et animation de centre de ressources, de salles multimédias etc.

La mise en place d'un dispositif de FAD impliquant la fonction de responsable du projet est connue dans le domaine des technologies pour la formation. Son rôle commence avec l'idée et s'achève avec l'évaluation du dispositif ; c'est, en effet, lui qui traduit le concept de départ en termes d'objectifs, de champ couvert, de financement, de compétences à réunir, de création/rassemblement d'outils et surtout d'institutionnalisation du projet dont le processus de mise en place peut être réévalué par rapport à l'idée de départ.

Si la fonction de responsable de projet est difficile à faire émerger dans une institution à structure constante, elle l'est encore plus dans un contexte impliquant l'innovation et le changement. Dans les deux cas, il a « *une responsabilité vis-à-vis du fonctionnement du dispositif et de sa continuité dans le temps.* »¹

Le tuteur endosse également le rôle du coordinateur attendu que « *la coordination recouvre un certain nombre de tâches qui incluent la communication*

¹ Ecoutin, op.cit ; p : 5

institutionnelle, la démarche qualité, l'efficacité et l'homogénéisation de la formation, l'évaluation du groupe et de son avancement, la médiation et la régulation des conflits, le suivi des règles techniques et de civilité, l'accroissement des compétences de l'équipe pédagogique, l'organisation du travail des intervenants ponctuels, la communication avec les entreprises, le soutien de la synergie de groupe et le suivi du moral des troupes... »

Vaste programme qui demande des compétences multiples, liées à celles du chef de projet, et qui peuvent être déclinées comme suit : savoir gérer une équipe, concevoir des organisations, des processus de travail, faire circuler l'information, avoir un bon sens relationnel avec toutes les parties prenantes, assurer un suivi technique.

Ces fonctions peuvent être réparties entre plusieurs personnes en fonction du nombre d'inscrits dans les formations et du projet pédagogique défini. Il est cependant souhaitable que la coordination conserve une taille humaine si elle veut garder le lien ou le « *liant de la formation*. »¹

Il existe cependant des cas particuliers ; en effet, l'accompagnement pédagogique ne s'impose pas dans tous les dispositifs de formation utilisant une plateforme. C'est le cas, par exemple, d'un dispositif de formation de courte durée qui repose entièrement sur l'accès libre des utilisateurs, sur l'autoformation et la multiplication des possibilités d'accès à l'information via les réseaux de télécommunications et les sites Web.

¹ Cf. www.centre-inffo.fr/IMG/pdf/integrpf.pdf

L'autre cas dans lequel l'accompagnement pédagogique n'est pas primordial est celui de l'accompagnement différé dans le temps. Les apprenants sont en autoformation totale et ce sont les séances en présentiel qui se chargent de cet accompagnement. Dans ce cas de figure, un outil de la plateforme permet de coordonner et de mettre en cohérence les séances en autoformation et celles en présentiel.

Le troisième contexte est celui qui segmente le public visé en séparant ceux qui désirent bénéficier d'un accompagnement et ceux qui ne le souhaitent pas. Des tests de positionnement par rapport aux compétences visées, des questionnaires en ligne et des formulaires d'inscription sont des instruments permettant la mise en place de ce type de formation bimodale.

Cependant, la plupart des plateformes sont conçues dans une perspective d'offre d'accompagnement pédagogique pour tous les apprenants et si les outils de première génération ne prévoyaient qu'un nombre restreint de rôles, ceux d'aujourd'hui diversifient les possibilités et en proposent un large éventail : concepteur de cours, formateur en ligne, tuteur, avec des modulations de son rôle, coordinateur producteur de contenu, coordinateur chargé du suivi, de la relance de motivation et de soutien psychologique pour éviter le décrochage, etc.

Ecoutin ¹ cite en exemple deux plateformes, *WebCT* qui prévoit quatre rôles (apprenant, formateur, assistant pédagogique chargé de la notation des travaux

¹ Op. cit. p : 6 et 7

d'apprenants, administrateur technique) et *Librarian* qui en prévoit huit (apprenant, formateur, créateur de documents, gestionnaire des ressources pédagogiques, responsable de formation, chargé des inscriptions, chef d'équipe de production).

Très souvent une seule personne joue plusieurs rôles dans le dispositif surtout au début du processus de mise en place. Ainsi, dans les premières phases, le formateur est également expert de contenu, tuteur et expert technique. Dans la pratique, chaque dispositif construit son architecture en fonction des moyens dont dispose l'organisme commanditaire mais une spécialisation de chacun des intervenants est plus que souhaitable pour différentes raisons. La première relève de la technicité de certaines fonctions comme l'administration technique qui requiert des compétences avérées en informatique, la seconde relève de la complexité du dispositif, du nombre de domaines de formation, du nombre d'apprenants, la troisième est relative à l'externalisation de l'accompagnement suite au développement du réseau de communication, etc.

Les spécialistes de la FAD évoquent souvent la non-neutralité du vocabulaire de l'accompagnement pédagogique utilisé : formateur, enseignant, tuteur, personne-ressource, animateur... rôles dont les fonctions ne sont pas toujours univoques.

Eléments bibliographiques et sitographiques

Barbier, J.M. (1996). Tutorat et fonction tutoriale : quelques entrées d'analyse. Recherche et Formation, 22, 7-20.

Barnier, G. (1996). Interactions de guidage entre pairs et effet-tuteur. Educations, n°9, pp 44-47.

Bruner J. (1983). Le développement de l'enfant : savoir faire, savoir dire. PUF, Paris.

Dumas Carré, A. & Weil-Barraï, A. (Eds), (1998). Tutelle et médiation dans l'éducation scientifique. Bern, Ed. Peter Lang.

Ecoutin, E. (2001), Mise en œuvre des plateformes pour la fonction ouverte et à distance : les fonctions d'accompagnement. <http://www.centre-inffo.fr/bib/motsclés/COMPETENCE.html>

Glikman (2002). Des cours par correspondance au e-learning, Paris : PUF

Fatma-Fatiha FERHANI,
Maître de Conférences,
Didactique du FLE,
Université de la Formation continue, Alger,
Chercheuse associée au Crasc- Oran,
E-mail : fafaferhani@yahoo.fr