

COMMUNICATION TUTORIELLE : EVALUER OU NON LA RELATION ?

Marielle Metge

Docteur en SIC, qualifié MCF

metge@univ-tln.fr, + 33 4 94 14 28 55

Adresse professionnelle

Université de Toulon-Var ★ BP 132 ★ F-83957 La Garde Cedex

Résumé : Cette communication a pour objectif de présenter une recherche sur l'évaluation d'une relation de communication entre étudiants et d'en discuter tout particulièrement la pertinence dans le cadre d'un tutorat à distance. Il s'agit ici, d'accompagnement méthodologique et pédagogique mené par les étudiants de 3^e année et destiné aux étudiants en première année à l'institut. Ce système instaure des relations basées sur la qualité d'une communication fondée sur la confiance et interroge son évaluation. Nous discuterons la question du comment objectiver le vécu du tutorat pour le rendre communicable et évaluable.

Mots clés : : Relation, évaluation, tutorat, communication

Summary : This communication has for objective to present a research on the evaluation of a relation of communication between students and to discuss quite particularly the aptness it within the framework of a tutelage at distance. It is a question here, of methodological and educational accompanying led by the students of 3rd year and intended for the students in first year to the institute. This system establishes relations based on the quality of a communication based on the confidence and interrogates its evaluation. We shall discuss the question of how to objectivize the lived of the tutelage to make it accountable and évaluable.

COMMUNICATION TUTORIELLE : EVALUER OU NON LA RELATION ?

1 - CONTEXTE DE LA RECHERCHE

1.1 Cadre institutionnel

L'institut Ingémédia connaît depuis sa création une grande croissance de ses effectifs. En effet, démarrant en 2002 avec une promotion de 28 étudiants, l'institut accueille cette année, plus de 300 étudiants. Résolument tourné du côté des démarches collaboratives, cœur de compétence de ses formations, l'institut a tenté de mettre en place un tutorat entre étudiants, permettant une meilleure intégration des nouveaux venus et de conduire ainsi une politique de confiance et d'appartenance à l'Institut. Cette démarche nouvelle, nous a amené à nous interroger sur le tutorat, en tant que communication spécifique et sur l'évaluation éventuelle d'une telle relation.

1.2 Cadrage du tutorat

Il s'agit d'un tutorat entre étudiants de deux promotions Licence et Master deuxième année. Le responsable de la mise en œuvre de ce projet en précise les modalités.

Ce tutorat entre promotions est mis en place pour renforcer les synergies entre étudiants, apporter un échange de savoirs et de compétences. Il a également une vertu pédagogique et didactique dans la mesure où l'étudiant de M2 va être amené à expliciter ses pratiques pour se faire comprendre par l'étudiant en Licence.

Ce tutorat entre ainsi dans une logique de parrainage d'un étudiant primo-entrant par un étudiant ayant acquis une expérience au sein de l'Institut, que ce soit au niveau de la pédagogie ou de l'intégration,

Le tutorat est un espace de dialogue entre étudiants où est apportée une réponse appropriée et personnalisée sur divers sujets tels que :

- l'aide à l'intégration dans un nouvel environnement,
- l'aide à l'organisation du travail personnel,
- l'aide à la maîtrise de méthodes de travail spécifiques,

- l'aide technique.

Le tutorat porte sur l'ensemble de l'enseignement, sur le projet de réalisation collective et l'encadrement des étudiants. L'expérience acquise par les étudiants en Master 2 depuis 3 ans sera appréciée par chacun des étudiants en licence, que ce soit pour l'enseignement ou pour l'intégration au sein de l'institut Ingémédia.

Ce tutorat va porter sur plusieurs points (Moyné, 1983) :

Tutorat d'accompagnement :

Le tutorat d'accompagnement consiste à :

- Aider chaque étudiant à faire un point régulier sur lui-même et sur ses acquis.
- Aider les étudiants à développer des stratégies, pour organiser le travail individuel en autonomie, mais aussi le travail en groupe, sur le projet de réalisation collective. il s'agit ici d'aider l'étudiant dans son travail individuel, tout au long de l'année, mais également de lui apporter des conseils sur sa participation au sein de son groupe de réalisation collective : gestion des éventuels conflits, méthodes de travail collaboratifs à appliquer (usage de groupware, etc.)
- Aider à la compréhension des consignes de travail, encourager les apprentissages collaboratifs.

L'objectif pour l'étudiant M2 est d'amener l'étudiant de licence à régler lui-même les problèmes éventuellement rencontrés. Le tuteur est également à même d'orienter son filleul vers les personnes et les sources d'information les plus adaptées à ses interrogations.

Chacun sait, qu'être tuteur, c'est remplir un véritable rôle de pédagogue vis-à-vis de l'étudiant en favorisant son apprentissage et son développement personnel dans le cadre d'une relation de confiance gratifiante pour l'un comme pour l'autre.

Tutorat d'accompagnement relationnel

Il est destiné à motiver les étudiants et à

combler la solitude de l'étudiant dans son parcours en autonomie. L'étudiant de licence suit une formation à distance : il s'agit ici de renforcer le sentiment d'appartenance à l'Institut malgré l'éloignement.

Tutorat technologique et management :

- Assistance technique sur les problèmes matériels, logiciels (problèmes de connexion, difficulté d'usages d'un outil, d'un logiciel, etc.)
- Assistance sur la conduite de projet (communication, mise en place du projet, montage financier, conseils pour la soutenance, etc.)

1.3 Organisation du tutorat :

La promotion M2 comporte 36 étudiants issus de l'établissement, alors que la promotion Licence en comporte 90. Les étudiants M2 auront donc à leur charge 3 étudiants de licence. En cas de désistement en cours d'année, une réattribution des tuteurs est prévue.

La constitution des groupes de tutorat est effectuée par l'administration de façon aléatoire.

Le tutorat a lieu tout au long de l'année, jusqu'à la fin du stage des étudiants de licence (en mai normalement). Le tutorat est essentiellement un tutorat à distance, ce sont les étudiants qui choisissent les moyens de communication les plus adaptés pour rester en relation les uns avec les autres. (messagerie, mail, visioconférence, skype, etc.)

Les étudiants des deux promotions ont la possibilité de joindre la responsable, par mail ou sur le forum-tutorat, à tout moment (renseignements, absence du tuteur ou absence du tutoré, difficulté de communication ou autre question). Les coordonnées email et msn de chacun des étudiants sont aussi mises à leur disposition sur une plateforme.

Le tutorat porte sur un intervalle de 20 heures (environ 2 h 30 heures de tutorat par mois) à 40 heures pour l'ensemble de l'année et ne sont pas prises en compte les heures au-delà de 40h. Un minimum de 20 heures par étudiant de licence est demandé, pour les inciter à interagir avec leur tuteur. Pour éviter tout abus, un maximum est également établi, afin que

l'étudiant M2 ne soit pas submergé de demandes...

2. MODALITES D'EVALUATION DU TUTORAT :

L'évaluation du tutorat est une évaluation positive, supérieure à 10 et se fera à partir de :

- **la synthèse commune, co-construite entre tuteurs.** Cette synthèse consiste en un bilan complet de la perception du tutorat, des échanges effectués et de leurs mises en place entre binôme, des apports et limites. Les étudiants doivent « co-construire » cette synthèse par binôme ou trinôme.

La synthèse écrite comprend trois parties : une partie concernant le tutoré ; une partie concernant le tuteur, une partie commune, sur un seul document final. Chacun apporte ses impressions sur le tutorat, négatives ou positives mais argumentées sur les moyens de communication et relationnels mis en œuvre tout au long de l'année et à distance. Les étudiants devront préciser dans quels domaines d'études les échanges se sont effectués et si ces échanges ont répondu ou non à leurs attentes. Pour les étudiants dont les tuteurs ou tutorés ne se sont jamais manifestés, ils mettront en avant les démarches accomplies ou au contraire leurs absences. Ils peuvent également ouvrir le débat sur ce tutorat inter-promotions et sur les modalités de ce dernier en argumentant leurs propos.

De plus, les étudiants des deux promotions s'évaluent : l'étudiant de licence évalue l'étudiant M2 et vice-versa. Cette évaluation s'effectuera par une note qui entre pour 1/4 dans l'évaluation finale. Il s'agit d'effectuer ici une évaluation croisée.

- **Les échanges sur la bourse de compétences :** C'est l'évaluation des échanges du tutorat, formalisés sur la bourse de compétence. La bourse de compétence est essentiellement un moyen de voir dans quels domaines les échanges s'effectuent mais ne comporte pas de notations particulières (l'évaluation ne portant bien évidemment pas sur le nombre d'échanges effectués, ce qui n'aurait pas de sens).

L'objectif est d'avoir une traçabilité des échanges. Il s'agit de suivre les échanges entre

l'étudiant de licence et son tuteur : l'étudiant de licence sera toujours demandeur et l'étudiant M2 sera toujours offreur de savoir ou de compétence. Attention, ce ne sont pas des missions, mais un échange de savoir.

L'étudiant de licence dépose une demande dans la bourse : c'est à son tuteur M2 d'y répondre exclusivement. Dans le cas où ce dernier ne serait pas en mesure de le faire, il doit renvoyer l'étudiant de licence, vers une personne compétente qui pourra l'aider dans son travail. Il est souhaitable de choisir quelqu'un au sein du groupe de réalisation collective constitué depuis le début de l'année, pour avoir un suivi plus fin du tutoré et pour éventuellement assurer un équilibre entre les échanges.

Le temps de réponse par l'étudiant M2 à une question d'un étudiant de licence doit être assez bref ; une première réponse (justifiant la lecture par l'étudiant M2 de la demande) dans les 3-4 jours, est considérée comme correcte, au-delà cela n'a pas forcément de sens et peut être pénalisant.

Il est conseillé aux étudiants de licence de notifier par un message mail, à leur étudiant tuteur pour signaler le dépôt d'une demande. Un échange peut avoir lieu avant son inscription dans la bourse de compétence, c'est aux étudiants de le formaliser afin qu'il soit pris en compte pour l'évaluation.

La production de comptes rendus réguliers

Nous demandons aux étudiants d'établir des comptes-rendus réguliers sur les activités rentrant dans le cadre du tutorat. Ces rapports permettront de temporiser ou d'affiner l'évaluation effectuée à travers la bourse de compétence. En effet, les étudiants qui n'auront pu répondre eux-mêmes à leur filleul expliqueront les démarches effectuées pour l'aider malgré tout, etc.

Pour les étudiants de licence :

Ils envoient un compte rendu succinct à leur tuteur sur l'avancement de leur travail, les problèmes rencontrés ou non dans ce cadre, les demandes, etc. en rapport avec le tutorat. La fréquence du CR est basée sur tous les 15 jours mais n'a pas un caractère obligatoire et peut se négocier avec le tuteur.

Tous les mois un compte-rendu reprenant les activités avec l'étudiant M2, les éventuelles difficultés rencontrées dans le cadre du tutorat (temps de réponses, qualité des réponses, etc.), sur votre intégration, etc., sont transmis à la responsable, tous les 15 du mois.

Pour les étudiants M2 :

Ils transmettent au responsable, un compte-rendu succinct, rappelant le nom des étudiants de licence, résumant leurs échanges dans le cadre du tutorat, les moyens de communication utilisés (en présentiel et à distance), le respect des dates et envois des comptes rendus des étudiants de licence, les difficultés qu'ils rencontrent pour assurer le tutorat, les suggestions qu'ils peuvent apporter pour améliorer la mise en place d'un tel dispositif.

Ces comptes-rendus sont transmis une fois par mois.

L'évaluation finale (croisement des échanges, des comptes-rendus et des auto-évaluations) sera effectuée par le responsable.

Une grille d'évaluation sera mise à votre disposition rapidement : elle sera à remplir tous les deux mois et à renvoyer en même temps que le compte rendu. Cette grille comportera plusieurs points : quantification des échanges, qualités des réponses, temps de réponse, modalités de communication, qualité et fréquence des comptes-rendus, etc.

3. LE TUTORAT : UNE PROBLEMATIQUE DE L'EVALUATION

La mise en place d'un tel dispositif croisant à la fois, des objectifs d'intégration mais aussi des objectifs pédagogiques, a suscité un vif intérêt dans l'équipe pédagogique. En effet, si le principe du tutorat a fait l'unanimité, la notion d'évaluation a soulevé maintes remarques.

Est-il besoin de rappeler que le tutorat est basé sur une dominante psychopédagogique ?

Ainsi, tout ce qui, dans le domaine pédagogique, est fortement modelé par les processus psychologiques, passe par le tutorat (extraits des Cahiers pédagogiques, ATP, 1989) :

- Les problèmes de motivation (ou plutôt de non-motivation, voire d'anti-motivation : absence d'intérêt pour les activités scolaires, voire refus, rejet...)
- Les problèmes relationnels avec tel professeur, avec le groupe-classe. Le tutorat peut aider l'élève à dissocier ce qu'il éprouve à l'égard d'un prof et à l'égard de la discipline qu'il enseigne. C'est une fonction de médiation entre l'étudiant, les autres professeurs, les membres de l'administration, voire d'autres personnes.
- Les problèmes affectifs à l'égard des actes universitaires (peur de l'examen, trac pour parler en public, angoisse excessive de son orientation ou des résultats scolaires)

Le tutorat est aussi basé sur une dominante psychologique. Il peut arriver que l'étudiant demande à parler de ses problèmes personnels (relation avec sa famille, problèmes sentimentaux...). Pour éviter les risques de dérapage vers la « direction de conscience » ou la psychothérapie, on peut souhaiter que ce type d'entretien soit organisé à l'échelle de l'établissement. Mais la spontanéité des échanges ne peut empêcher ce glissement, souvent nécessaire à la suite du déroulement du tutorat.

Ainsi dans le cadre d'une formation à distance, le tuteur occupe plusieurs fonctions :

- Il détermine avec le tutoré un parcours individuel de « formation » et l'aide dans ses premiers pas ;
- Il anime les éventuelles affinités entre certains étudiants, pouvant être un relais « pédagogique » et un soutien à la motivation ;
- Il assure le suivi pédagogique de la formation (réponses aux questions des étudiants, conseils personnalisés) ;
- Il fidélise et accompagne le tutoré en soutenant sa motivation. Il peut exercer son activité à distance mais dans certains dispositifs, il pourra exercer ces mêmes compétences en centre de ressources.

Le tuteur joue un rôle moteur dans la formation. La qualité du suivi permet de garantir la motivation du tutoré et d'éviter qu'il abandonne sa formation en cours de route...

Nous sommes donc plongés dans un type de communication pour lequel la relation est un atout incontournable. En effet, le tutorat existe indépendamment de la formation à distance et a des caractéristiques spécifiques (forme, modalités organisationnelles, temporelles...).

D'ailleurs, parmi les nouvelles ressources technologiques successives (moyens de communication) certaines peuvent jouer un rôle décisif dans le tutorat de la formation à distance « pour supprimer la distance » ou plus exactement, « faire circuler les signes de la présence », à deux conditions essentielles :

- que soient mises au point progressivement des procédures de médiation et d'interaction différentes de celles du modèle canonique de la relation maître-élève, de façon à donner à vivre autrement la présence comme l'absence. Toutes les évaluations relatives aux dispositifs d'enseignement ou de formation à distance ont mis en évidence le rôle fondamental de la variable "solitude" ou "isolement", dans les causes d'abandon, (Jacquinot)
- et corollairement, que puisse être assumé, du côté du tutoré comme du côté du tuteur et des enseignants ce qu'il ne faut pas avoir peur d'appeler « le deuil du prof » et surtout en matière d'évaluation (Jacquinot).

La médiation retrouve ici, ses lettres de noblesse dans l'approche quadri partite développée par Peraya (1999) et que nous retrouvons dans le dispositif tutorial.

- La médiation technologique est celle propre à l'outil, à l'objet technique, qui prolonge nos actions. L'outil implique toujours une conception de la tâche et une connaissance de celle-ci et c'est en ce sens que la psychologie lui reconnaît d'ailleurs le statut d'outil cognitif, de prothèse cognitive.

- La médiation sensori-motrice

Ce sont les médiateurs, les supports qui font appel à la motricité des utilisateurs. Autrement dit, nos concepts s'élaborent à partir de notre

insertion corporelle dans le monde et de l'expérience préconceptuelle qui en découle.

- La médiation sociale ou relationnelle dans la construction des représentations et du raisonnement a été bien mise en évidence par des psychologues du développement comme Piaget et Vygotsky. Ces auteurs présentent l'activité cognitive comme une activité intra-individuelle issue de l'intériorisation de la relation interindividuelle et insistent aussi sur le rôle du social dans le cognitif. Enfin, le processus de validation des significations se fait dans l'interaction sociale, par le langage qui permet d'entrer en interaction avec autrui,, mais aussi par l'interaction personne/personne ou personne/machine.

- La médiation sémiocognitive. C'est cette dernière qui, tout particulièrement, interpelle la sémiotique et l'oblige à se poser de nouvelles questions. Ce dont il s'agit ici, c'est du rapport qu'il peut y avoir entre la pensée et ses opérations d'une part, et les *signes externes* – analogiques et digitaux – de la culture d'autre part.. Autrement dit, il faut tenter de relier dans une relation de détermination réciproque ce que la psychologie nous dit de la pensée et ce que la sémiologie a jusqu'ici découvert des langages externes.

C'est sur la base des éclaircissements proposés des quatre types de médiation qu'il faut analyser les caractéristiques du tutorat.

Comme nous l'avons vu, dans la présentation de l'évaluation du tutorat, les modalités sont complexes et liées à l'idée de note, forme d'évaluation canonique s'il en est. Or, comme nous l'avons vu aussi, nous sommes en présence d'un cursus en licence en formation à distance et d'une relation tutorale par différentes TIC.

- Comment peut-on construire une note à partir d'autant de variables ?

- Comment mesurer le tutorat représentatif d'une relation ?

- Quel lien peut-on faire entre traçabilité des échanges et évaluation sommative ?

- Comment ne pas intégrer dans un tel dispositif une évaluation de type formatrice ?

- A qui et à quoi sert la note dans ce type de dispositif ?

- Ne devrait-on pas faire appel au volontariat des tuteurs face au poids de cette activité ?

- N'est-il pas plus intéressant de s'attacher à la relation construite, à la teneur des échanges, à leurs domaines ?

Nous rejetons, bien sûr, une évaluation sommative, dirigée par des flux d'échanges, ou une subjectivité nourrie de dates limites, de charge de travail ou encore usant de critères d'évaluation externes au domaine communicationnel.

- Dès lors, quelles compétences évaluer ?

- Quelles sont les compétences relationnelles pertinentes au tutorat ?

- Comment évaluer ces compétences fortement liées à la situation elle-même et à son contexte ?

- Comment objectiver le vécu pour le rendre communicable et analysable ?

Le tutorat relève d'un processus spécifique dont chacun sait qu'on ne peut en saisir que certaines procédures. Il serait alors opportun d'interroger (Béziat, 2003) :

- les représentations et attentes des tutorés quelque temps après le démarrage des cours. Il y a fort à parier que pour une majorité les aspects relationnels et le rôle médiateur des tuteurs par rapport au nouvel environnement universitaire fourniront une réponse efficace aux difficultés éprouvées.
- l'évaluation subjective de l'expérience, ses apports, ses difficultés, les suggestions éventuelles en fin d'année
- les opinions des tuteurs concernant l'évolution du groupe, les compétences à développer chez le tuteur, les obstacles rencontrés, etc. en fin d'année

De plus, la communication et les structures mises en place dans et par les groupes favorisent l'intégration de l'étudiant et peuvent constituer des lieux privilégiés d'apprentissage. Il serait souhaitable de compléter cette réflexion par une étude longitudinale accompagnant la mise en place et le déroulement du tutorat afin d'en dégager l'impact réel sur la réussite.

Enfin, pour porter un regard qualitatif sur l'accompagnement tutoral dans le cadre de cette formation, il sera intéressant de vérifier le nombre de contacts par rapport aux différents types de contact (téléphone, courriel...), car selon nous le mode de tutorat a un impact sur le flux des contacts ainsi que sur la forme.

Il y a fort à penser que les groupes de tutorat par l'internet seront les plus actifs et selon les périodes les plus nombreux. Le nombre de contacts pris par les étudiants pourra être « relativement fort » par le fait que cette formation à distance engage les étudiants dans des activités collaboratives, il y a donc des échanges autour de travaux communs.

Selon nous, quelle que soit la fréquence du recours au tuteur, sa présence sera marquée par l'écho des conversations duelles.

Enfin, il serait intéressant de porter un regard sur le contenu des échanges, afin de dégager la trame des questions posées, la part qu'elles représentent dans les échanges (Béziat, 2003) :

- Questions administratives : d'ordre technique, gestion des contacts
- Questions sur les cours et de méthodologie, d'ordre pédagogique. Les échanges à contenu pédagogique amènent les étudiants à lire les cours ou les devoirs : problèmes terminologiques, de compréhension des questions, de repérage dans les sommaires de cours, de questions sur la cohérence des lectures complémentaires aux cours, ou de cohérence entre les cours eux-mêmes. Il semble que bon nombre des étudiants ont besoin d'une validation extérieure de leurs propres lectures.
- Remotivation, soutien : (soutien psychologique, personnel, aide)

Même si les appels à l'aide ne sont pas dominants dans les échanges, ils ont, pour certains étudiants un caractère nécessaire pour pouvoir poursuivre la formation. Les annonces d'arrêt de la formation doivent aussi fait l'objet d'une réponse en soutien de la part du tuteur. Le tuteur est non seulement médiateur avec la formation, mais aussi au sein de son groupe de tutorat.

Deux autres aspects enfin sont fondamentaux :

<http://isdsm.univ-tln.fr>

Le temps de l'échange

Chacun sait qu'il suffit de décrocher le téléphone pour passer un coup de fil. Pour écrire un mail, il faut le temps de le rédiger. Cela paraît trivial de le souligner ici, mais dans le cadre d'une formation à distance, l'impact du mode de tutorat est à considérer (Béziat, 2003) De ce point de vue, une analyse reste à faire pour savoir si le médium influe sur les contenus des échanges entre étudiants et tuteurs.

« Pour apprendre, se former, il faut du temps. La formation à distance propose de l'espace. », (Béziat, 2003). L'étudiant, libéré des contraintes matérielles liées à la formation en présentiel, perd du même coup les repères temporels afférents. Ces repères sont liés à l'enchaînement chronologique des cours, à leur longueur, au spectacle des autres étudiants dans la formation, et à toutes les interactions sociales qui ont lieu dans une faculté. Loin de cette émulation, de ce bruit, l'étudiant doit décider du temps pendant lequel il est étudiant, et celui, pendant lequel il est dans sa vie quotidienne. Il doit donc décider seul du moment où son statut d'étudiant doit être prioritaire sur sa vie quotidienne. La distance n'est pas seulement spatiale, elle est aussi temporelle et sociale.

Le tutorat : une conversation écrite et un mode de régulation

Une relation tutorale par internet redonne des repères sociaux et sur le temps. Le potentiel réactif du groupe a autant d'importance que le contact lui-même, en ce sens qu'il devient un régulateur du système de formation. La régulation dans ce cas est entendue au sens d'outil permettant, à la fois la diffusion d'information, le réajustement d'erreurs, et la valorisation des réussites. Le spectacle des échanges, la trace écrite des conversations donne une réalité objective, socialisée, à la formation. L'utilisation collective de conversations duelles qui intéressent tous les étudiants du groupe assure la permanence du contact avec la formation. Le tuteur est non seulement une personne-ressource pour l'étudiant isolé, mais devient, par le courriel, un médiateur de la formation engagée et son cadre universitaire. L'interface de courrier électronique est utilisée comme un « panneau d'affichage » qui rapproche les étudiants sur des préoccupations communes.

Le contact par courriel, par ses caractères synchrone et différé, individuel et collectif, permet de négocier l'échange et le contact à distance en replaçant le temps comme une donnée nécessaire pour l'intégration d'une demande d'aide ou d'un appel à soutien, comme un élément incontournable à toute situation de formation.

4 - CONCLUSION

Cette recherche n'en est qu'à ses débuts et ne permet pas de diffuser, pour l'instant des résultats significatifs. En effet, l'ensemble des données ne sera recueilli qu'au début du mois de mai et demandera un traitement en profondeur pendant l'année. Toutefois, les interrogations que le dispositif a suscité, ont permis de tracer les grandes lignes de cette étude.

Nous les synthétisons en trois points :

- La fonction tutorale est distincte de celle du professeur (Perriault 1999), elle peut avoir des médiations qui lui soient propres. Au titre de ses médiations, la note n'est plus un objet pertinent d'évaluation et il est indispensable d'intégrer l'évaluation à la formation pour la rendre elle-même formatrice.

- Seule la conversation, son énonciation, permet de faire de l'évaluation et par le tutorat d'objectiver le vécu de chacun. C'est une forme de régulation qui rend ce vécu communicable et évaluable.

- Le tutorat révèle, certes, des potentialités indiscutables. Mais la formation reste un service. Un tel système doit, pour le moins, au-delà des produits qu'il fournit, insérer les étudiants dans un contexte institutionnel, pédagogique et psychosocial. et les inscrire dans des dispositifs aussi individualisés que possible, accordant une large place à la fonction tutorale et aux contacts entre pairs, recréant ainsi le lien social indispensable à tout processus d'apprentissage (Glikman, 1997).

Ce sont ces lignes entrecroisées qui dirigeront la suite de notre recherche pour que le tutorat dans la formation à distance devienne un processus avec ses propres médiations individuelles et collectives.

BIBLIOGRAPHIE

- Béziat.J.,(2003). Le courriel pour un tutorat de proximité. *EPI (2e trimestre)*. <http://www.epi.asso.fr/revue/articles/a0306b.htm>.
- Dessus P., Lemaire B. & Baillé J. (1997). Études expérimentales sur l'enseignement à distance. *Sciences et techniques éducatives*, Vol. 4-n° 2, p. 137-164.
- d'Halluin C. (1995). La présence à distance, c'est possible ou du bon usage des médias. *Un accès au savoir dans la société de l'information*, Actes des premiers entretiens internationaux sur l'enseignement à distance des 25, 26 et 27 octobre 1995, CNED, p. 107-115.
- G. Jacquinet, Le tutorat : pièce maîtresse et pourtant parent pauvre des systèmes et dispositifs de formation à distance, INRP, <http://www.inrp.fr/Acces/Biennale/5biennale/Contrib/194.htm>
- Glikman V. (1997). Quand les formations d'adultes surfent sur les nouvelles technologies. *Recherche et formation*, n° 26, p. 99-112.
- Henri, F., Lundgren-Cayrol, K. (2001), *Apprentissage collaboratif à distance*, Presses de l'Université, Québec.
- Morin, E. (1977) (1980) (1986), La méthode, Tome 1,2, 3). Seuil.
- Moyne, A., (1983), Relation d'aide et tutorat, *Fleures*, Paris.
- Ollivier B. (1993). Le tutorat dans l'enseignement à distance. Perspectives et pistes de réflexion. *Document INRP-TECNE* 93-014, Paris.
- Peraya D (1999). Internet, un nouveau dispositif de médiation des savoirs et des comportements ? Colloque "L'éducation aux médias à l'heure de l'informatique", Conseil de l'Education aux Médias,

Communauté française de Belgique,
8-9 décembre 1999.

- Perriault J. (1999). Les industries du savoir : évolutions et problèmes. Mélanges. L'enseignement à Distance à l'aube du troisième millénaire, CNED, p. 177-191.
- Vidal, P., Lacroux, F. (2000), " L'évolution des systèmes d'aide à la décision : du choix en situation structurée à l'intermédiation en situation complexe ", in *Systèmes d'information et management* , vol 5, n° 3, pp51-70.
- Weick, K.E. (1995), *Sensemaking in organizations*, Sage, New York
- Weidenfeld G. (1999). Activités coopératives et exploration d'environnements virtuels : de nouvelles pratiques pour l'EAD. Mélanges. L'enseignement à Distance à l'aube du troisième millénaire, CNED, p. 237-256.
- Wolton. D. (1999). Internet et après ? *Galimard*.