

**RETOUR DE L'EXPERIENCE PILOTE DE L'ENSEIGNEMENT A
DISTANCE EN TUNISIE CAS DU MODULE DE L'INTRODUCTION
GENERALE A LA GESTION SUR LE NET**

Rym Kamoun
Enseignante Technologue
Institut Supérieur des Etudes Technologiques de Radès
Bousof2000@yahoo.fr; Rym.Kamoun@iset.rnu.tn
00 216-98-346-915

Résumé : L'université virtuelle a lancé l'enseignement à distance en Tunisie le 17/février/2003, par le biais des Instituts Supérieurs des Etudes Technologiques tunisiens. Il s'agit d'un projet, considéré par le ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche Scientifique et Technologique en Tunisie comme un projet pilote.
La communication que je me propose de présenter constitue un résumé descriptif de cette expérience.

Summary : Potential university launched the education from afar in Tunisia the 17/February /2003, by the bias of the Superior Institutes of the Etudes Technological Tunisian. It's a project considered by the Ministry of Superior Education and Scientific Research and Technologies as a project pilots.
The communication that I propose myself to present constitutes a descriptif summary of this experience.

Mots clés: Enseignement à distance,tutorat, Nouvelles Technologies de l'Information et de Communication, Apprentissage collaboratif .

Key words: Education from afar, E-learning , Tutoring, News Technology of Information and Communication, Collaborative apprenticing.

Retour de l'expérience pilote de l'enseignement à distance en Tunisie : Cas du module de l'Introduction Générale à la Gestion sur le net.

Il est aujourd'hui évident que les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) fassent partie intégrante des pratiques organisationnelles de toute institution, qu'elle soit une entité sociale ou un établissement d'enseignement. A l'heure des NTIC, l'information est présente partout sous une diversité de formes, véhiculée différemment, rapidement et efficacement d'un point à un autre. L'originalité de ces technologies nouvelles ; c'est qu'elles communiquent autre chose de si attrayant, de si envoûtant et de si convaincant que l'on ne peut pas freiner la multiplication des communautés virtuelles. Ainsi dans un contexte où les NTIC s'imposent et en raison des potentialités qu'on leur reconnaît, l'activité éducative et de formation est inévitablement appelée à être redéfinie (Bélanger, 1997).

La question centrale est celle de l'apprentissage à travers ces nouvelles technologies. Cet apprentissage est-il de même nature, de même efficacité et d'une même pertinence qu'un apprentissage classique, s'appuyant sur un banc de classe, un tableau et de la craie ?; Qui peut y gagner, qui peut y perdre et qu'est ce que nous pouvons y gagner et qu'est ce que nous pouvons y perdre ?; Comment s'assurer de la pertinence des résultats escomptés ?; Quels sont les coûts qu'il faut engager ?...Il nous semble ainsi, important de s'interroger quant aux enjeux de cette nouvelle méthode d'enseignement. En effet, l'usage de la technologie ne peut pas être parachuté sans raisons et sans explications. L'interactivité offerte par le multimédia donne de nombreuses possibilités à l'enseignement telles que sa facilité de communication, d'animation, d'échange de savoirs entre membres de groupes le plus souvent éloignés les uns des autres, et pas nécessairement disponibles au même moment...Le multimédia permet ainsi d'envisager des situations pédagogiques riches, nouvelles, innovantes conçues à partir des possibilités de la technologie. Ainsi l'enseignement à distance, s'appuie entre autres sur un élément fondamental à savoir l'ordinateur. Considéré jusqu'au début des années 90, comme une machine à apprendre, cet outil devient avec l'explosion du réseau Internet, une machine à communiquer. Mais force est cependant de constater, que cet outil doit être utilisé avec précaution car si le phénomène Internet est parfaitement maîtrisé et relève d'un comportement banal pour certains, il reste encore totalement étranger pour d'autres.

« Il semblerait bien que cette mutation technologique a transformé les courants pédagogiques et a métamorphosé les habitudes ancestrales de l'enseignement magistral, ...d'un concept de paquets de connaissances à livrer, à celui d'un environnement d'apprentissage ouvert en permanence... » Richard Faerber (2002).

Le développement des NTIC a introduit de nouveaux paramètres de liberté dans la mise en œuvre des pratiques de l'enseignement à distance. La possibilité de distribuer des textes, des références bibliographiques par la voie d'Internet, l'usage didactique de matériaux d'apprentissage interactifs, le recours au courrier électronique, l'interactivité offerte aux apprenants... permettent un usage intensif et généralisé des technologies et a conduit à l'apparition du concept d'environnement virtuel d'apprentissage et d'université virtuelle dont plusieurs exemples d'initiatives existent dans divers pays du monde.

1- LE CONTEXTE GENERAL DE TRAVAIL

Pour rester au diapason de la technologie et dans une optique de modernisation de l'enseignement supérieur, la Tunisie a décidé de lancer l'enseignement à distance depuis Septembre 2002 et ce par la création de l'Université Virtuelle de Tunis (UVT).

L'Université Virtuelle de Tunis est guidée par de multiples objectifs essentiellement d'ordre pédagogiques : en matière de technologies éducatives, de développement d'une nouvelle culture d'apprentissage, d'élargissement du public cible pour l'enseignement ...

Afin de garantir l'atteinte de ses objectifs, l'UVT a démarré ses activités en collaboration avec l'ensemble des universités tunisiennes. Sa première action expérimentale a été réalisée en partenariat avec les Instituts Supérieurs des Etudes Technologiques (l'équivalent des IUT en France) notamment ceux de Tunis ville (Radès, la Charguia), du centre (Sousse) et du sud (Sfax). Cette expérience d'enseignement à distance, considérée comme un projet pilote en Tunisie, a débuté effectivement le 17 Février 2003 avec deux modules semestriels pour le cursus de formation des techniciens supérieurs de la filière « Gestion des Entreprises » à savoir le module « Introduction Générale à la Gestion » et le module « Expression et Communication ». Ces modules ont été proposés aux étudiants nouvellement inscrits aux quatre établissements cités ci dessus et dont le nombre est de 170.

Cette expérience a exploité la plate-forme ACOLAD, outil principal pour gérer les différents acteurs à savoir enseignants, étudiants et administrateurs ainsi que de multiples activités pour une formation ouverte et à distance / des contenus de cours en ligne, des services d'accompagnement pédagogiques, un tutorat soit à travers le « chat », soit par messagerie électronique, des forums de discussion...

ACOLAD est une plate-forme de formation à distance pour des apprentissages collaboratifs. Elle met l'accent sur le travail de groupes d'une douzaine d'apprenants partagés en équipes restreintes de 3 à 4 personnes maximum ; chacun se voit assigné une tâche et où tous travaillent pour atteindre un même but. Son espace est structuré selon un séminaire virtuel défini par :

- Des lieux,
- Un groupe organisé en équipes encadrées par un tuteur,
- Un contexte cognitif commun ou encore des « situations problèmes »,
- Une période de temps.

Il s'agit donc d'un environnement virtuel d'apprentissage en groupes, qui permet :

***A l'enseignant :**

- de créer des parcours pédagogiques spécifiques à son enseignement ;
- d'incorporer des ressources pédagogiques multimédia ;
- d'effectuer un suivi des activités des étudiants...

***Au groupe d'étudiants :**

- de consulter en ligne ou télécharger les contenus pédagogiques qui lui sont recommandés ;
- d'organiser l'évolution de son travail ;
- de s'auto évaluer et de transmettre des travaux à corriger par son enseignant tuteur...

***A l'administrateur :**

- d'installer et d'assurer la maintenance du système ;
- de gérer les accès et les droits des uns et des autres ;
- de créer des liens avec les systèmes d'informations externes (scolarité, mise en place du calendrier pédagogique, suivi des chapitres du cours en question...)

Ainsi ce projet pilote s'inscrit dans le cadre de développement des nouvelles méthodes et pratiques de travail ainsi que dans une vision de modernisation de l'université tunisienne pour l'intégration à la société d'informations. Il est à noter par ailleurs, que ce projet a aussi pour finalité de répondre à une volonté politique du pays pour lequel l'enjeu est de taille. ¹

¹ L'enseignement supérieur accueille entre 25.000 et 30.000 étudiants à chaque rentrée universitaire. L'idée principale étant de désengorger les universités tunisiennes fortement encombrées notamment en Economie et en Gestion.

Il s'agit d'un projet mobilisateur créant une dynamique dans le cadre enseignant et appelant à une transformation presque radicale du métier de l'enseignant. Celui ci doit être formé, pas nécessairement en informatique mais dans son activité nouvelle d'apprentissage. Le cœur de son métier devient essentiellement la pédagogie en aidant l'apprenant à l'appropriation, en vérifiant le transfert des connaissances et sa facilité de compréhension. Les enseignants doivent intégrer l'idée que leur rôle doit changer. Ils vont devoir passer d'un rôle d'expert transmettant des savoirs à un rôle de facilitateur ou d'accompagnateur de discussions en groupes. Ce changement nécessite l'acquisition de nouvelles compétences pour former (Berge,1995). Ainsi, les enseignants vont devoir faire face à un véritable défi pour développer de véritables activités pédagogiques pour les apprenants en conciliant la technologie, la pédagogie et les intérêts des étudiants pour un apprentissage efficace. Dans ce même ordre d'idées, Richard Faeber (2002) stipule que l'enseignant devrait être au préalable disposé à changer de rôle : « ...de pur formateur à un animateur de groupe... ».

La question qui se pose : Un enseignant classique est-il automatiquement un bon e-formateur appelé encore tuteur ? C'est à travers mon expérience personnelle dans le e-learning que je me propose dans cet article, de décrire la mise en place de l'enseignement à distance en Tunisie.

Comme déjà mentionné, cette expérience est considérée dans ses premiers pas dans le pays ; elle a eu effectivement lieu le 17/02/2003. Une année auparavant, soit le 5 Mars 2002, une équipe d'enseignants a été engagée dans une formation de sept jours sur des logiciels spécifiques à la numérisation des cours (Webexpert, Dreamweaver et Namoweb). Depuis ce jour là, une assistance informatique propre à l'UVT, a été mise en place pour encadrer ces dits enseignants dans la conception de leurs cours.

Il va sans dire que nous ne sommes pas censés être de bons informaticiens pour réussir la conception des cours mais de bons pédagogues pour assurer la meilleure transmission des connaissances à l'apprenant, qui aura la tâche de piloter lui même son cours.

Je n'insisterai pas sur ce point car la conception d'un cours en ligne n'est pas difficile en soi. Il suffit de bien prendre son temps, de bien structurer le contenu du module selon un plan logique qui n'est pas nécessairement celui adopté sur un support papier, de bien choisir l'animation des pages (plus elle est simple et claire en termes de sons, de couleurs, d'images ...et plus elle est compréhensible par l'apprenant), de prévoir suffisamment de ressources (renvoi à des références bibliographiques, à des exercices d'auto évaluation, à des suppléments de cours

éventuellement téléchargeables...), de faciliter à l'étudiant l'accès au cours en continu pour lui permettre d'établir des liens entre les différents concepts étudiés, de mettre à sa disposition un index et un glossaire du module, de bien définir ses objectifs aussi bien généraux que spécifiques afin de les communiquer aux apprenants, de créer des liens utiles avec d'autres supports, de permettre aux étudiants de poser des questions soit à travers la messagerie électronique soit à travers les forums de discussions... Ceci étant bien réfléchi, il suffit que le concepteur s'engage à garantir l'atteinte de ces objectifs pour que tout le reste s'en suive.

Force est cependant de constater que le volet pédagogique ou pratico-pratique avec l'étudiant reste épineux, malgré parfois un cours conçu presque « parfaitement ! ». Cette idée m'amène à présenter ma propre expérience pratique avec le cours en ligne d'Introduction Générale à la Gestion destiné aux techniciens supérieurs de l'Institut Supérieur des Etudes Technologiques de Radès, filière Gestion des Entreprises. Il faut mentionner dès le départ, que j'ai eu l'occasion de concevoir ce cours mais aussi de le tutorer auprès de ces étudiants. J'ai donc joué à la fois le rôle de concepteur et de tuteur, ce qui m'a permis d'expérimenter la pratique du module. Bien évidemment, le constat de l'expérience est qu'un cours n'est jamais parfait, il est constamment appelé à être amélioré !!!

Je me propose de présenter dans la partie suivante le déroulement de l'expérience, l'importance du rôle de l'enseignant tuteur, les freins et les motivations des uns et des autres tirés à travers des témoignages des étudiants ainsi que des constats concrètement vécus et tirés à partir de questionnaires administrés aux étudiants. Il est sans doute important de signaler, qu'il s'agit d'une étude purement descriptive, limitée à une cible propre aux instituts sélectionnés pour les besoins de l'étude.

2-DEROULEMENT EFFECTIF DU COURS

Je tiens d'abord à signaler que les étudiants ayant suivi cette formation, ont montré au début, une certaine réticence, qui a disparu au fil du temps grâce à leur motivation et leur intérêt pour cet enseignement. Toutefois, certaines remarques sont à soulever :

* **Sur le plan pédagogique** : La masse de travail relative au cours devient assez importante. En effet, la spécificité du travail collaboratif de l'enseignement à distance étant mal assimilée par les étudiants, les enseignants tuteurs se retrouvent, à chaque fois avec une masse de documents à corriger à titre individuel, ce qui alourdit considérablement leur tâche.

Il va sans dire qu'un étudiant, à distance, qui ne trouve pas de réponse à son document, est rapidement démotivé et ne voudra plus déposer de travail ni même participer à celui de l'équipe.

Pour réussir, l'étudiant qui se trouve isolé, seul devant un écran d'ordinateur, doit d'abord faire preuve d'autonomie. Cela exige de la discipline, de la détermination et de la persévérance pour aller à la rencontre de la réussite. Mais l'autonomie comporte aussi des atouts non négligeables, notamment celui de pouvoir étudier à son propre rythme, au moment et dans le lieu qui conviennent à l'apprenant : celui qui lui permet d'être libéré des contraintes de temps et d'espace. Toutefois cette liberté dans les études est soutenue par un enseignant tuteur qui devrait répondre à ses besoins :

-*Informationnels* : Le tuteur doit répondre à tout type de demandes d'informations en dirigeant et en encadrant ses apprenants.

-*Motivationnels* : La motivation est le moteur de l'apprentissage. En effet, le soutien, l'encouragement, les félicitations et les appréciations concourent au succès de l'étudiant et constituent ainsi un soutien affectif important.

-*Méthodologiques* : C'est un besoin exprimé en termes d'organisation. L'étudiant a besoin de savoir avec qui il travaille, quelle tâche doit-il effectuer, dans quel délai, de quelle manière...

-*Cognitifs* : Le tuteur est devant l'obligation d'expliquer et de clarifier certains concepts du module étudié et ce pour répondre au besoin de l'acquisition des connaissances de l'étudiant et lui faciliter la tâche de compréhension.

Quant à la discussion pendant la séance synchrone de tutorat, cette dernière dure bien plus qu'il en faut. En effet, comme leur comportement habituel en classe, les étudiants ne s'écoutent pas, chacun pose à son tour une même question à laquelle le tuteur est obligé de répondre, à titre individuel, au risque de démotiver et de « perdre » l'étudiant en question qui participe peut être, pour la première fois à la discussion.

Au niveau de la plate-forme, les « chats » sont prévus, d'une part, autour d'un espace de groupe, dans lequel le tuteur donne ses recommandations et ses instructions générales à tous ses étudiants et d'autre part, autour de trois espaces d'équipes propres à chacune d'elles, dans lesquels le tuteur donne ses recommandations et ses instructions générales aux membres de l'équipe uniquement.

Un ensemble de documents intermédiaires au travail définitif est supposé être déposé dans les espaces d'équipes et corrigé au fur et à mesure de l'avancement du travail. Ensuite, un seul document de synthèse est remis en définitif par l'équipe dans l'espace de groupe. C'est ce dernier document qui est, en principe, appelé à être discuté lors de la séance distantielle.

Pratiquement, les étudiants passent d'un espace à l'autre et disparaissent parfois dans l'espace de la plate-forme sans prévenir, et l'enseignant tuteur est obligé de partir à leur recherche au risque encore une fois de les perdre ; entre temps d'autres

apprenants sont bien dans les « bons espaces », qui attendent et qui s'impatientent de l'absence du tuteur et risquent de partir !!!

Je vous laisse imaginer l'ambiguïté de certaines situations, surtout que l'on traite finalement avec une « machine » !!!

J'évoquerais par ailleurs, le problème de coût de la formation; « *Quel est l'intérêt de l'enseignement à distance, si je dois payer à chaque fois ou dans la plupart des cas soit un abonnement Internet soit le prix de la connexion auprès des centres agréés, et ce malgré les postes disponibles à l'institut* » se demande très fréquemment l'étudiant. Ce problème de coût est tout aussi valable pour les enseignants engagés dans cette voie².

***Sur le plan technique:** Certes, ce volet paraît moins important que le volet pédagogique, car nous recherchons d'abord et avant tout l'intérêt de l'étudiant, mais dans l'enseignement à distance, la machine est l'outil fondamental de travail. Les principales difficultés que nous rencontrons à chaque fois sont des:

- Problèmes fréquents de connexion ,
- Problèmes de « chat »,
- Problèmes d'arrêt du serveur,
- Problèmes d'indisponibilité de salles de manière permanente pour permettre aux étudiants de l'utiliser à tout moment et non seulement selon les horaires qui leur sont alloués dans leur emploi du temps,
- Problèmes de manque de postes permettant à chaque étudiant de travailler individuellement,
- Méconnaissance totale de tout ce qui est « Word, Internet... » et de la manipulation de l'ordinateur de manière générale de la part de l'étudiant. Ce qui risque de créer certaines lourdeurs notamment en perte de temps ;
- Risque d'avoir des niveaux d'avancement hétérogènes entre les différents tuteurs d'une même classe d'une part, et entre ceux de différents établissements d'autre part. Dans ce point particulier, une responsabilité du concepteur de la matière est à signaler. En effet, pour éviter ce type de discordances et de disparités entre les différents tuteurs et afin d'assurer le meilleur fonctionnement du cours, il est appelé à organiser des réunions périodiques avec les tuteurs pour rappeler ses objectifs en tant que concepteur et vérifier les problèmes spécifiques éventuels à certains chapitres, ou des questions particulières à poser.

3- L'ENSEIGNEMENT SE LANCE T-IL DE NOUVEAUX DEFIS POUR GARANTIR LA REUSSITE ?

*Comment s'assurer que les étudiants atteignent le degré de maîtrise voulu ?

² Le problème de coût de l'enseignement à distance ne fait pas l'objet de développement dans le présent travail.

*Comment s'assurer que les étudiants ne décrochent pas et ne se sentent pas isolés ou insuffisamment encadrés ?

*Comment s'assurer de l'utilisation optimale des moyens technologiques ?

*Comment s'assurer que les NTIC appuient l'apprentissage des étudiants ?

Le questionnaire que j'ai administré aux étudiants a essentiellement pour objectif de répondre à ces questions. Il faut d'abord signaler que:

*Il s'agit d'une cible d'étudiants dont la majorité d'âge varie entre 21 et 25 ans. Ce sont des étudiants qui ont raté déjà leur premier cycle d'études. Ils proviennent tous d'institutions universitaires différentes et leur principale motivation est la réussite. L'enseignement à distance des deux modules en question (Introduction Générale à la Gestion & Expression et Communication), leur a été imposé et rien n'a été de la propre volonté des étudiants.

* La plupart d'entre eux proviennent d'un niveau social relativement modeste et ne disposent pas d'un micro ordinateur chez eux .

* La plupart d'entre eux n'ont jamais eu d'expérience en enseignement à distance au préalable.

Les premiers résultats de cette expérience sont les suivants :

A- Les étudiants

<i>Points forts</i>	<i>Points faibles</i>
*Le fait de s'auto évaluer permet à l'étudiant de se responsabiliser et de pouvoir distinguer entre ce qu'il a effectivement maîtrisé de ce qu'il ne l'a pas.	*Les étudiants trouvent que l'absence de l'enseignant pose un handicap pour un apprentissage efficace.
*La plate-forme permet à l'étudiant de manipuler et de se familiariser avec les NTIC.	*L'enseignement à distance reste non conforme aux attentes de la plupart des étudiants. Ces derniers trouvent que l'information véhiculée à travers la plate-forme est trop résumée et trop succincte.
*Le fait de travailler au sein d'une équipe permet à l'étudiant d'enrichir ses connaissances grâce à l'échange d'idées et de points de vues qu'il effectue avec ses coéquipiers pour résoudre un problème posé.	*Très souvent, les étudiants ont vécu des problèmes techniques (absence de connexion, arrêt de serveur,...) qui leur font difficilement entrer en communication avec leurs tuteurs. Ils se retrouvent alors avec un sentiment de frustration, seuls face
*Le travail en groupe, permet à l'étudiant, sur le plan social de s'ouvrir sur l'extérieur et de s'y adapter, car l'enseignement à distance se base sur le travail collaboratif.	
*Le groupe joue un rôle	

<p>actif de soutien. En effet, nous avons remarqué que les activités de groupe :</p> <ul style="list-style-type: none"> -encouragent les étudiants à travailler de façon autonome. -requièrent la collaboration de l'équipe à la réalisation d'un travail. -permettent l'entraide entre les membres du groupe . -incitent les étudiants à verbaliser et à formaliser leurs idées, à confronter, à discuter et à comparer leur acquisition de connaissances. -tiennent compte de la nature sociale des apprenants et obligent les uns et les autres à se contrôler et à se considérer : Exprimer son désaccord poliment, apprendre à s'écouter, respecter les autres... -réduisent l'isolement des apprenants surtout quand ces derniers sont géographiquement éloignés. <p>*L'originalité de la plate-forme utilisée éveille la curiosité des étudiants et les pousse à découvrir tous ses espaces.</p> <p>*La communication via la plate-forme par le biais d'un clavier d'ordinateur permet à l'étudiant de dépasser sa timidité et sa peur de l'erreur. En effet, tout en gardant l'anonymat, l'étudiant peut trouver plus de facilité à demander des explications et des clarifications quant à un vocabulaire mal ou non assimilé, un concept mal ou non maîtrisé...</p>	<p>à l'écran n'ayant pas de réponses à leurs interrogations. En effet, la présence des tuteurs est un facteur primordial de motivation. L'étudiant se sent encadré, suivi, assisté et peut s'imaginer qu'il est dans une salle de cours tout en restant libre de ses faits et gestes.</p>
---	---

<p>*Un support papier, distribué par un enseignant en salle de cours, est nécessairement aussi complet que possible.</p> <p>*Les explications données par l'enseignant en salle sont plus approfondies que celles données à travers la plate-forme .</p> <p>*La communication par les mouvements, les regards, les gestes, ... passe plus efficacement par le face à face. L'enseignant peut détecter en temps réel les mécontentements éventuels des étudiants et s'ils ont bien maîtrisé les concepts étudiés.</p> <p>Avec le e-learning, même si des séances synchrones sont prévues à cet effet, le tuteur peut ne pas s'apercevoir des soucis des étudiants en temps réel. C'est une communication ralentie dans l'échange et limitée à de simples mots lus sur l'écran.</p>	<p>*L'information est synthétique, résumée et raccourcie.</p> <p>*Les commentaires sont rares et les répétitions sont de moins en moins fréquentes. Or l'étudiant se base sur ces répétitions pour mémoriser ses connaissances.</p> <p>*En termes de temps alloué à l'apprentissage, il est impossible de consacrer la même période de temps devant un écran que sur un document papier ou un livre.</p> <p>*Les apprenants gardent l'entière responsabilité de leur apprentissage.</p> <p>*Le plaisir de connaître est plus important sur une page web par l'animation, les couleurs, le son... que sur un papier muet.</p> <p>*Le degré d'implication des apprenants est plus important qu'en formation classique</p> <p>*Le e-learning apporte des gains de temps et d'autonomie, et favorise la responsabilisation des étudiants par le renvoi à des lectures complémentaires, des recherches personnelles et guidées...</p> <p>* Par les travaux de groupe, l'apprentissage se réalise par la discussion, le partage et la négociation. Ce qui permet d'enrichir et de valider les connaissances nouvellement construites.</p> <p>* Par le e-learning, on parle plus de collaboration,</p>
---	---

En somme, si l'on présente un tableau comparatif entre la formation classique et le e-learning via une plate-forme, à travers le témoignage des étudiants, nous pouvons dégager les résultats suivants :

<i>Formation classique</i>	<i>E-learning</i>
----------------------------	-------------------

	d'interaction de groupe, de renforcement du caractère social de l'apprentissage, de valorisation du partage que de développement de l'autonomie (Chambers, 1999).
--	---

L'interactivité, apprenants et autres parties impliquées dans la situation d'apprentissage (administrateurs, concepteurs, tuteurs) est guidée par la volonté de collaborer (Modèle de collaboration des apprenants, Henri et Lundgren, 2001) et par le rôle du tuteur (Teles, 2001).

B- Les tuteurs

<i>Points faibles</i>	<i>Points forts</i>
*Les principales difficultés sont d'ordre techniques (problèmes de connexion, d'arrêt de serveur et de chat, de débit, d'accès à la plate-forme) et dans une moindre mesure d'ordre logistique (manque de locaux et de matériels). *Sur le plan pédagogique, en tant que tuteur, nous avons enregistré tout de même : -Un fort absentéisme aux séances synchrones. -Un manque de maîtrise surtout de l'outil informatique, ce qui a constitué un handicap qui a ralenti l'évolution du cours et des situations problèmes -Un non respect total des délais de dépôt des travaux par les étudiants. Ceci est dû au fait que l'accès aux salles destinées à l'enseignement à distance n'est pas libre à tout moment et que les étudiants sont obligés de se connecter auprès des	*Sur le plan technique, l'enseignement à distance permet la vulgarisation de l'outil informatique et d'accéder facilement aux NTIC. *Sur le plan scientifique, ce mode d'apprentissage permet de secouer les étudiants les plus passifs ou les plus timides. Il se trouve que l'étudiant a l'impression d'agir seul sans la présence de quiconque. *Sur le plan pratique, l'enseignement à distance permet une flexibilité horaire inégalée à comparer avec l'enseignement présentiel. Mais encore faut-il avoir la possibilité d'accéder à la plate-forme facilement et de partout. *Le tuteur aide à la reformulation des concepts non compris ou mal maîtrisés *Le tuteur développe des relations particulières avec ses équipes par le travail collaboratif. Il les

--	--

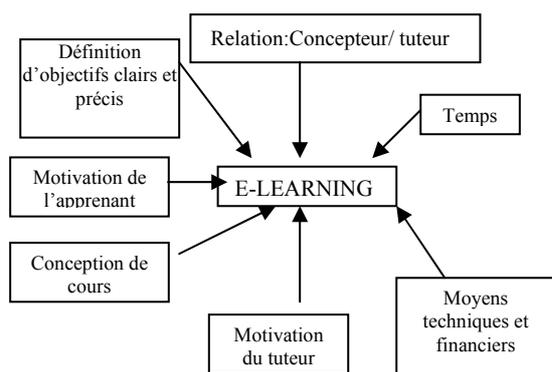
4-VIVONS NOUS L'EMERGENCE REELLE D'UN NOUVEAU METIER QUI VA PEUT ETRE JUSQU'A REMPLACER LE METIER DE L'ENSEIGNANT ?

Le rôle de l'enseignant s'en trouve considérablement transformé. Il doit apprendre à maîtriser de nouveaux outils et de nouvelles méthodes d'encadrement des étudiants : Corriger des travaux en ligne, répondre au courrier électronique, animer des groupes de discussion, organiser des travaux d'équipe à distance, gérer des attentes et des besoins multiples des apprenants...Il sera ainsi à la fois, animateur d'équipes dont les membres sont éloignés les uns des autres, connaisseur du contenu du module, correcteur, pédagogue...Il semblerait qu'il s'agit d'un métier qui nécessite plusieurs compétences à la fois ; quelles en sont les compétences majeures pour désigner un bon e-tuteur ? Quelles seront les conditions de réussite du e-learning ? Quels sont les facteurs influençant le bon fonctionnement de ce mode d'apprentissage ?...

Il serait difficile certes, de répondre à toutes ces questions de manière absolue, car il ne s'agit pas de dire que c'est mieux ou c'est moins bien que la formation classique, c'est différent mais tout aussi efficace, si on lui garantit ses facteurs clés de succès

D'après l'expérience des uns et des autres, nous pouvons dégager des lignes de conduite générales et qui sont certainement appelées à être améliorées, modifiées et adaptées selon les cas.

Le schéma suivant résume, selon l'expérience vécue, les conditions nécessaires à la réussite du e learning :



*Définition d'objectifs clairs et précis : Cette étape consiste à répondre à quelques interrogations avant de se lancer dans un enseignement à distance :

- Quel élément à mettre à distance ?
- Pour quelle finalité mettre cet élément plutôt qu'un autre ?
- Comment le mettre, sous quelle forme... ?
- Quelles sont les attentes des uns et des autres ?
- Comment définir un système d'évaluation adéquat et cohérent avec les objectifs tracés du module ?
- Comment utiliser au mieux le meilleur outil pédagogique ?

En somme, il faut avant de se lancer être capable de définir les spécificités du contenu du module s'adaptant à la cible, les outils multimédia ainsi que la scénarisation du cours. Il faut se doter de moyens fiables et d'objectifs capables de retenir chaque cible et permettant de vérifier si au fur et à mesure de l'évolution du module, les apprenants suivent, comprennent, s'ennuient ou carrément sont perdus. Avec le e-learning, il faut penser à élaborer un scénario ou un schéma pédagogique s'appuyant sur une démarche itérative, en spirale rapide et non linéaire en « step by step » comme en formation classique. En effet, l'apprenant a la liberté de parcourir tout le cours en commençant même par le dernier chapitre.

*Conception du cours : Le concept et les fondements pédagogiques de l'apprentissage à distance ne font pas l'unanimité des opinions ; « Sans école, sans salle de cours, sans professeur, sans horaires ; comment peut-on espérer qu'il en résulte un enseignement valable et de qualité ? » (Armondo Rocha Trindade, 2001).

Le garant principal de la réussite d'un cours en ligne, est sa réalisation à plusieurs. En effet, l'échange d'idées, la multiplicité d'activités, la variété dans le contenu, l'entraide entre des compétences différentes ne fait qu'enrichir le cours. La capacité de réalisation technique, l'ambition que l'on se donne en termes de navigation, de

convivialité et de graphisme influencent fortement la pédagogie. Si on se limite à des pages HTML, il est évident que l'apprenant ne percevra pas l'apprentissage de la même manière qu'avec des animations, des liens hyper-textes sur des ressources variées, des séquences vidéo³... Toutefois ce partage de compétences ou de connaissances entre des partis de cultures et de mentalités différentes, pose parfois des contraintes pour les uns et les autres. Même s'il n'est pas demandé au concepteur de devenir un informaticien par exemple, il n'en reste pas moins vrai que beaucoup de connaissances restent à acquérir. Et l'on ne doit pas, en tant que concepteur, prétendre maîtriser ce que l'on connaît superficiellement. Travailler vraiment à plusieurs et maîtriser les caractéristiques techniques indispensables à la conception d'un cours en ligne, allouer le temps nécessaire à la réalisation de ce travail... ne peut qu'aboutir à un produit fini motivant l'étudiant à apprendre et à découvrir son contenu.

*Motivation de l'apprenant : Pour Kember (1989), la motivation est l'une des dimensions de son modèle d'intégration et de progression dans les études. Il distingue la motivation extrinsèque qui renvoie à une récompense extérieure et la motivation intrinsèque qui renvoie à l'intérêt de l'étudiant pour les études et produit un engagement plus profond envers elles.

Tout le monde ne peut pas apprendre à distance. A priori, il existe des pré-requis, des profils, des capacités particulières qui seraient des clés d'entrée indispensables au e-learning. Le premier élément qui semble être important dans ce mode d'apprentissage est celui de l'autonomie. Cette autonomie est intimement liée au degré de motivation à apprendre. En effet l'expérience a montré que si l'étudiant n'est pas suffisamment motivé à apprendre via la plate-forme, il ne saura jamais piloter son cours : organiser son apprentissage, gérer ses ressources, soutenir ses efforts... Toutefois, à côté de l'autonomie, Guglielmino (1992), auteur d'une échelle de mesure a cité huit dimensions explorées par cet outil :

- Le goût d'apprendre ;
- La perception de soi en tant qu'apprenant efficace ;
- L'acceptation du risque, de l'ambiguïté et de la complexité ;
- La créativité ;
- La conception de l'éducation comme permanente et bénéfique ;
- L'initiative dans l'apprentissage ;

³ Lors de sa conception, le cours d'Introduction Générale à la Gestion n'a pas été suffisamment travaillé dans ce sens, et ce à cause des délais très courts alloués à cette étape pour les besoins de démarrage de l'expérience pilote.

- La compréhension de soi ;
- L'acceptation de sa responsabilité dans l'apprentissage.

Cette liste intègre à la fois une image de soi, des comportements personnels, des valeurs, des conceptions, des attitudes liées à l'environnement socio culturel de l'apprenant et bien d'autres facteurs propres à la nature de la personne.

Il est à remarquer que les étudiants sur lesquels a porté l'expérience étaient au départ peu motivés, de peur de la nouveauté et de ce qui les attend au bout du chemin !. Mais ensuite, tout le monde a pris confiance dans le système et en tant que tuteurs, nous n'avons guère rencontré le problème relatif à la motivation. Bien au contraire, la majorité des étudiants, s'y sont bien impliqués et ont été bien assidus tout le long du semestre de formation.

*Le temps : Il nous semble qu'il s'agit d'une variable aussi importante que celles qui ont été citées ci dessus. Il est bien évident qu'avant d'entreprendre toute action, il faut prendre son temps pour bien la réfléchir et bien la préparer . A mon sens, et bien que le projet de l'enseignement à distance en Tunisie ait suffisamment bien mûri, certaines parties prenantes au projet notamment les enseignants concepteurs n'ont pas eu le temps nécessaire de « bien faire les choses ! » . En effet, à côté de la charge de l'enseignement et de toutes les autres activités pédagogiques de l'enseignant / la préparation des cours, l'encadrement des étudiants en projets de fin d'études ou en stages..., ce dernier ne peut se consacrer à la conception d'un cours en ligne, qui comme l'expérience l'a montré nécessite :

- Un temps accordé à la formulation du projet.
- Un temps nécessaire pour apprendre les nouvelles méthodes d'apprentissage et l'utilisation de nouveaux outils de travail.
- Un temps nécessaire pour apprendre à travailler en groupe avec des compétences variées.
- Un temps nécessaire pour apprendre à raisonner autrement qu'en formation classique.
- Un temps nécessaire pour apprendre un nouveau métier/ la formation des tuteurs à l'accompagnement des étudiants, la formation des concepteurs à dialoguer avec un nouveau type d'apprenants ...

En fait le facteur temps (de préparation, de formulation du projet, de démarrage, d'accompagnement...) est indispensable pour garantir le succès du e-learning. Cette première expérience n'a pas eu le temps nécessaire pour pouvoir dégager des résultats révélateurs.

Or très souvent, le temps c'est aussi de l'argent. Le temps nécessaire au bon fonctionnement du e-learning risque de coûter très cher. C'est ainsi qu'il risque de peser lourd et pourrait constituer un élément d'exclusion beaucoup plus important que les facteurs motivationnels.

*Moyens techniques et financiers : Le facteur temps évoqué ci dessus nous amène à réfléchir à l'équation économique et non motivationnelle ou psychologique. Très souvent de multiples projets ne peuvent voir le jour par manque de moyens nous dira-t-on ! Est-ce vraiment juste ?? Force est cependant de constater, que le e-learning ne peut fonctionner qu'à travers des machines. Si l'on n'en a pas suffisamment , ou si l'étudiant n'y accède pas facilement, nous pouvons mal imaginer un déroulement normal de l'enseignement à distance ! Le projet pilote a fait l'objet de quelques défaillances à ce niveau car nous avons été confrontés à un public qui n'a pas nécessairement un poste d'ordinateur chez lui, et auquel nous avons pratiquement imposé cet enseignement. Ainsi, mis à part le volet psychologique, le frein économique , les problèmes de coûts, les problèmes techniques de connexion , d'arrêt de serveur...risquent aussi de constituer des facteurs d'exclusion au e-learning aussi importants que les facteurs psychologiques.

*Degré d'implication ou d'engagement du tuteur : A la question s'agit-il d'un nouveau métier que l'on voit se développer , nous répondrions oui , d'après l'expérience vécue au sein des ISETs⁴. En effet, tous les tuteurs impliqués dans ce projet n'étaient pas tous armés d'un même degré de motivation. Il s'en est ressorti alors des degrés d'implication des apprenants très différents, qui dépendaient de celui de leurs tuteurs. Ainsi, le rôle du tuteur est déterminant à trois niveaux aussi importants l'un que l'autre :

-La compréhension du module enseigné à distance: Dans ce cadre, il est important de signaler que le concepteur joue aussi un rôle indiscutable pour le suivi et l'encadrement du tuteur afin de s'assurer du bon déroulement de son cours. Il doit alors, organiser des réunions permanentes pour garantir la maîtrise des connaissances par les apprenants d'une part et pour vérifier d'autre part, si les tuteurs sont bien entraînés de respecter les recommandations relatives au module. Le tuteur sera alors capable de pouvoir évaluer les acquis et mesurer l'écart entre le produit attendu et le produit réel.

-La relation concepteur/tuteur : Cette relation n'est pas facile à établir et est souvent délicate car pour que le tuteur soit bien motivé et accepte de coopérer, il faut qu'il se sente réellement impliqué dans le cours et ce par exemple en participant à la détermination des critères d'évaluation du module, à la mise en pratique des situations problèmes et de certains travaux de groupe...A ce niveau, l'expérience a montré que les tuteurs percevaient mal le fait que le cours était conçu par quelqu'un d'autre et ce comportement est empreinté de la formation classique dans laquelle chaque enseignant est maître de son cours et n'accepte pas

⁴ ISET : Instituts Supérieurs des Etudes Technologiques

d'enseigner avec un cours qui ne lui appartient pas. C'est pourquoi, comme j'étais à la fois concepteur et tuteur, j'ai trouvé quelques difficultés à coopérer avec les tuteurs, ces derniers voulaient chacun de son côté modifier certains éléments du cours et ce lors du fonctionnement du module sur la plateforme.

Ainsi la relation concepteur/tuteur est un préalable qui devrait être réfléchi à la base.

-La motivation du tuteur : L'aide pédagogique est un facteur crucial en enseignement distance et le rôle des tuteurs (Rekkedal,1993 ; Brown,1996) est examiné dans sa fonction de soutien à l'apprentissage. En effet, la motivation du tuteur est indispensable afin de constituer le meilleur relais avec l'apprenant. Plus le tuteur est motivé et plus il sera capable de bien accompagner les étudiants au rythme adéquat, de les assister en cas de besoin, de les encadrer... En réalité, le tuteur c'est lui qui est considéré comme le premier responsable de la réussite du e-learning aux yeux des étudiants.

Nous pouvons même ajouter une dimension sociale, voir même affective qui se développe avec l'apprenant. Ce dernier, isolé face à l'écran a besoin d'avoir des relations privilégiées avec son tuteur et même personnalisées, d'être encouragé sans cesse...car on a du mal à imaginer ce type de relations quand on est à des lieux de distance !!

Le tutorat est donc et avant tout non seulement un métier nouveau à apprendre mais aussi et surtout un savoir faire et un savoir être à avoir sur un plan purement social. Le tutorat tient alors de compétences autres que de savoirs scientifiques mais de savoirs à caractère personnel propres à chaque individu.

CONCLUSION GENERALE

A la question « *un formateur classique est-il automatiquement un bon e-formateur ?* », la réponse ne semble pas être si évidente, nous avons même tendance à répondre par la négation.

Nous avons vu que les compétences du tuteur ont plus un caractère motivationnel ou psychologique que pédagogique afin de soutenir l'étudiant dans son apprentissage. Un des problèmes à résoudre tient surtout aux abandons. De nombreux établissements d'enseignements universitaires s'intéressent depuis les trente dernières années environ au phénomène de l'abandon aux études supérieures. Cette question est encore plus cruciale en ce qui concerne l'enseignement à distance où l'apprenant est livré à soi même et le degré d'intégration au groupe demeure un défi (Tinto,1975). Ainsi, le rôle que joue le tuteur pour veiller à maintenir l'implication des apprenants passe entre autres par la régularité, le ton et la teneur des contacts qu'il impose.

Le métier du tuteur est un savoir qui allie à la fois, connaissances techniques, connaissances

scientifiques relatives au module enseigné et connaissances pédagogiques travaillant sur les démarches individuelles et collectives d'apprentissage.

Des études ont montré que la plupart des formateurs sont peu préparés, aujourd'hui à développer des activités pédagogiques pour des groupes en ligne à cause de leur manque de familiarité vis à vis de l'apprentissage dans un environnement virtuel (Harasin,1991) ; leur engouement pour la technologie sans véritables fondements théoriques et pédagogiques (Anderson,1996) ou leur manque d'expérience face à l'utilisation des groupes d'étudiants dans leurs classes traditionnelles (Ahern,Peck&Laycock,1992).

Il est clair que la présence et l'action de l'enseignant ne sont pas à même d'être remplacées par n'importe quelle méthode ou technologie. Le pouvoir de l'enseignant dans la salle de classe, en termes de responsabilité sur les contenus enseignés et sur la pédagogie appliquée dans ses cours est cependant remis en question par les adeptes de la technologie. L'enseignant générique se considère souvent le pivot et le pilier de tout acte d'apprentissage et la simple idée qu'il puisse perdre ce rôle d'acteur et d'intervenant direct lui est particulièrement déplaisante. Le rôle de l'enseignant devient soit de concepteur ou d'auteur des contenus pédagogiques soit de tuteur dans les actions de support de l'apprentissage, ce qui risque d'être indésirable pour certains. En effet, les enseignants s'interrogent quant à la validité des démarches pédagogiques fondées sur la collaboration de l'apprentissage. Ils ne reconnaissent pas aux apprenants la capacité de décider de ce qu'ils doivent apprendre et craignent de laisser l'ignorance guider leur apprentissage.

Afin de réussir l'enseignement à distance, il faut penser au préalable à réaliser les objectifs suivants :

- Analyser d'abord la cible à laquelle est destinée la formation et en dégager les conditions de réussite.
- Identifier les temps nécessaires aux séances de cours présentielles et celles prévues à distance ainsi que leur enchaînement.
- Choisir les outils nécessaires pour gérer la formation à distance en maîtrisant suffisamment les contraintes techniques et logistiques.
- Maîtriser les coûts de la formation.
- Concevoir les contenus et les ressources les plus adaptés à la cible et à la formation.
- Penser et raisonner en terme d'équipes.
- Gérer les relations à distance dans le moment et dans le temps en fonction des modalités choisies.

Ces objectifs concourent tous à accepter de transformer la vision que chacun a de son propre métier. Cela va les obliger à mieux analyser les raisons qui font qu'une relation pédagogique est productrice d'apprentissage et à se demander comment transformer cette compétence à travers des situations qui ne sont pas nécessairement

équivalentes. Cette capacité d'adaptation, soit à la technologie soit à la cible, est une des conditions de réussite de ce mode de formation.

En fait, l'expérience de l'enseignement à distance n'est jamais transposable d'un pays à l'autre ou d'une situation à l'autre. En effet, il faut comprendre, tester et expérimenter. Pour cela, il faut avoir des objectifs et des hypothèses clarifiés, confronter sa stratégie à des réalités et à des pratiques, s'adapter à la situation et au contexte particulier car « aucune plate-forme n'a jamais formé personne, aucun contenu n'est pédagogique en soi, aucune classe virtuelle ni même aucun cours particulier ne comporte de vertu magique : ce sont les interactions qui s'y déroulent qui en font ou pas un lieu d'apprentissage ». S.Bellier (2001).

L'expérience de l'enseignement à distance que nous menons en Tunisie, est à ses débuts. Cette expérience a concerné actuellement deux modules uniquement mais dès la rentrée universitaire 2003, elle va se généraliser pour tous les modules enseignés au premier niveau, techniciens supérieurs, filière Gestion des Entreprises. Nous sommes convaincus, comme partout ailleurs, que pour que cet enseignement fonctionne bien, il faudrait l'implication de toutes les parties concernées à savoir ; administrateurs, tuteurs et concepteurs d'une part et d'autre part il faudrait donner les moyens nécessaires et s'outiller de toute la volonté et la motivation indispensables pour ce mode d'apprentissage.

L'expérience qui a été menée jusque là ne peut être parfaitement significative en soi, vues les hypothèses de travail et le contexte très particulier dans lequel elle a été mise en place (cible limitée, choix des enseignements limité à deux modules, instituts choisis...) et surtout un temps d'application très court (un semestre seulement). Nous n'en pouvons dégager que des conclusions qui risquent d'être trop hâtives et n'en disposer que de quelques indicateurs révélateurs de dysfonctionnements éventuels ou de bons fonctionnements appelés à servir de base pour l'élargissement de l'enseignement à distance vers d'autres cibles, d'autres institutions et d'autres enseignements.

BIBLIOGRAPHIE

- *Adel GAALOUL : « L'école virtuelle est l'école de demain », Réalités Multimédia, Février 2002.
- *Armondo Rocha TRINDADE : « Enseigner et apprendre en présentiel et à distance » (2001).
- *Brochure de l'Université Virtuelle de Tunis », Avril 2003.
- *Carmen COMPTE : « Les enjeux de l'enseignement à distance », Enseignement à

distance : Théories et pratiques, Journées du 12/11/2002.

- *Christophe BENAVENT : « Les NTIC, le marketing stratégique et le jeu concurrentiel », Revue Française de Gestion ; Juin-Juillet-Août 2000.
- * Louise BOURDAGES & Claudine DELMOTTE « La persistance aux études universitaires à distance » Revue de l'enseignement à distance (2001).
- * « Le e-learning », Sandra BELLIER , Collection Entreprise Carrière, éditions LIAISONS 2001.
- *« 17 février 2003, démarrage de l'Université Virtuelle de Tunis », La Presse de Tunisie, Vendredi 14/02/ 2003.
- * « La Numérisation Pédagogique dans les ISETs : Une Contribution Active à l'Edification de la Société du Savoir », Avril 2003.
- *Mabrouk MENAI : « Moderniser les méthodes d'enseignement », Réalités Multimédia, Février 2002.
- *Martine CHOMIENNE « Un outil d'analyse pédagogique des cours en ligne » (2002).
- *Nicolas MICHINOV; Message tiré d'Internet : « La formation des formateurs à un nouveau rôle: Interrogations et enjeux » 13/09/2001.
- * P. CARRE & M. PEARN « L'Auto formation dans l'entreprise » Editions Entente, Paris, 1992
- * « Un @ qui bouleverse la donne en Tunisie », Réalités Multimédia N°844, Février 2002.

* Références retenues à partir d'Internet :

- <http://formationsead.ustrabg.fr/acolad/P1>
- Cours destiné aux enseignants : Analyse des besoins
- <http://www.txtnet.com/ote/text0020.htm>
- L'ordinateur comme objet de médiation pédagogique
- <http://dessuticef-cours.u-strasbg.fr>
- Uv-1, Richard FAERBER : La formation à distance
- <http://www.cegepadistance.ca/cours/geci/htm/>
- Guide d'encadrement des cours Internet
- <http://acolad.u-strasbg.fr>
- Présentation de la plate-forme à distance pour des apprentissages collaboratifs : ACOLAD
- www.puq.quebec.ca/images/D-1094-INTRO-pdf
- Introduction à l'apprentissage collaboratif à distance