

***LE TUTORAT ENTRE LA PERCEPTION DES TUTEURS ET CELLE DES APPRENANTS :  
CHACUN Y VA DE SA FORMULE ?***

---

**Sarra ZITOUNI**

Institut Supérieur des Etudes Technologiques de Charguia (Tunis) - Tunisie  
ISET Charguia\*47 Rue des Entrepreneurs\* Charguia II\*2035 Tunis Carthage  
[sarah\\_zitouni@yahoo.fr](mailto:sarah_zitouni@yahoo.fr)

**Résumé :** En considérant l'importance assignée aux rôles du tuteur, cet article pose un regard sur la manière avec laquelle les tuteurs, d'une part, et les apprenants, d'autre part, perçoivent ces rôles, en vue de tracer les frontières de convergence et de divergence, dans la perception de la fonction tutorale. Cette recherche s'appuiera sur une étude empirique menée auprès d'un échantillon de tuteurs et d'apprenants du dispositif de l'enseignement intégralement à distance de l'Université Virtuelle de Tunis.

**Mots clés:** EAD, tuteur, Rôles du tuteur, apprenant, perception

**Summary:** Considering the importance attributed to the tutor's roles, this article poses a glimpse on the manner tutors and students perceive those roles. It traces the convergence and divergence frontiers in the perception of tutorial function.

This research will be based on an empirical study taking e-learning tutors and students in the Virtual University of Tunis as an example.

**Key words:** Elearning, tutor, tutor's roles, student, perception

## **Le tutorat entre la perception des tuteurs et celle des apprenants : Chacun y va de sa formule ?**

### **INTRODUCTION**

L'intégration des TIC dans les dispositifs de formation est une réalité irréversible. Toutefois, la participation de ces technologies dans l'amélioration de l'apprentissage est conditionnée par leur jumelage à un contenu de qualité et à des méthodes pédagogiques efficaces (Ring et Mathieux, 2002). Le tutorat se trouve, bien entendu, au centre de ces méthodes.

Partant de l'importance accordée au tutorat dans un dispositif de formation à distance, nous nous intéressons à travers cette réflexion à déterminer la manière avec laquelle les tuteurs et les apprenants perçoivent les fonctions habituellement associées à la notion de tutorat. Et, en considérant le fait que les perceptions des tuteurs émanent de leurs pratiques et celles des apprenants émanent de leurs attentes et besoins, nous cherchons à tracer les pistes de convergences et de divergences des représentations qu'ils se font de la fonction tutorale.

Nous utiliserons, à cet effet, les résultats d'une enquête menée auprès des apprenants et des tuteurs du dispositif d'enseignement à distance de l'Université Virtuelle de Tunis pour l'obtention du diplôme des études supérieures technologiques.

### **1- ROLE DU TUTEUR**

#### **1.1-Dans un contexte d'apprentissage différent...**

Le passage de la formation en présentiel à la formation à distance a bouleversé les rôles des acteurs (concepteur, formateur, apprenants, etc) (Denis, 2003) et a poussé à leur reconception. Dans de tels dispositifs à distance, on opère dans un contexte de rupture spatiale et temporelle du triangle didactique (Candor, 2002). Cette rupture se traduit par une dissociation entre les activités d'enseignement et celles d'apprentissage. En effet, les apprenants sont absents durant la constitution de l'enseignement et les

concepteurs le sont lors de l'apprentissage. C'est ainsi que Jacquinot (1999) stipule que les fonctions d'un tuteur en ligne sont « éclatées » du moment que dans un dispositif de formation en présentiel les tâches matérielles, symboliques, cognitives et relationnelles sont gérées en même temps, en un même lieu, sur un mode intuitif et spontané. Ces tâches seront dissociées aussi bien dans le temps que dans l'espace au sein d'un dispositif distanciel. La formation à distance est, ainsi, qualifiée par Jacquinot comme étant « *une relation dans la dissociation* ». D'où l'importance de l'intervention du tuteur pour relier ce qui est dissocié avec comme principal rôle de « passeur » et de « relieur » (Jacquinot, 1999).

En outre, cette formule « d'enseignement à la carte » (Chabchoub et Bouraoui, 2004) exige des apprenants des capacités de travailler tout seul et d'être autonome. C'est ainsi que pour réduire la distance et le sentiment d'isolement, ils ont besoin d'un support d'apprentissage leur facilitant la gestion et le pilotage, à distance, de leurs parcours individuels (Chabchoub et Bouraoui, 2004). Il s'agit des tuteurs qui jouent un rôle d'interface, de médiateur entre le dispositif et les apprenants (Denis, 2003). C'est un système d'encadrement humain de qualité (Cain et Lockee, 2002, cités par De Lièvre, 2005) dont le rôle englobe toutes les formes de soutien offertes à l'apprenant impliqué dans une formation à distance (Gounar et al., 2004, cités par De Lièvre, 2005).

#### **1.2- ...Emerge le rôle important du tuteur**

Dans un dispositif de formation à distance, le tuteur intervient « *comme 'un médiateur' entre, d'une part, l'institution et les enseignants concepteurs de cours et, d'autre part, les étudiants* » (Glikman et Lumbroso, 2001, cités par Daele et Docq, 2002). « *Le tuteur doit savoir accompagner, écouter, conseiller, prévoir les difficultés à venir, penser par rapport aux objectifs et non en fonction du temps passé, mutualiser les apports respectifs(...)* » (Jacquinot, 1999, cité par Denis, 2003). Le tuteur a, donc, un rôle crucial

et indispensable au bon fonctionnement d'un dispositif à distance.

Partant de l'importance de la fonction tutorale, plusieurs auteurs ont essayé de cerner les rôles possibles d'un tuteur (Jacquinot, 1999 ; Peeters et al., 1998 ; Poumay et al., 1999 ; Domasick, 2001 ; Dechryver, 2002 ; Delière et Depover, 2001 ; Denis, 2003 ; Bernatchez, 1998 ; Glikman, 1999 ; Gagné, 2001 ; Pettigrew, 2001).

Dans ce cadre, De Lièvre (2005) et en se basant sur les apports de Henri et Kaye (1985), Pettigrew (2000), Glickman (1999), Feenberg (1989), Gagné et al. (2001), Decamps et al. (2004), Despres et Leroux (2003), De Lièvre et al. (2003) en matière de fonctions tutorales, délimite l'intervention des tuteurs à six fonctions:

- Fonction pédagogique : Le tuteur doit posséder des compétences disciplinaires et méthodologiques.
- Fonction sociale et motivationnelle : Le tuteur doit encourager et soutenir l'apprenant, stimuler et maintenir sa motivation, créer un environnement d'apprentissage amical et accueillant.
- Fonction métacognitive : Le tuteur doit aider l'apprenant à développer ses compétences pour qu'il prenne conscience de la nécessité de planifier son apprentissage, d'organiser son travail, susciter des questionnements et une analyse de leurs propres processus d'apprentissage.
- Fonction organisationnelle : Proposer un agenda, organiser le travail, rappeler les échéances, annoncer quand il est temps de passer à un autre sujet etc.
- Fonction d'évaluateur : Le tuteur doit communiquer les objectifs et critères d'évaluation, fournir des commentaires, évaluer l'état d'avancement.
- Fonction technique : Le tuteur doit faire en sorte que les étudiants soient à l'aise avec le système technique.

Denis (2003) a présenté une conception plus opérationnelle du rôle du tuteur en l'articulant autour de sept fonctions :

- L'accueil, la mise en route des actions de formation : contacter les

apprenants, se présenter, prendre connaissance de données etc.

- L'accompagnement technique : répondre à des questions simples sur des problèmes techniques ponctuels ou renvoyer au technicien EAD etc.
- L'accompagnement disciplinaire : fournir des ressources liées aux contenus de la discipline concernée, répondre à des questions relatives aux contenus, solliciter la mise en relation entre différents contenus ou (parties de) cours etc.
- L'accompagnement méthodologique, qu'il soit centré sur les méthodes de travail et l'organisation ou sur le soutien affectif.
- L'autorégulation et métacognition : discuter avec l'apprenant de l'évolution de ses apprentissages, solliciter des décisions de régulation du processus d'apprentissage/enseignement etc.
- L'évaluation : communiquer/rappeler les critères d'évaluation de l'activité, solliciter l'autoévaluation de l'activité de l'apprenant etc.
- La personne-ressource attitrée : conseiller l'apprenant dans le choix des cours, fournir au titulaire du cours des informations susceptibles de réguler son cours, la participation de l'apprenant aux activités, etc.

Les deux conceptions de la fonction tutorale mettent en relief la charge importante de travail qui incombe au tuteur et qui s'articule, principalement, autour de l'animation et de la médiation (Denis, 2003). Toutefois, la charge d'un tuteur ne se mesure pas par le nombre d'heures passées devant son ordinateur que dans la régularité des interventions (Charlier et al., 1999) et sa fonction demeure une fonction contextualisée mise en œuvre de façons diversifiées.

Nous mentionnons que dans ce qui suit, nous utiliserons la première typologie en raison de sa simplicité dans la présentation des fonctions tutorales.

### **1.3-...Mais un rôle contextualisé et des pratiques diversifiées**

Denis (2003) précise que les rôles d'un tuteur varient en fonction des options

épistémologiques d'un dispositif de formation. Cornelius et Higgison (2000) ainsi que Glikman et Lumbroso (2001) cités par Daele et Docq (2002), rejoignent cette idée en précisant qu'au-delà de la terminologie, la fonction tutorale et les activités qui lui sont liées sont très différents d'un contexte de formation à un autre. Il est, donc, important de décrire et de comprendre le contexte (le dispositif, les contraintes de l'environnement, le statut des étudiants et des tuteurs, le modèle pédagogique) pour pouvoir déterminer les composantes de la fonction tutorale. Dans ce sens, De Lièvre (2005) souligne que la mise en place du tutorat repose sur une détermination des moments du « Scénario pédagogique » auxquels le tuteur doit intervenir et la précision des objets de ses interventions selon la fonction qu'il doit remplir. La notion de « scénario pédagogique » se réfère selon Decamps et al. (2006) à « *la manière dont l'apprentissage est organisé dans le cadre d'un dispositif pédagogique afin d'atteindre un objectif précis* ».

Toutefois, la mise en pratique des fonctions tutorales peut être faite de manières très diversifiées (De Lièvre, 2005). Ceci est expliqué par l'absence de l'expérience des tuteurs, la présence de situations particulières exigeant une modification des procédures, la demande spécifique des apprenants et l'intuition des tuteurs.

Pour pallier ces problèmes, Denis (2003) trouve la solution dans l'explicitation et la négociation du rôle du tuteur et celui des autres acteurs du dispositif. Cette clarification permet, surtout, « *d'améliorer la communication et de réguler les attentes des apprenants par rapport à leurs interlocuteurs (tuteurs, professeurs, animateurs locaux, etc.)* ».

## **2- CONTEXTE DE LA RECHERCHE**

Cette étude a pour cadre la formation à distance offerte par l'Université Virtuelle de Tunis en vue d'obtenir un diplôme des études supérieures technologiques (DEST) dans deux spécialités : Administration et Communication et Gestion des entreprises.

La formation a débuté en Septembre 2005. Elle est, donc, au cours de son septième semestre. Elle se déroule sur cinq semestres calquant, ainsi, le modèle présentiel enseigné dans les Instituts Supérieurs des Etudes Technologiques

et ce en termes des programmes, des contenus, des coefficients etc.

Le dispositif de la formation utilise la plateforme INES dont l'usage se fait dans une logique de travail individuel même pour la matière Création d'entreprises et le projet de fin d'études enseignés en 5ème semestre et, normalement, basés sur un travail collaboratif. Bien au contraire, leur mise en pratique se fait dans des conditions similaires à celles du présentiel.

Le dispositif offre un tutorat mixte. En effet, le dispositif offre un tutorat via les forums, le chat, le mail ainsi que des regroupements présentiels à raison de deux séances de chat d'une heure, et de deux regroupements présentiels d'une heure trente, et ce par matière et par semestre.

La formation se déroule en partenariat avec les Instituts Supérieurs des Etudes Technologiques. Les enseignants de ces établissements assurent le tutorat. Ce sont également les concepteurs des contenus mis en ligne. Les regroupements présentiels ainsi que certains travaux pratiques se déroulent dans leurs locaux. La coordination, est également, assurée par des enseignants de ces établissements.

Cette collaboration entre l'UVT et les Instituts supérieurs des Etudes technologiques est expliquée par l'expérience de ces derniers dans le domaine de l'enseignement à distance vue qu'ils représentent les acteurs de l'expérience pilote de la Tunisie en la matière, lancée en février 2003.

Aucune condition n'est fixée pour pouvoir accéder à cette formation à part l'obtention d'un baccalauréat. C'est ainsi que les apprenants représentent une mosaïque d'âges, de profils et d'expériences professionnelles.

## **3- ASPECTS METHODOLOGIQUES**

### **3.1- Les questions de la recherche**

La principale question de cette recherche porte sur les représentations du tutorat que se font les tuteurs, d'une part, et les apprenants, d'autre part. Ainsi, et en nous référant à notre dispositif de formation et aux six fonctions habituellement associées au tutorat, nous

cherchons à représenter le territoire de perception de la fonction tutorale des tuteurs et celui des apprenants en vue de tracer la frontière de convergence et de divergence de leurs perceptions de la fonction.

### 3.2- L'instrument de la recherche

L'enquête a été réalisée par le biais de deux questionnaires ; l'un adressé aux apprenants et l'autre aux tuteurs. Le questionnaire destiné aux tuteurs a pour objectif principal la détermination de la manière dont les tuteurs perçoivent leurs rôles et fonctions. Le questionnaire adressé aux apprenants permet d'investiguer leurs perceptions du tutorat et la mise en application effective de ses fonctions. Les questionnaires étaient administrés, en partie, en face à face et le reste en ligne. Ils étaient conçus de façon à avoir pour chaque question adressée aux tuteurs, son écho dans les questions posées aux apprenants et ce afin de pouvoir faire le rapprochement de leurs perceptions.

Pour déterminer les interventions des tuteurs, nous nous sommes basés sur des entretiens individuels avec quelques tuteurs et apprenants qui nous ont permis de collecter, spontanément, l'information concernant le rôle du tuteur. Cette information, complétée par une revue de la littérature en matière de tutorat et ajustée au contexte du dispositif de formation objet de notre étude, nous a permis de retenir vingt et un rôles que nous avons articulés

autour des six fonctions, habituellement associées à la fonction tutorale (voir tableau 2). L'interviewé doit déterminer, selon une échelle de cinq niveaux (1 : pas important ; 2 : peu important ; 3 : moyennement important ; 4 : important ; 5 : très important), le degré d'importance qu'il accorde à chaque fonction. Et pour approfondir la qualité de l'information collectée, des questions ouvertes ont été proposées en raison de leur immense apport d'informations.

### 3.3- Validation de l'instrument de recherche :

Les propriétés psychométriques des variables de recherche ont été examinées. Les variables de recherche désignent dans ce travail, les six fonctions tutorales. La mesure d'une variable doit être fiable afin d'être utile et conduire à des résultats stables. Pour chaque variable composite de la recherche, la fiabilité a été évaluée en mesurant l'Alpha de Cronbach en se référant aux réponses des apprenants et celles des tuteurs (Tableau 1).

Les valeurs obtenues affirment la fiabilité de la mesure de ces variables.

Le coefficient de fiabilité n'étant pas calculé pour les fonctions métacognitive et technique vue qu'elles sont deux variables unidimensionnelles.

**Tableau 1- Analyse de la fiabilité des variables de la recherche**

Variables	Alpha de Cronbach	
	Questionnaires tuteurs	Questionnaires apprenants
<b>Fonction sociale et motivationnelle</b>	0.7263	0.5157
<b>Fonction pédagogique</b>	0.7599	0.5217
<b>Fonction organisationnelle</b>	0.7968	0.6992
<b>Fonction évaluative</b>	0.8093	0.5400

### 3.4- Profil des tuteurs

L'étude a été menée auprès d'un échantillon de 29 tuteurs parmi 40, soit un taux de participation de 72%. Les tuteurs appartiennent à trois disciplines : les sciences de gestion, l'informatique et les langues. Ils exercent leurs fonctions dans les deux filières de la formation. 62.1% des tuteurs assurent le tutorat pour des matières scientifiques ou techniques (finances, fiscalité, comptabilité, etc.), 34.5% sont des tuteurs de matières littéraires (organisation, politique générale, marketing, etc.) alors que

3.4% uniquement assurent le tutorat de matières littéraires et scientifiques.

Nos tuteurs ont relativement de l'expérience dans le domaine de tutorat du moment que 57.7% en assurent depuis plus de quatre semestres. 15.4% sont des tuteurs depuis deux semestres uniquement.

Toutefois, seulement 51.7% des tuteurs ont bénéficié d'une formation. A noter qu'une formation était assurée par l'UVT au profit de

la première vague des tuteurs. Cependant, cette formation était faite sur la plateforme ACCOLAD avec toutes les différences qu'elle présente par rapport INES, la plateforme de notre dispositif. Une simple formation sur les aspects techniques de la plateforme est, généralement, assurée pour les nouveaux tuteurs afin de les familiariser avec les moyens de communication de la plateforme.

Ce ci fait que 48.3% des tuteurs assurent leurs fonctions par intuition, par un transfert de leurs modèles en présentiel au distanciel. Ils apprennent par l'action.

### 3.5- Profil des apprenants

28 apprenants ont participé à l'enquête sur un total de 41 apprenants appartenant aux deux filières de formation, soit un taux de représentation de 68%. 46.4% des apprenants sont inscrits au niveau 2, 14.3% au niveau 3, 17.9% au niveau 4 et 21.4% au niveau 5. L'échantillon est formé de 55.6% d'étudiants contre 44.4% d'étudiantes.

Nos apprenants sont relativement âgés vu que le tiers uniquement d'eux sont âgés de 25 ans et moins. 25% d'eux sont âgés de 26 à 30 ans et 40.7% ont plus de 30 ans.

21.4% des apprenants sont titulaires d'un autre diplôme en plus du baccalauréat. Ces diplômes varient du diplôme de technicien supérieur dans d'autres spécialités, à la maîtrise en

gestion, au diplôme d'ingénieur, au diplôme en C2i, etc. A noter qu'uniquement le tiers de nos apprenants sont à la recherche d'un travail alors que 67.9% d'eux travaillent déjà.

### 4- RESULTATS

Les informations collectées ont été traitées en utilisant un logiciel de traitement informatique des données : SPSS. Dans ce travail nous nous sommes contentée d'un tri à plat dont la présentation des résultats chiffrés est appuyée sur les témoignages de certains tuteurs et apprenants.

L'analyse est basée sur le calcul d'une moyenne arithmétique (score) pour chaque intervention du tuteur ainsi que pour les six fonctions tutorales et ce de façon à faire ressortir la perception des tuteurs et celle des apprenants ainsi que leurs points de convergence ou de divergence par rapport à quatre axes :

- L'importance perçue des différentes fonctions tutorales ;
- L'importance perçue des interventions au sein chaque fonction tutorale ;
- L'importance perçue des interventions les plus importantes et celles les moins importantes ;
- La perception des significations.

Les résultats de l'analyse sont fournis dans le tableau 2.

**Tableau 2- résultats de la recherche**

Fonctions	Interventions du tuteur	tuteurs		apprenants	
		score	rang	score	rang
Fonction sociale et motivationnelle	-Ecouter l'apprenant et l'orienter	4.5714	1	4.6154	1
	-Motiver et donner envie de s'engager	4.1071	2	4.1538	3
	-Demander des nouvelles de l'apprenant s'il perçoit un décrochage de sa part	3.5000	3	3.6429	4
	-Contacter les apprenants	3.4483	4	4.1786	2
	-Se présenter	2.8214	5	3.6429	4
<b>Score fonction sociale et motivationnelle</b>		<b>3.6898</b>	<b>4</b>	<b>4.0468</b>	<b>1</b>
Fonction métacognitive	-Discuter avec l'apprenant de l'évolution de ses apprentissages	3.9286	-	4.036	-
<b>Score fonction métacognitive</b>		<b>3.9286</b>	<b>2</b>	<b>4.036</b>	<b>2</b>
Fonction pédagogique	-Répondre à des questions relatives au contenu	4.4138	1	4.4815	2
	-Aider les apprenants à comprendre les exercices	4.3448	2	4.500	1
	-Vérifier que les objectifs du cours sont connus et compris	4.2069	3	4.2963	3
	-Solliciter la mise en relation entre différentes parties du cours (voire différentes matières,	3.7241	4	3.4286	5

	parfois)				
	-Fournir les références bibliographiques liées au contenu de la matière	3.6667	5	3.2857	6
	-Solliciter la communication et le partage de ressources entre apprenants	3.4138	6	3.0357	7
	-Présenter les fonctions exercées tant que tuteur dans le cadre du dispositif de formation	3.1379	7	3.4444	4
<b>Score fonction pédagogique</b>		<b>3.8440</b>	<b>3</b>	<b>3.7818</b>	<b>5</b>
<b>Fonction organisationnelle</b>	-Répondre aux questions de l'apprenant concernant sa méthode de travail	4.1724	1	4.3571	1
	-Vérifier l'état d'avancement des apprentissages	4.1071	2	3.5714	3
	-Proposer aux apprenants une démarche et une méthode de travail	3.9310	3	3.9643	2
	-Rappeler les délais (tenu d'un calendrier)	3.5517	4	3.3333	4
<b>Score fonction organisationnelle</b>		<b>3.9405</b>	<b>1</b>	<b>3.8062</b>	<b>3</b>
<b>Fonction évaluative</b>	-Aider les apprenants à s'auto évaluer	3.7241	1	3.9630	1
	-Favoriser l'évaluation formative	3.6786	2	3.8519	2
	-Rappeler les critères d'évaluation	3.1379	3	3.5926	3
<b>Score fonction évaluative</b>		<b>3.5136</b>	<b>5</b>	<b>3.8026</b>	<b>4</b>
<b>Fonction technique</b>	-Répondre à des questions se rapportant à des problèmes techniques simples	3.3793	-	3.0714	-
<b>Score fonction technique</b>		<b>3.3793</b>	<b>6</b>	<b>3.0714</b>	<b>6</b>

#### 4.1- Perceptions de l'importance des fonctions tutorales : Une première divergence est constatée

##### 4.1.1- Les tuteurs tels qu'ils se voient

Ce classement met en évidence l'importance accordée à la fonction organisationnelle (score : 3.9405) qui devance légèrement la fonction la fonction métacognitive (score : 3.9286) et la fonction pédagogique (3.8440). En effet, pour les tuteurs, l'apprenant a besoin en premier lieu d'un accompagnement méthodologique centré sur les méthodes de travail et son organisation. Toutefois, cet accompagnement devrait être appuyé par une guidance métacognitive en matière d'aide dans la régulation du processus d'apprentissage et d'appréciation de l'évolution de ce dernier.

Le rôle pédagogique s'avère également important vu sa participation à la facilitation de l'apprentissage à travers les différentes formes d'intervention du tuteur centrées sur le contenu.

La fonction sociale et motivationnelle jugée d'un apport significatif pour les apprenants par plusieurs auteurs (Mason et Weller, 00 ; Gagné et al., 01 ; Pettigrew, 01 , cités par De Lièvre et al, 03) n'occupe que le quatrième rang (score : 3.6898). Nos tuteurs perçoivent, donc, leur rôle sous un angle cognitif qu'affectif et social.

Quant à la fonction évaluative, elle requiert moins d'importance (score : 3.5136) en occupant le cinquième rang suivie par la fonction technique (score : 3.3793).

Nous pouvons conclure que nos tuteurs assurent d'une façon plus fréquente les activités relevant de la fonction organisationnelle et métacognitive. Cette guidance étant accompagnée par des activités en relation avec la fonction pédagogique en vue de faciliter la maîtrise du contenu. La fonction sociale et motivationnelle est pris en charge avec une moindre importance traduisant, ainsi, la perception des tuteurs de leur rôle sous un angle plutôt cognitif qu'affectif et social. Elle est suivie par la fonction d'évaluation. La fonction technique est la moins prise en charge par les tuteurs.

Tuteur 26: « Tutorer c'est accompagner l'apprenant tout au long de la formation aux niveaux des apprentissages et du travail personnel et s'assurer de l'atteinte des objectifs du cours auprès des apprenants »

##### 4.1.2- Les tuteurs tels qu'ils sont vus par les apprenants

Les apprenants voient dans la fonction sociale et motivationnelle (score : 4.0468) et la fonction métacognitive (score : 4.036) les fonctions les plus importantes du tutorat. En

effet, cet ordre d'importance traduit leur besoin d'un soutien affectif et motivationnel pour faire face à un apprentissage en solitude et rendre l'apprentissage plus convivial et social.

Apprenant 11 : « On a besoin de plus de motivation. Nos tuteurs doivent essayer de comprendre les difficultés des apprenants dans le domaine d'études à distance pour améliorer les méthodes de communication »

Apprenant 14 : « Nous espérons avoir un tuteur qui nous mène au bon résultat et nous donne l'envie à étudier à distance »

Les apprenants se voient, également, dépendants de leurs tuteurs en matière d'accompagnement métacognitif et ce dans le choix et la mise en œuvre de leurs stratégies de travail et d'analyse de leurs propres processus d'apprentissage.

Ces deux fonctions sont suivies, respectivement et avec une légère différence, par la fonction organisationnelle (score : 3.8062), la fonction évaluative (score : 3.8026) et la fonction pédagogique (score : 3.7818). Le tuteur doit, ainsi, intervenir en tant que guide planificateur. Ce rôle organisationnel doit être accompagné par des interventions d'évaluation permettant aux apprenants de se positionner par rapport à leurs méthodes et rythmes afin de s'auto-corriger. Un accompagnement disciplinaire serait nécessaire pour faciliter l'apprentissage et l'appropriation des matières.

La fonction technique occupe le bas du classement (score : 3.071) traduisant, ainsi, une familiarisation des apprenants avec le système technique du dispositif de formation en question et la fréquence relativement faible de ses pannes. D'autant plus que dans ce cas, c'est le coordinateur de la formation qui est contacté et non pas le tuteur.

Pour nos étudiants, c'est la dimension relationnelle qui importe le plus dans un système de tutorat. Ils attendent de leurs tuteurs un accompagnement métacognitif que cognitif et méthodologique. Ils expriment ainsi un besoin de l'intervention du tuteur en matière de prise de décisions de régulation de leur apprentissage et d'appréciation de son

évolution. La guidance du tuteur axée sur l'évaluation est également sollicitée pour les aider à s'auto-évaluer. La fonction technique est la moins demandée par les apprenants.

Apprenant 22: « Le tutorat est la base de l'EAD. Sans les tuteurs on ne peut rien faire. Le tuteur c'est notre soutien et la source de notre motivation »

4.1.3- Une première divergence quant à l'importance accordée aux différentes fonctions tutorales

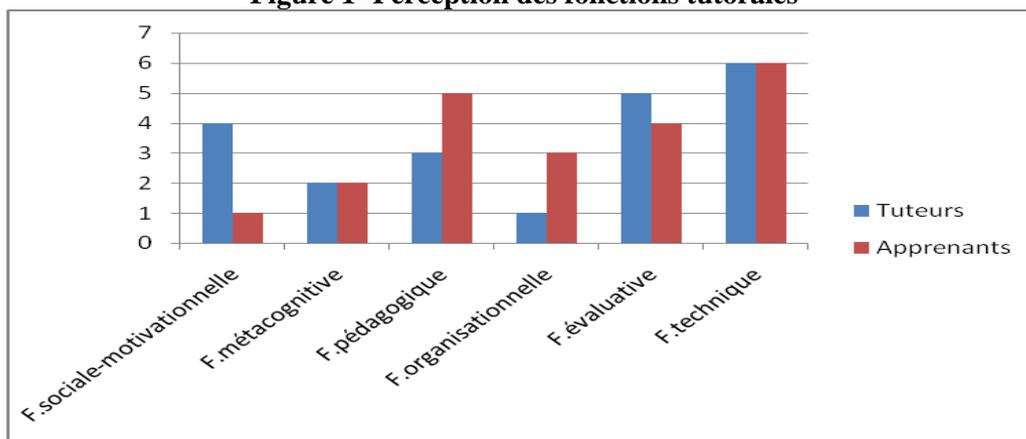
Les apprenants voient dans le tuteur l'image d'un accompagnateur affectif et motivationnel les aidant dans le choix de leurs stratégies et méthodes d'apprentissage en intervenant pour organiser leur travail afin d'optimiser l'appropriation des contenus. Les tuteurs, quant à eux, se voient des organisateurs du travail de l'apprenant, des accompagnateurs en termes de choix et de régulation des stratégies et des méthodes ainsi que des facilitateurs de l'apprentissage.

D'une façon ou d'une autre, les représentations des apprenants émanent de leurs attentes et besoins. Celles des tuteurs émanent de leurs pratiques.

Quel que soit le classement fait par les tuteurs, les six fonctions tutorales sont perçues comme assez importantes dans le travail d'un tuteur du moment que leurs scores moyens varient entre 3 (correspond à rôle moyennement important) et 4 (correspond à rôle important).

Cependant, il est à signaler que si les différences entre perception des tuteurs et perceptions des apprenants sont significatives en termes de classement, elles ne le sont pas, forcément, en termes de score (moyenne arithmétique). Ceci s'explique par l'interprétation personnelle qu'a chaque apprenant et chaque tuteur de l'échelle d'appréciation de la fonction tutorale.

**Figure 1- Perception des fonctions tutorales**



#### **4.2- Perceptions de l'importance des interventions du tuteur au sein de chaque fonction tutorale : Une quasi convergence s'affiche**

4.2.1- Les tuteurs tels qu'ils se voient  
 Dans la fonction sociale et motivationnelle, l'essentiel est d'écouter l'apprenant et l'orienter. C'est l'intervention ayant le score le plus élevé parmi toutes les interventions base de ce travail. La fonction sociale et motivationnelle étant assurée également en motivant l'apprenant et en lui donnant envie de s'engager. Par contre, ils voient peu d'importance dans leurs présentations aux apprenants en début de session. D'autant plus que nos tuteurs semblent être des adeptes du tutorat réactif.

*Tuteur 18: « Le tuteur a le rôle de coach. Il faut qu'il encourage l'apprenant, le motive et le soutienne »*

Pour la fonction pédagogique, les tuteurs perçoivent l'exercice de leur accompagnement disciplinaire, essentiellement, dans la réponse aux questions relatives au contenu et d'aide dans la compréhension des exercices. Ces deux activités sont complétées par une vérification de la connaissance et la compréhension des objectifs du cours. Il s'agit d'une définition restreinte de la facilitation des apprentissages de l'apprenant.

La fonction organisationnelle, classée au premier rang, est centrée dans son exercice sur la guidance des apprenants concernant leurs méthodes et démarche de travail ainsi que la vérification de l'état d'avancement des

apprentissages. Pour le rappel des délais, les tuteurs se voient moins impliqués, probablement, en raison de la clarté du calendrier et son application à toutes les matières.

Quant à la fonction évaluative, elle se base, surtout, sur l'aide apportée aux apprenants à s'auto-évaluer et favoriser l'évaluation formative. Un moyen pour faciliter l'ajustement de leurs façons d'apprendre.

4.2.2- Les tuteurs tels qu'ils sont vus par les apprenants

La fonction sociale et motivationnelle est classée, par les apprenant, au premier rang. Selon ces derniers, leur écoute et leur orientation en représente la principale activité avec un score maximal parmi toutes les activités énumérées par le questionnaire. Ils cherchent que leurs tuteurs les contactent dans une démarche proactive du tutorat. Ils apprécient le fait que les tuteurs les motivent et leurs donnent envie de s'engager avec un degré d'importance presque égal.

*Apprenant 11: «Il faut que nos tuteurs essayent de prendre l'initiative dans les forums »*

Selon les apprenants, l'essentiel de la fonction pédagogique réside dans trois interventions à savoir : Un accompagnement concernant la compréhension des exercices et la réponse à leurs questions relatives au contenu auquel s'ajoute la vérification que les objectifs du cours sont connus et compris.

*Apprenant 4: «Les apprenants ont besoin d'une réponse rapide aux questions posées et d'une mise en ligne de corrigés détaillées à fur*

*et à mesure de l'avance du cours, sans sollicitation de la part des étudiants »*

*Apprenant 13: « On a besoin d'un cours complet, d'exercices corrigés, d'examens et de ressources de recherches »*

Les attentes des apprenants quant à la fonction organisationnelle se résument principalement dans un accompagnement pour adopter une méthode de travail et l'ajuster, si nécessaire. Les apprenants prouvent un besoin de guidance, de moindre importance, concernant la vérification de l'état d'avancement des apprentissages, et avec une importance encore inférieure, le rappel des délais.

*Apprenant 2: « Tutorer c'est donner aux apprenants les moyens et les outils nécessaires pour comprendre et assimiler une discipline quelconque, et le préparer pour réussir ses examens »*

La fonction évaluative doit leur permettre de s'auto-évaluer et favoriser l'évaluation formative. Le rappel des critères d'évaluation étant de moindre importance. Il s'agit de critères qui s'appliquent à la quasi-totalité des modules de la formation.

#### 4.2.3- Une quasi-convergence s'affiche

Dans l'exercice de la fonction sociale et motivationnelle, l'essentiel est d'écouter l'apprenant et l'orienter. Il s'agit de l'activité qui enregistre le score maximale de toutes les autres activités, et ce aussi bien pour les apprenants que les tuteurs. Tel est un premier point de convergence entre eux. Dans l'exercice de ses fonctions, les tuteurs doivent motiver et donner envie. Toutefois, si les tuteurs perçoivent le tutorat dans sa forme réactive, les apprenants la perçoivent, plutôt, dans sa démarche proactive dans le sens d'une intervention spontanée auprès d'eux.

Pour la fonction pédagogique, une convergence est enregistrée au niveau des activités de réponse aux questions relatives au contenu, aide dans la compréhension des exercices et vérification de la connaissance et de la compréhension des objectifs du cours. Toutefois, si l'activité de présentation des fonctions exercées par le tuteur est classée au

quatrième rang par les apprenants, les tuteurs la perçoivent comme étant l'activité la moins importante.

L'examen détaillé de la perception des tuteurs et des apprenants de l'exercice de la fonction organisationnelle aboutit, d'une part, à une convergence concernant l'accompagnement axé sur la définition et l'ajustement d'une méthode d'apprentissage ainsi que le rappel des délais. D'autre part, une divergence est constatée quant à la perception de l'importance de la vérification de l'état d'apprentissage.

Pour la fonction évaluative les représentations des attentes des apprenants coïncident aux représentations des pratiques des tuteurs. Aussi bien pour les tuteurs que pour les apprenants, le plus important c'est d'aider les apprenants à s'auto-évaluer et favoriser l'évaluation formative. Le rappel des critères d'évaluation est de moindre importance puisqu'il s'agit de critères standards à toutes les matières : La note de l'examen final ou de l'examen TP.

*Tuteur 4 : « Ajouter autres critères d'évaluation pour motiver les étudiants (exemple : nombre d'entrées à la plateforme, les comptes-rendus, qcm...) »*

### **4.3- Perceptions des interventions tutorales les plus importantes vs les interventions tutorales les moins importantes : Une convergence vs une divergence**

4.3.1- D'une convergence concernant le classement en haut de l'échelle...

Parmi les vingt et un interventions tutorales proposées par notre étude, les tuteurs classent en haut de l'échelle, respectivement, l'écoute de l'apprenant et son orientation (score 4.5714), la réponse aux questions relatives au contenu (score 4.4138), l'aide à la compréhension des exercices (4.3448), la vérification de la connaissance et de la compréhension des objectifs du cours (4.2069) et la réponse aux questions concernant la méthode de travail (score 4.1724).

Le classement des apprenants correspond pratiquement à celui des tuteurs. C'est ainsi qu'ils classent, en haut de l'échelle, et

respectivement, l'écoute de l'apprenant et son orientation (score 4.6154), l'aide à la compréhension des exercices (score 4.5), la réponse aux questions relatives au contenu (score 4.4815), réponse aux questions concernant la méthode de travail (score 4.3571) et finalement, la vérification de la connaissance et de la compréhension des objectifs du cours (score 4.2963).

Ainsi, Aussi bien les tuteurs que les apprenants donnent le plus d'importance à l'accompagnement socio-affectif suivi par l'accompagnement cognitif axé sur le contenu et par la suite l'accompagnement méthodologique.

4.3.2- ...A une divergence quant au classement en bas de l'échelle

Si les tuteurs voient dans leur présentation aux apprenants le rôle le moins important (score 2.8214), ces derniers perçoivent la sollicitation de la communication et le partage des ressources entre apprenants (score 3.0357) comme étant le rôle le moins important. Ceci explique, en partie, le classement, par les tuteurs, de la fonction sociale et motivationnelle en quatrième rang et l'occupation de la fonction pédagogique en cinquième rang selon les apprenants.

Pour les tuteurs, la présentation des fonctions entant que tuteurs dans le cadre du dispositif de formation et le rappel des critères d'évaluation occupent l'avant dernier rang (score 3.1379). Tandis que pour les apprenants c'est la réponse aux questions se rapportant à des problèmes techniques simples qui occupe ce rang (score 3.0714) devancée par la fourniture des références bibliographiques liées au contenu de la matière (score 3.2857). Ceci explique le classement de la fonction évaluative en cinquième position par les tuteurs et l'occupation du même rang par la fonction pédagogique.

A noter que le classement des tuteurs confirme leur adoption d'une approche de tutorat réactive.

4.4- Perceptions des significations : Une convergence à prouver!!

La question de la perception des tuteurs et des apprenants de la signification des interventions

et de leurs appréciations s'impose vue la sélectivité et de la subjectivité de la perception de plus de son caractère global. En effet, la perception est une question d'attention, de capacité intellectuelle et de résonance affective. Ainsi l'intensité de la convergence, voire de la divergence, des perceptions est constatée à plusieurs niveaux :

-La perception de l'intervention tutorale en terme de sa mise en application. Ainsi, et à titre d'exemple, si l'écoute de l'apprenant et son orientation occupe le premier rang aussi bien pour les apprenants que pour les tuteurs, les questions qui se posent c'est comment écouter ? A travers une écoute active ou plutôt réactive voire passive ? Comment si la majorité des forums ont encore vierges vers la fin du semestre?; Quand écouter ? durant les séances de chat ou celles de regroupements ?; et pourquoi écouter ?

Apprenant 19: « *Je n'utilise pas souvent la plateforme donc je n'ai pas une grande relations avec les tuteurs* »

Tuteur 29: « *Les étudiants n'entrent pas suffisamment sur la plateforme. Ils se contentent de télécharger le cours et l'étudier tous seuls. Il n'ya pas suffisamment d'interactions pour qu'il y ait un bon tutorat*»

-L'interprétation de l'échelle d'appréciation de la fonction tutorale. Par exemple, la fonction organisationnelle classée première par les tuteurs avec un score de 3.9405, est troisième pour les apprenants avec un score légèrement inférieur, soit 3.8062. Le même cas se présente pour la fonction pédagogique avec des rangs respectifs de 3 et 5 et des scores respectifs de 3.8440 et 3.7818. La fonction technique étant la dernière pour les deux, avec un score de 3.3793 pour les tuteurs et 3.0714 pour les apprenants.

-Et s'il y a un commun accord concernant les principales interventions du tuteur, la définition et la mise en œuvre que se fait chaque tuteur des différentes fonctions peuvent être divergentes. Chacun a son style et sa propre façon de faire surtout que la majorité de nos tuteurs apprennent par l'action en l'absence d'une formation en la matière.

*Tuteur 6: «Je pense qu'il est nécessaire qu'avant le démarrage de la formation il faut réunir les apprenants et les tuteurs pour bien discuter les conditions et la méthode de travail »*

-L'un des tuteurs (Tuteur 5) a exprimé sa vision d'amélioration du tutorat du dispositif de la façon suivante : *«Je voudrais les contacter beaucoup, plus qu'on le fait»*. Il s'agit d'un tuteur qui a l'habitude de ne pas utiliser le forum et d'oublier les dates des séances de chat. Pour lui «contacter», c'est peut-être, à travers plus de séances de regroupements présentiels alors que nous nous situons dans le cadre d'un dispositif distanciel, en premier lieu. En effet, les témoignages de la majorité des tuteurs et des apprenants s'articulent autour d'une sollicitation de plus de regroupements présentiels. Il s'agit d'une opportunité de «tout comprendre» pour les apprenants, et d'une occasion pour les tuteurs de «ponctuer» le rythme des apprentissages et la qualité de l'assimilation. Le présentiel corrige ainsi tous les «maux» de la distance.

*Tuteur 3: «Ils attendent, tout simplement, ce que les enseignants vont leur faire avaler durant les séances des regroupements présentiels. Là, oui, les enseignants font ce qu'ils peuvent, mais... »*

*Apprenant 6: «Un message à faire passer : On aura toujours besoin des séances présentielles en parallèle avec l'enseignement à distance »*

*Apprenant 12: «Augmenter les séances présentielles pour chaque matière. Par exemple on fait les séances chaque semaine et non pas chaque quinzaine »*

## **CONCLUSION**

En guise de réponses aux questions de ce travail: Comment les tuteurs et les apprenants perçoivent-ils le tutorat? Quelles sont les pistes de convergence et de divergence dans leurs perceptions?, nous pouvons dire qu'il s'agit d'une divergence en termes de classement des fonctions tutorales et une quasi-convergence concernant l'ordre d'importance accordée aux interventions des tuteurs. Toutefois, ces pistes de convergences et de divergences sont à ajuster en se référant à

la signification qu'a chacun de ces deux partenaires des éléments de cette perception.

En effet, chacun va dans sa définition de l'importance des différentes fonctions tutorales, de l'importance des différentes interventions, de la signification des différentes interventions et fonctions, de l'interprétation de l'appréciation attribuée voire de la mise en œuvre de l'intervention entant que tuteur et la façon de bénéficier et de solliciter ces interventions entant qu'apprenant.

Nous retenons que les apprenants voient dans le tuteur l'image d'un accompagnateur affectif et motivationnel les aidant dans le choix de leurs stratégies et méthodes d'apprentissage en intervenant pour organiser leur travail afin d'optimiser l'appropriation des contenus. Les tuteurs, quant à eux, se voient des organisateurs du travail de l'apprenant, des accompagnateurs en termes de choix et de régulation des stratégies et des méthodes ainsi que des facilitateurs de l'apprentissage.

Nous aboutissons, ainsi, à deux interrogations :

- N'est-il pas nécessaire de définir d'une façon explicite le rôle du tuteur au sein de ce dispositif pour éviter le risque qu'il néglige certains aspects de son travail et de réguler, par conséquence, les attentes des apprenants ?

- La formation des tuteurs ne représente-t-elle pas un moyen pour construire des représentations communes du tutorat et d'harmoniser les pratiques des personnes tutrices? Ont-ils besoins eux-mêmes d'un accompagnement ?

*Tuteur 5: «Si vous désirez que le rôle du tuteur soit assuré convenablement et qu'il crée un certain dynamisme au niveau de la formation il faudrait :*

*- Prévoir un séminaire de sensibilisation sur son rôle et les manières de l'assurer*

*- S'assurer de la motivation et l'engagement du tuteur*

*- Assurer une rémunération en adéquation avec l'effort qu'il aura à fournir s'il assurait convenablement son rôle »*

## BIBLIOGRAPHIE

- CANDOR, S., Au cœur de l'EAD le tuteur, Les dossiers de l'Ingénierie éducative, n°38, mars 2002, p.65-67, Disponible sur: < <http://www.cndp.fr/DOSSIERSIE/38/06506711.pdf>> (consulté le 03.11.2008)
- CHARLIER, B et al., Tuteurs en ligne: Quels rôles, quelle formation?, 1999, Disponible sur < [http://www.ipm.ucl.be/articles\\_et\\_supports\\_IPM/tuteurenligne.pdf](http://www.ipm.ucl.be/articles_et_supports_IPM/tuteurenligne.pdf)> (consulté le 02.10.2008)
- DAELE, A. et DOCQ, F., Le tuteur en ligne, quelles conditions d'efficacité dans un dispositif d'apprentissage collaboratif à distance, 2002, Disponible sur < [https://wiki.umontreal.ca/download/attachements/13730041/2002aip\\_u.pdf?version=1](https://wiki.umontreal.ca/download/attachements/13730041/2002aip_u.pdf?version=1)> (consulté le 04.11.2008)
- DECAMPS, S. et al., Les tuteurs tels qu'ils se définissent dans l'exercice de leurs fonctions, Actes électroniques du Colloque CEMAFORAD 3, Sousse 2006, Disponible sur < <http://ute.umh.ac.be/deste/menu.htm>> (consulté le 04.11.2008)
- DENIS, B., Quels rôles et quelle formation pour le tuteurs intervenant dans des dispositifs de formation à distance, Distances et savoirs, 2003, vol.1, n°1, pp.19-46, Disponible sur <http://www.cairn.info/revue-distances-et-savoirs-2003-1-page-19.htm> > (consulté le 02.10.2008)
- De Lièvre, B., La qualité du tutorat: La complémentarité de la rigueur et de la diversité, Actes du Colloque CEMAFORAD 2, Bejaia 2005, Disponible sur < <http://ute.umh.ac.be/deste/menu.htm>> (consulté le 04.11.2008).
- De Lièvre, B. et al., Les représentations à priori et à postériori qu'ont les apprenants du rôle du tuteur dans une formation à distance, Environnements informatiques pour l'apprentissage humain 2003., Avril 2003, 12p, pp. 115-126, Disponible sur < <http://ute.umh.ac.be/deste/menu.htm>> (consulté le 04.11.2008).
- GLIKMAN, V., Quels modalités d'exercice de la fonction tutorale à distance pour quels types d'apprenants, Actes du Colloque CEMAFORAD 4, Strasbourg 2008.
- JACQUINOT, G., Qu'est ce que le tutorat en FAD, Université du Mans, 1999, Disponible sur: < <http://cavi.univ-lemans.fr:8900/public/unesco/m3.3.3/M3334.html>> (consulté le 28.10.2008)
- JACQUINOT, G., Le tutorat: Pièce maitresse et pourtant parent pauvre des systèmes et dispositifs de formation à distance, Disponible sur < <http://www.inrp.fr/Acces/biennale/5biennale/contrib/194.htm>> (consulté le 03.11.2008)