

**LA QUALITÉ DE L'HUMAIN DANS LA FORMATION À DISTANCE :
QUE PENSER D'UN MODÈLE DE TUTORAT IMPLIQUANT LES ÉTUDIANTS ?**

Marie Ferrua

Etudiante, IUP-Master Ingénierie du Système de Santé
Faculté de médecine de Nice, Université de Nice Sophia Antipolis
marieferrua@wanadoo.fr

Jean-François Quaranta

Coordination des Vigilances Sanitaires et de la Gestion des Risques
Hôpital de Cimiez - CHU de Nice
quaranta.jf@chu-nice.fr

Pascal Staccini

Lab STICS Santé, UFR Médecine, Université de Nice Sophia Antipolis
pascal.staccini@unice.fr

Résumé : En matière d'apprentissage, l'importance du tutorat est reconnue. Au niveau de l'organisation, il est support du processus central de formation. Il peut être décliné selon une matrice actions-rôles au service d'objectifs de performance et d'amélioration.

Le tutorat repose d'abord sur les relations entre humains. Dans une formation duale (en présentiel et à distance), il faut rechercher l'implication des étudiants en présentiel. Celle-ci, appuyée par les outils informatiques, permet un rapprochement entre les étudiants, ce qui facilite la gestion en temps réel du tutorat et préserve un lien social.

L'expérience menée à l'UNSA, dans le cadre du Master Professionnel "Ingénierie du Système de Santé - ESSQU@D" est décrite.

Abstract: Concerning the learning process, the importance of the tutor system has been recognized. From an organizational point of view, it is a support for the main training process. It can be described as "actions-lists" matrix dedicated to individual and collective objectives of efficiency and improvement.

The tutor system is based on human relationships. Within the scope of mixed dual formative outlines, the students' involvement must be sought. It facilitates the real-time management of the tutor system thanks to the participants' proximity optimised by the use of computer networks.

The experiment made at the UNSA for the Master Professionnel in "Ingénierie du système de santé - ESSQU@D" is described.

Mot-clés : tutorat, enseignement à distance

Keywords: tutor system, e-learning

1 INTRODUCTION

En matière d'apprentissage, l'importance du tutorat est reconnue. Dans l'enseignement à distance, c'est avant tout un moyen d'apporter à des étudiants se trouvant à des points différents un soutien pédagogique et organisationnel nécessaire à la réussite de leur formation.

Le tutorat est généralement exercé par un ou plusieurs enseignants. Il peut aussi être géré par d'anciens étudiants comme nous le montre le fonctionnement du DESS (Diplômes d'Études Supérieures Spécialisées) Uticef (Utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication dans l'Enseignement et la Formation) de l'Université Louis Pasteur de Strasbourg avec un extrait de leur recherche en cours sur l'analyse des pratiques de tutorat dans trois dispositifs de formation à distance, intitulé « Analyse de pratiques de tutorat humain dans un environnement de travail collaboratif à distance ».

Un autre tutorat réalisé par des pairs (apprenant expérimenté) a récemment été évalué à l'Institut Ingémédia de l'université de Toulon.

Il peut aussi être assuré par une autre personne telle qu'un conseiller, secrétaire, technicien, etc.

Le master Ingénierie du système de santé de l'Université de Nice a cherché pour cette année universitaire 2006/2007, une nouvelle forme de tutorat exercé par des étudiants en présentiel pour sa formation ouverte à distance.

Dans un premier temps, cet article nous amènera à comprendre pourquoi a émergé ce nouveau dispositif de tutorat, puis il développera sa réalisation et les résultats qu'il a pu apporter à la formation.

2 PROBLEMATIQUE

2.1 Typologie des rôles des tuteurs

En s'inspirant à la fois des catégories de Burge *et al* (1991) qui se situent exceptionnellement dans l'optique de l'utilisateur, des descriptions du rôle du tuteur (en termes de soutien à l'apprentissage) et du rôle d'animateur (en termes de fonctions d'animation), les auteurs de la revue du conseil québécois de la formation à distance ont proposé de définir le rôle du tuteur en retenant trois catégories de besoin de soutien et une fonction de gestion du moyen de communication utilisé pour médiatiser ses interactions avec les apprenants.

- Rôle de soutien pédagogique-intellectuel :

Renvoie à l'expertise sur le contenu et le processus d'apprentissage; cette catégorie est considérée comme la plus importante par tous les auteurs. Ce besoin comprend le plan cognitif incluant l'aspect méthodologique et les aspects conceptuels; le plan métacognitif basé sur le contrôle et l'organisation consciente des processus cognitifs; le plan administratif ou l'aide relative aux processus et procédures institutionnelles.

- Rôle de soutien socio-affectif :

Renvoie à la création d'un environnement social chaleureux dans lequel l'apprentissage sera valorisé. Il comprend le plan psychologique ou émotif tenant compte des préférences et des sentiments positifs et négatifs envers des personnes, des idées ou des situations; le plan social et le plan motivationnel.

- Rôle de soutien technique et logistique :

Renvoie à la maîtrise de la technique et des procédures de fonctionnement institutionnel ainsi qu'aux informations sur les façons de procéder. Le but est de rendre la technologie et les procédures transparentes pour que les apprenants puissent se concentrer sur la tâche académique.

- Rôle de gestion et de communication :

Renvoie à la gestion des interactions entre les participants avec un leadership omniprésent pour assurer la bonne marche des discussions. Les interventions de cet ordre donnent le ton à l'ensemble du groupe et permettent des rappels à l'ordre.

2.2 Intérêts d'un tutorat exercé par des étudiants expérimentés en présentiel

De nombreux auteurs ont abordé le problème de l'abandon ou du décrochage observé dans l'enseignement à distance. Glickman (2002 : 243-254) évoque cinq facteurs clés :

- le temps
- l'isolement
- l'autonomie des apprenants
- l'accompagnement

- le lien social

Elle montre que le dernier facteur, « *fondé sur le sentiment d'appartenance à une communauté éducative* », est lié aux autres : le lien social permet évidemment de rompre l'isolement, il fait partie de la « *dynamique d'autonomisation* », son établissement constitue l'une des dimensions importantes de la fonction tutoriale.

L'introduction d'un tuteur lui-même étudiant dans la promotion permet une certaine maîtrise de ces facteurs.

La maîtrise du facteur temps en guidant l'étudiant pour l'utilisation de la plate-forme, en apportant un soutien pédagogique permettant de cibler son travail par rapport à l'expérience de la formation qu'ont les tuteurs, en proposant une assistance technique et une communication quasi immédiate des informations.

La maîtrise du facteur lien social par la création d'une communauté virtuelle des étudiants à distance entre eux et entre étudiants présents et à distance, notamment grâce à la création de groupes hétérogènes de travail (anciens étudiants, étudiants à distance, étudiants en présentiel) à l'occasion de projets demandés par des enseignants.

2.3 Contexte du master I2S

L'IUP-Master Ingénierie du système de santé (I2S) de l'Université de Nice Sophia-Antipolis (UNSA) est une formation universitaire publique diplômante professionnelle.

Le master conçoit et propose des enseignements en lien avec le domaine de la santé, à savoir notamment le management de la qualité et la gestion des risques dans les établissements de santé.

La Validation des Acquis Professionnels (VAP), la validation des Acquis d'Expérience (VAE), le LMD (Licence, Master, Doctorat), les licences et masters professionnels, les ECTS (European Credits Transfer System) sont de nouveaux dispositifs qui visent à la mise en place d'une réponse adéquate et flexible d'une demande de formation initiale et de formation continue émanant de public de plus en plus divers, tant au niveau de leur origine scolaire et universitaire qu'au niveau de leur expérience professionnelle.

Le master I2S propose une formation multi-modale (initiale, continue ou alternance) et depuis 2003 la possibilité de suivre la formation à distance par l'intermédiaire de la plate-forme numérique ESSQU@D (<http://essquad.unice.fr/>). Toutes les vidéos et supports de cours sont mis en ligne, et il est possible de suivre les cours en direct et d'y participer grâce au tchat.

Les cours du master sont assurés principalement par plus d'une soixantaine d'intervenants professionnels par promotion.

Le nombre d'inscriptions au master augmente chaque année, le master 2 attire un grand nombre d'étudiants souhaitant se spécialiser ou se réorienter ainsi que des professionnels en formation continue. Ainsi les étudiants entrant directement en deuxième année de master sont de plus en plus nombreux. La promotion du master 2 2006/2007 était composée de 31 anciens étudiants du master 1 et de 35 « nouveaux étudiants » n'ayant aucune expérience de la formation.

Ce phénomène vient s'ajouter à la complexité de l'organisation du master à distance.

De plus, une réunion de pilotage réalisée en juin 2006 avait soulevé quelques difficultés des étudiants, en particulier sur le délai de mise à disposition des supports de cours en ligne ainsi qu'un manque d'information sur les fonctionnalités de la plate-forme numérique et avait marqué une volonté de suivi des anciens étudiants du master.

Le besoin d'un tutorat se révèle plus important en master 2 car on observe une grande diversité des origines des étudiants, différents types de situations (formation initiale, formation continue) et mode de suivi des cours (présentiel, à distance, mixte) ainsi qu'un nombre important de nouveaux étudiants.

Pour répondre à cette problématique et optimiser le suivi des étudiants à distance, le master I2S a expérimenté cette année un tutorat exercé par deux étudiants en présentiel pour chaque promotion (master 1 et master 2). Ces étudiants sont issus du cursus IUP (Institut Universitaire Professionnalisé) « Ingénierie de la santé » et possèdent donc une expérience de l'organisation de la formation.

3 METHODES

3.1 Recrutement des tuteurs

Le master présente l'avantage d'être précédé d'un cursus IUP « Ingénierie de la santé », les étudiants tuteurs sont issus de cette formation et possèdent ainsi une expérience du système et du milieu qu'ils pourront utiliser pour aider les nouveaux étudiants particulièrement nombreux en master 2.

Les tuteurs ont été recrutés sur la base du volontariat, ils ont assisté et participé à la réunion de pilotage du master de l'année précédente.

Pour préparer cette réunion, ils ont réalisé une enquête de satisfaction auprès des étudiants afin de cibler les problèmes qu'ils pouvaient rencontrer dans la formation, les résultats ont été pris en compte dans la réalisation du tutorat.

Deux étudiants en présentiel par promotion ont été choisis pour exercer le tutorat.

Les tuteurs bénéficient d'un encadrement des responsables de la formation.

3.2 Exercice du tutorat

Pour la première fois, lors de cette année universitaire 2006/2007, le master 2 est ouvert aux étudiants de l'AUF (Agence universitaire de la francophonie).

La composition des promotions est la suivante :

	Présentiel	Distance	Mixte	AUF	Total
M1	17	8	4	0	29
M2	23	19	13	11	66

Tableau 1: Composition des promotions 2006/2007

Les étudiants tuteurs réalisent un tutorat d'accompagnement qui vise à maîtriser les difficultés pouvant freiner l'étudiant et ainsi faciliter l'apprentissage :

- difficultés techniques et informatiques
- difficultés liées à l'organisation de la formation (travaux en groupe, emploi du temps, diffusion des informations)
- difficultés psychologiques (isolement, craintes)
- difficultés de communication (étudiant/étudiant, étudiant/enseignant, étudiant/administration)

L'autonomie que crée la formation à distance implique une communication quasi instantanée des informations et événements importants celle-ci est rendue possible grâce à la proximité et à la disponibilité des tuteurs. En plus de l'isolement géographique, il faut tenir compte de la distance dans le temps qui doit être maîtrisée grâce aux interventions des tuteurs.

L'hétérogénéité de la provenance des étudiants ainsi que du mode de suivi de la formation (présentiel, à distance, mixte, en formation initiale ou continue) créé à la fois un suivi global des étudiants et un suivi personnalisé.

Afin d'évaluer les besoins des étudiants, un questionnaire de positionnement sera mis en place à la rentrée prochaine et ciblera ainsi le travail des tuteurs. Il permettra également de tester l'aptitude d'un étudiant à suivre une formation à distance.

Les tuteurs ont un rôle :

- administratif : orienter les étudiants selon leurs demandes, faciliter les communications avec le secrétariat et les enseignants
- technique : mise en ligne des supports de cours, réponse aux problèmes techniques d'utilisation de la plate-forme, relation avec la régie, guidage des étudiants dans le site
- pédagogique et social : mettre en relation les étudiants, création d'une communauté de partage d'expérience
- organisationnel : programmation des événements, accueil des intervenants, planification de certaines tâches
- évaluation : du niveau de besoin d'accompagnement de l'étudiant grâce aux questionnaires de positionnement et évaluation de certains critères de la formation avec à la mise en place d'un questionnaire de satisfaction et un recueil des plaintes et des suggestions

Les tuteurs ont été identifiés et présentés aux étudiants lors de la réunion de rentrée, puis ils ont contacté les étudiants pour présenter leurs missions et fonctions au sein de la formation ainsi que les possibilités offertes pour les contacter (courrier électronique, messagerie instantanée, forum, téléphone).

Des séances de visioconférences ont été réalisées sur breeze avec les étudiants de l'AUF et les responsables de la formation pour faire une mise au point de la situation des étudiants.

Un questionnaire « Votre avis nous intéresse » a été réalisé à mi-parcours, il avait pour objectif de connaître le ressenti des étudiants sur certains aspects de la formation, sur leur fréquence de connexion à la plate-forme, sur les problèmes rencontrés ainsi que des améliorations à apporter.

4 RESULTATS

4.1 Les moyens utilisés par les tuteurs

Les outils asynchrones :

- le courrier électronique : pour la diffusion des informations générales, les questions/réponses individualisée
- les forums : pour les questions de cours (figure 1) ou d'informations générales (figure 2), les sondages

question sur les cours
Posté par [vkubiniak](#) le 13-12-2006 19:20

répondre

bonjour

je voulais savoir quels sont les changements qu'il y a sur les cours en visioconférence car il n'y a plus les supports de cours en ...

dernière réponse Re: question sur les cours
Posté par [adminEssquad](#) le 20-12-2006 15:17

Les changements effectués pour les retransmissions vidéos sont de plusieurs types, et sont censés apporter des améliorations. Cependant suite au bas ...

réponses: 2 , visites: 43

M2 AQ 1 (M. Collomp) Groupes de travail
Posté par [va150511](#) le 06-12-2006 12:39

répondre

Bonjour à toutes et à tous,

Dans le module AQ 1 (Bon usage du médicament, M. Collomp) nous avons un projet à rendre (écrit (4-5 p ...

dernière réponse Re: M2 AQ 1 (M. Collomp) Groupes de travail
Posté par [dbane](#) le 08-12-2006 00:27

je m'appelle DIENE BANE je souhaite intégrer le groupe 4 ...

réponses: 2 , visites: 111

DEC 2 Devoir à rendre
Posté par [Marie Ferrua](#) le 10-11-2006 18:57

répondre

Pour les étudiants à distance et ceux non présents au cours du vendredi 10 novembre :

Le sujet de Mr Malléa est dans le dépôt avec un docum ...

dernière réponse Re: DEC 2 Devoir à rendre
Posté par [Marie Ferrua](#) le 13-11-2006 17:05

oui tout à fait ...

réponses: 6 , visites: 178

Figure 1 : Extraits des échanges sur le forum général

description
support
exercice
complement
glossaire
état

Système d'information d'alerte 📄

Sujet : alerte ; surveillance ; vigilance

Auteur(s) : Frédéric Berthier ; Pascal Staccini ;

Description : La gestion de l'alerte sanitaire repose sur en partie sur la mise en oeuvre d'un système d'information. Après un bref rappel sur les liens entre alerte, surveillance et vigilance, une mise en situation est proposée à l'étudiant. Le cas concerne la conduite d'une enquête de terrain à propos du risque et des conséquences d'une intoxication à la dioxine par la pollution d'une usine d'incinération des ordures ménagères.

Forum :

25/11/05 Version provisoire de l'étude INVS

Posté par: Catherine ROBLIN le 29-11-2005 09:29

_ Estimation de l'impact sanitaire d'une pollution environnementale et evaluation quantitative des risques sanitaires, AFSSE, 25/11/05 Ce document est une version provisoire proposee pour commentaires publics a l'ensemble des lecteurs. L'adresse courriel pour déposer ses commentaires est : <impact-sanitaire@invs.sante.fr> ou <impact-sanitaire@agences.fr>. Dans un deuxieme temps, le groupe de travail qui a redige ce document se saisira des differents commentaires et proposera une version amendee et definitive du document. Pour en savoir plus : telechargez les documents suivants (format pdf) Synthese : <www.afsset.fr/documents/impact_sanitaire_synthese.pdf> Rapport : <www.afsset.fr/documents/impact_sanitaire.pdf>

DIOXINE

Posté par: Etudiant Mastere 2 le 05-11-2005 18:06

Bonjour, Su vous cherchez des infos des sites de recherche bien conçus : www.exalead.fr
www.triplehop.fr Bon courage à tous Danièle berbudeau

Etude sur site INVS

Posté par: Etudiant Mastere 2 le 25-10-2005 15:28

DES INFOS PERTINENTES SUR LE SITE DE L'INVS.FR DOMMAGÉ L'ETUDE N'EST PAS TERMINÉE. BONNE LECTURE ET ANALYSE A TOUS - CATHERINE Dioxines et usines d'incinération d'ordures ménagères (UIOM) L'étude d'imprégnation par les dioxines des populations vivant à proximité d'usines d'incinération d'ordures ménagères (Septembre 2004 - Juin 2006) Communiqués de presse Questions-réponses Publications Liens utiles

Réponses à ce commentaire

A propos de la dioxine... (Posté par Pascal Staccini le 31-10-2005 06:49)

Figure 2 : Extraits des échanges sur le forum cours

Les outils synchrones :

- la messagerie instantanée : pour un suivi personnalisé de certains étudiants
- la visioconférence grâce à l'extention breeze
- le tchat des cours en direct : permet de faire participer les étudiants à distance au cours, de transmettre instantanément les questions des étudiants aux enseignants, de créer une « ambiance virtuelle » pour éviter l'isolement des étudiants (figure 3)

Figure 3: Interface étudiant

4.2 Missions exercées par les tuteurs

Le tuteur joue le rôle de médiateur, il sert d'intermédiaire entre l'apprenant et l'établissement de formation. Il entretient le contact le plus étroit avec l'apprenant tout au long du cours, peut donner une rétroaction sur les travaux ou les examens, aider l'apprenant à comprendre les contenus ou les objectifs, conseiller l'apprenant sur des problèmes personnels, professionnels ou éducatifs grâce à son expérience de la formation.

Les tuteurs ont été chargés de mettre en relation les différents étudiants pour les travaux dirigés, lorsque les enseignants demandaient des projets de groupe. Ils ont ainsi pu créer des groupes de travail hétérogènes constitués d'anciens master 1, de nouveaux étudiants, d'étudiants à distance, d'étudiants de l'AUF, d'étudiants professionnels. Ainsi des premiers échanges ont été effectués entre les étudiants et ont permis des partages d'expériences très utiles dans le milieu de la santé.

Afin de répondre aux plaintes des années passées, les tuteurs assurent une mise en ligne des supports de cours la plus rapide possible, avant l'intervention lorsque cela est réalisable, notamment pour que les étudiants puissent suivre les travaux dirigés ou les exercices en direct.

Les tuteurs étaient systématiquement présents aux cours et ont géré les interactions en direct grâce au tchat de la plate-forme en étant connecté en permanence. Ils ont pu solliciter une participation active des étudiants à distance pour augmenter ainsi l'interaction étudiant/enseignant et étudiant/étudiant et parfois même de véritables débats concernant le sujet du cours se sont créés en direct entre les étudiants à distance par l'intermédiaire du tchat.

L'enregistrement des cours est réalisé par une équipe ne se trouvant pas dans les locaux, les caméras sont pilotées à distance et l'étudiant tuteur est en lien, toujours par le tchat, avec la régie pour donner les départs et fin des séances et pour assurer un découpage le plus pertinent des différentes parties des cours.

Ils ont aussi pour mission d'accueillir les enseignants, de les aider à l'installation informatique de leurs supports de cours et deviennent les intermédiaires pour toute communication ultérieure au cours.

Différentes actions ont été réalisées en fonction des attentes des étudiants ; par exemple après de nombreuses demandes sur la signification des abréviations utilisées sur les supports de cours, une liste de toutes les abréviations rencontrées a été rédigée, une mise à jour est régulièrement effectuée.

De même, lorsque les enseignants avaient des demandes particulières, on peut citer les trombinoscopes de la promotion, ou la création d'un blog pour une présentation personnelle moins formelle des étudiants demandée lors des cours de communication.

Les étudiants tuteurs ont aussi entrepris la réalisation d'un récapitulatif des anciens étudiants dans le but de mettre en place un suivi des anciens.

4.3 Principaux questionnements des étudiants

Les questions les plus fréquemment posées aux tuteurs concernaient l'utilisation de la plate-forme, les problèmes de connexion, des demandes de renseignements sur la méthode des devoirs à rendre, les annales de l'année précédente.

Aussi certains avaient besoin de renseignements pour leur voyage pour les examens, les étudiants ont pu être mis en relation et se sont arrangés entre eux.

Les mails reçus par les tuteurs faisaient souvent part des inquiétudes et du stress en vue des examens.

4.4 Difficultés rencontrées par les tuteurs

La gestion du tutorat demande une organisation rigoureuse de la part des tuteurs. Ils ont souvent été sollicités pendant la période de révision des examens, ce qui demanderait dans le futur à donner le maximum d'informations aux étudiants avant la période d'examens afin d'anticiper leurs questions.

Pour assurer une traçabilité de leur travail, la plupart des échanges avec les enseignants ou les étudiants sont conservés et archivés.

Les étudiants tuteurs n'ont pas rencontré d'autres difficultés particulières.

5 CONCLUSION

L'implication des étudiants en présentiel facilite donc la gestion en temps réel du tutorat grâce à une proximité des acteurs, optimisée par les outils informatiques. Elle permet la création d'une communauté virtuelle et évite ainsi l'isolement de certains étudiants.

Le tutorat exercé par des étudiants facilite le questionnement des étudiants à distance, en effet, ils oseront poser plus facilement des questions à un étudiant plutôt qu'à un enseignant par crainte de jugement.

Ce type de tutorat n'a pas pour finalité d'« assister » l'étudiant mais plutôt de lui fournir les informations de base pour qu'il puisse acquérir une certaine autonomie, développer sa curiosité et renforcer le lien social dans la formation.

Il est important d'inciter et d'encourager les étudiants à utiliser les forums (généraux et cours) afin d'instaurer une communauté de partage des informations et favoriser le travail collaboratif entre étudiants.

BIBLIOGRAPHIE

BERNATCHEZ P.A. *Vers une nouvelle typologie des activités d'encadrement et du rôle des tuteurs*. Revue du conseil québécois de la formation à distance, 2003, vol.6, n°1. Disponible sur : <http://cqfd.telug.quebec.ca/distances/D6_1_b.pdf> (consulté le 11.02.2007)

BERTSCHY A., GASTE D., *Evaluation d'une relation dans le tutorat distanciel inter-promotions d'étudiants : sens, apports et limites au tire du lien social*. *Revue permanente en ligne des utilisateurs des Technologies de l'Information et de la Communication*, ISDM n°25 – 2006, Colloque TICE Méditerranée 2006 - Disponible sur : <http://isdms.univ-tln.fr/PDF/isdms25/Bertschy_TICE2006.pdf> (consulté le 20.02.2007)

GLIKMAN V. *Des cours par correspondance au « e-learning »*, Panorama des formations ouvertes et à distance, Paris, Presses universitaires de France, 2002

HEDJERASSI N. Analyse de pratiques de tutorat humain dans un environnement de travail collaboratif à distance. *Revue permanente en ligne des utilisateurs des Technologies de l'Information et de la Communication*, ISDM n°18 – 2004, Colloque TICE Méditerranée 2004. Disponible sur <<http://isdm.univ-tln.fr/PDF/isdm18/34-hedjerassi.pdf>> (consulté le 01.03.2007)

SEBELLIN L. *Le tutorat dans le dispositif de e-learning Essqu@d : Une contribution essentielle à la qualité de service*. Mémoire de diplôme du DESS Qualité Sécurité et Professions de Santé : Université de Nice Sophia-Antipolis, 2002, 77p