

## ÊTRE TUTEUR Á L'UVS: UN RÉCIT D'EXPÉRIENCE

Serigne Ababacar CISSÉ BA

*Universidade Federal de Goiás – Brésil*

E-mail :

Mamadou Vieux Lamine SANÉ

*Université Virtuelle du Sénégal*

**Résumé :** Le tutorat est un élément d'une importance capitale dans un dispositif d'enseignement à distance, d'où la nécessité de sa gestion et de sa bonne mise en œuvre. La pratique d'une année comme tuteur au sein de l'Université Virtuelle du Sénégal (UVS) nous a permis d'accumuler une certaine expérience dans sa mise en œuvre au sein de cette institution.

Mis à part le fait de ne pas être une profession réglementée, les tuteurs de l'UVS ne reçoivent pas de formation ou capacitation requises dans l'exercice de leur fonction. Au-delà des facteurs de rémunération déficients (irrégularités et retards des paiements), il y a l'absence d'un cadre juridico-institutionnel qui permet à ces professionnels une certaine aisance dans leur travail. Dans le cadre pédagogique, le tuteur n'est pas toujours un spécialiste dans les disciplines tutorées, la seule exigence est d'être détenteur d'un diplôme de Master II dans n'importe quelle discipline. Ce fait provoque des difficultés dans la compréhension et l'explication des matières aux étudiants dans les forums de discussion ou les rencontres synchrones, en plus de l'absence des formateurs pour les guider dans ou hors de la plateforme d'études. Notre étude recommande des actions qui vont dans le sens de la certification du tutorat au modèle de gestion concertée plus inclusive en passant par l'élaboration d'un cadre juridico-institutionnel. Au plan pédagogique, un meilleur accompagnement de ces professionnels est requis en plus d'une garantie de leur rémunération comme source motivationnelle dans l'exercice de leur fonction.

**Mots-clés :** Tuteur, UVS, récit d'expérience.

**Abstract:** The tutoring activity is an important element in the distance learning system, where the need of it good implementation and management. Our experience during one year long allowed us to cumulate a certain

learning of its practice at the UVS (Virtual University of Senegal). A part from the fact of not a legalized profession, the tutors don't receive the required formation for the job. Beyond the remuneration matters (payments always late), we noted an absence of laws that allow them an ease to make correctly their job. In the pedagogical matter, the tutor is not always a specialist in the courses he tutors, even having got his Master degree. This, provokes difficulties for them to explain the contents to the students in the forums and synchronic activities cumulated with the absence of teachers to guide them in or out the platform. Our study recommends actions like a certification degree for the tutors, concerted and more inclusive management and laws directing it. Pedagogically, a better coaching of these professionals and the guaranty of their remuneration as a motivational source in the exercise of their function.

**Keywords:** Tutor, UVS, experience story.

### Introduction

La création de l'UVS par décret N° 2013-1294 est une mise en œuvre de la décision 02 du Conseil Présidentiel du 14 août 2013 qui consiste à “mettre les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) au cœur du développement de l'enseignement supérieur et de la recherche pour améliorer l'accès à l'enseignement supérieur et l'efficacité du système”. Cette décision porte sur les directives suivantes: Mettre en place l'Université virtuelle sénégalaise (UVS) et des Espaces numériques ouverts (ENO) dans chacune des régions du Sénégal et au sein des universités publiques.

Étant tuteur dans le cours de Licence en Sciences de l'Éducation au pôle LHSE, nous avons pu acquérir des connaissances nouvelles sur le e-learning, en particulier sur les fonctions de tutorat. Au bout de huit mois d'expérience, nous avons tenté de faire un retour réflexif sur les fonctions que nous remplissions en vue d'en tirer des enseignements et d'en dégager des recommandations utiles pour de futurs tuteurs dans des expériences similaires.

L'objectif de cette contribution est de présenter notre rôle de tuteur en ligne tel qu'il a été mis en œuvre et développé dans le cadre du projet d'enseignement hybride de l'UVS. Nous proposons d'abord une présentation

des fonctions de tuteur telles qu'elles sont décrites en théorie, puis la manière dont nous les avons gérées dans l'expérience vécue. Cet article constitue donc un témoignage d'une expérience vécue. Il s'agit d'une réflexion sur notre expérience de tuteur pour les cours dont nous avons la charge.

Cet article est structuré comme suit : dans la première section, nous présenterons le contexte général du sujet abordé. Nous détaillerons, dans la deuxième section, les fonctions de tutorat en général. Les situations engendrées par l'exercice de ces fonctions nous ont beaucoup enseignés et nous ont permis de tirer des leçons à partir des difficultés rencontrées. Ces situations d'apprentissage, les problèmes rencontrés ainsi que les enseignements tirés seront développés dans la troisième section à travers une discussion. Nous finirons cet article par des conclusions et des perspectives pour des recherches futures.

Nous présentons à travers ce travail le témoignage d'une expérience vécue de tutorat assuré dans le cadre du projet E-learning de l'UVS, et indiquons les situations d'apprentissage à travers lesquelles nous avons le plus appris en ce qui concerne ce nouveau métier. Le contexte général dans lequel cette expérience s'est déroulée est présenté dans cette section. Nous donnons d'abord une idée d'ensemble du projet de l'UVS, puis nous exposons notre situation avant le démarrage du projet.

### **1. Présentation Générale**

Les documents accessibles à tous dans le site web de l'UVS qui attestent de sa création par décret N° 2013-1294 est une mise en œuvre de la décision 02 du Conseil Présidentiel du 14 août 2013 qui consiste à "mettre les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) au cœur du développement de l'enseignement supérieur et de la recherche pour améliorer l'accès à l'enseignement supérieur et l'efficacité du système". Cette décision porte sur les directives suivantes: mettre en place l'Université virtuelle sénégalaise (UVS) et des Espaces numériques ouverts (ENO) dans chacune des régions du Sénégal et au sein des universités publiques.

- Mettre en place le Système d'Information et de Gestion de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche (SIGESR).
- Interconnecter tous les établissements d'enseignement supérieur public et privé.

- Créer une bibliothèque nationale virtuelle pour partager les ressources numériques.
- Créer le Centre de Mutualisation et de Partage (CMP) de l'Enseignement supérieur et de la Recherche.
- Développer l'enseignement à distance et encourager le personnel d'enseignement et de recherche à utiliser les TICs.

Le but principal de l'UVS est de contribuer au développement du capital humain à travers une formation qualifiante et efficiente par les TICs pour un développement économique et surtout inclusif du pays qui fait partie des moins avancés au monde.

Toujours selon les documents extraits du site web de l'UVS, l'institution a été créée:

- pour répondre à une demande croissante d'accès à l'enseignement supérieur.
- pour en réduire les inégalités d'accès.
- pour avoir une université qui s'intègre au tissu social.
- pour délivrer des formations en adéquation avec la demande du marché (emploi & auto emploi).
- pour être le vecteur de concepts liés à l'usage des TICs à des fins pédagogiques, aux capacités liées à l'apprentissage tout au long de la vie, à l'autonomie, aux capacités liées au travail collaboratif.
- pour faire du concept une "formation pour tous", une réalité.
- pour accélérer l'aménagement numérique du territoire.
- pour renforcer la position du pays dans l'économie de la connaissance.

### **1.1. Le Concept du Tutorat**

Selon le grand dictionnaire terminologique, le tutorat en enseignement est une forme d'aide individualisée offerte soit pour accompagner un apprenant qui éprouve des difficultés, soit pour donner une formation particulière, complémentaire ou à distance.

Les fonctions du tuteur dans un dispositif de formation à distance médiatisé par les technologies de l'information et de la communication (TIC) peuvent être d'ordres divers, en fonction du dispositif (Deschryver *et al.*, 2004). Pour assurer ses fonctions, le tuteur doit posséder des compétences techniques liées à une très bonne maîtrise de l'environnement technique,

pour son propre usage et pour apporter un soutien aux apprenants. Des compétences organisationnelles liées à la gestion du temps et au respect des consignes sont également nécessaires. Enfin, des compétences réflexives sont importantes pour évaluer et, au besoin, revoir les démarches d'intervention. En effet, il s'agit de compétences liées à la facilitation de l'apprentissage. Le tuteur pourra donc intervenir, à distance, au moyen des outils de communication, ou en présentiel, sur les aspects cognitifs, socio-affectifs, métacognitifs ou techniques. Il aura à intervenir auprès d'un seul apprenant qui en fait la demande ou, dans le cadre d'une activité collaborative.

Le tutorat en formation à distance est une fonction qui se complexifie : plus technique et plus relationnelle, elle réclame une professionnalisation de ses acteurs et donc la prise en compte de leur formation (Ardourel, 2004). Le métier de tuteur doit ainsi être mieux compris, analysé, diagnostiqué et amélioré. Tel que vécu dans l'expérience de l'UVS, le tutorat des quatre cours dont nous avons la charge a permis une meilleure compréhension du métier de tuteur dans le contexte sénégalais.

Nous avons eu à assurer un tutorat de suivi de disciplines dans le Master I en Sciences de l'Éducation au début de la formation et un tutorat de suivi tout au long de la première année de la formation. Nous présentons dans ce qui suit la manière dont ce type de tutorat a pu être assuré.

## **1.2. Le Tutorat de suivi**

Dès notre invitation et présentation de la maquette et de l'organisation du programme par le responsable de formation, nous devons assurer un suivi régulier de l'ensemble des groupes, au cours duquel nous avons eu à assurer différents types de fonctions. Nous donnons dans ce qui suit une idée générale sur chacun de ces types de fonctions considérées, puis la manière dont nous les avons assurées.

### **1.2.1. Le tutorat: une fonction organisationnelle**

En plus de la constitution des groupes, la fonction organisationnelle permet au tuteur de veiller au respect des plannings et des calendriers et d'assurer le bon déroulement des discussions. Elle peut aller jusqu'à couvrir parfois la gestion des interactions entre les participants (Bernatchez, 2005). En effet, dans certains cas, la gestion des interrelations peut favoriser le bon déroulement des activités et par conséquent le respect des plannings. Cependant, elle fait beaucoup plus partie de la fonction socio motivationnelle.

Dans le cadre de cette expérience, nous avons tout d'abord analysé la situation de départ et le contexte de travail de chaque expert. Par la suite, nous avons favorisé les échanges entre les apprenants et encouragé les apprentissages collaboratifs. Nous avons de même veillé au respect du planning et étions particulièrement attentives à l'état d'avancement des travaux des apprenants, les sollicitant en cas de retard. Nous avons également rapidement pris contact avec les apprenants qui ne se connectaient plus ou n'envoyaient pas les travaux demandés.

Telle que vécue dans l'expérience de l'UVS, la fonction organisationnelle s'avère plus complexe que prévue. En effet, en ce qui concerne le fonctionnement des groupes, des problèmes de communication ont surgi à cause des problèmes de distances géographiques, de la maîtrise des outils de la plateforme. De même, l'éloignement géographique de certains enseignants experts a constitué un problème pour ceux qui avaient du mal à se connecter. Par ailleurs, en ce qui concerne le respect des délais, nous avons été amenées, dans certaines situations, à demander la prolongation des délais de remise des travaux des experts.

### **1.2.2. Le tutorat: une fonction pédagogique**

La fonction pédagogique permet au tuteur d'apporter les éclaircissements nécessaires au contenu et les réponses aux questions des apprenants. Ainsi cette fonction, qui se réfère à l'expertise du contenu, peut être considérée comme la plus importante (Bernatchez, 2005). A l'UVS le tuteur de la discipline est tenu d'avoir une rencontre synchrone avec les étudiants une fois par semaine sur la plateforme, avec possibilité d'utiliser l'outil permettant de travailler en classe virtuelle *Blackboard Collaborate* dans des séances de révision ou même d'enseignement proprement dites avec des questions-réponses.

Dans le cadre de cette expérience, nous avons aidé les apprenants à la compréhension des consignes de travail, avons été à leur écoute et avons répondu à leurs questions diverses (sur la carrière universitaire et autres). Les délais au bout desquels des réponses ont pu être envoyées aux apprenants dépendaient de la nature des questions posées et de la disponibilité de l'information. En effet, dans certains cas, les réponses nécessitaient de faire appel aux enseignants du cours concepteurs de la formation. Mais en général, les délais ne dépassaient pas 48h comme recommandé dans ce type d'activité.

Nous avons en plus essayé de documenter et d'orienter les apprenants vers certaines références, pour les accompagner dans une meilleure compréhension des cours et les préparer aux examens.

Telle que vécue dans l'expérience de l'UVS, la fonction pédagogique s'est limitée à guider les apprenants et à leur faciliter l'apprentissage. En effet, nous avons été appelés à découvrir les contenus en même temps que les apprenants. Cela est dû au fait qu'ils sont mis à la disposition de tous (tuteur et apprenants) par le formateur dans la plateforme. Une maîtrise plus approfondie des divers contenus à travers des lectures et apprentissages préalables nous aurait permis de donner des réponses plus précises se rapportant au contenu et d'être proactifs dans l'accomplissement de la fonction pédagogique, par exemple en présentant des questions de réflexions aux apprenants.

### **1.2.3. Le tutorat: une fonction métacognitive**

À travers la fonction métacognitive, le tuteur aide l'apprenant à prendre conscience des stratégies d'apprentissage qu'il développe, à effectuer une démarche cognitive, à gérer les ressources disponibles et à se fixer un cadre de travail (Domastic-Bilocq, 2006).

Dans le cadre de cette expérience, nous sommes intervenus pour encadrer les apprenants, les orienter vers les moyens d'apprentissage appropriés au sein de leurs groupes et les inciter à réfléchir sur leur méthode de travail individuelle ou collaborative.

Nous avons assuré l'interface entre l'apprenant, le groupe d'apprenants, les enseignants responsables et le contenu. Ainsi, dans l'expérience vécue, nous avons favorisé l'autonomie des apprenants et l'apprentissage individuel, tout en contribuant à créer des collectifs d'apprentissage.

### **1.2.4. Le tutorat: une fonction évaluation**

Dans cette fonction, le tuteur met en place les critères et les indicateurs de l'évaluation, crée un guide de correction, gère les outils d'évaluation automatique et transmet les résultats des évaluations (Domastic-Bilocq, 2006). Certaines évaluations sont dites formatives et ne nécessitent pas l'attribution de notes. Elles permettent d'indiquer à l'apprenant la distance qui le sépare des objectifs de la formation. D'autres sont sommatives et permettent la certification des apprenants.

Dans le cadre de cette expérience, nous avons participé à certaines évaluations formatives et avons discuté, avec les apprenants, des difficultés rencontrées et des solutions envisageables. Nous avons aussi assuré l'élaboration des épreuves et leurs corrections. Nous avons établi les barèmes de certaines activités et les modalités d'évaluation des travaux de groupe. En effet, nous avons décidé de prendre en compte d'une part le travail collectif réalisé par chaque groupe et d'autre part la contribution individuelle de chaque membre. Une fois validées, ces évaluations ont été communiquées aux apprenants.

Telle que vécue dans l'expérience de l'UVS, la fonction évaluation nous a donc permis de découvrir la difficulté de distinguer la note du groupe de celle relative aux contributions individuelles. De plus, la nature des activités proposées ainsi que la manière de les évaluer nous ont aidé à mieux nous rendre compte des difficultés rencontrées par les apprenants, ainsi que leur degré d'assimilation des notions présentées dans le cours.

#### **1.2.5. Le tutorat: une fonction technique**

La fonction technique permet au tuteur de fournir aux apprenants une aide technique. Cette fonction est d'une grande importance puisque les apprenants ne pourront se concentrer sur la tâche académique qu'une fois qu'ils auront maîtrisé la technique et se sentiront à l'aise pour l'utiliser (Bernatchez, 2005).

Dans le cadre de cette expérience, nous avons analysé la situation technique de départ et le contexte de travail de chaque apprenant. Nous avons pu nous assurer que beaucoup d'apprenants n'étaient pas capables de communiquer *via* l'outil informatique ou qu'ils manquaient même de machines et se connectaient parfois via leurs téléphones portables. Nous avons alors procédé à l'orientation des apprenants dans le choix et l'usage adéquats des outils de communication même en les renvoyant au tutoriel mis à leur disposition par la Direction de la Formation et de l'Ingénierie Pédagogique (DFIP) de l'UVS.

Dans le cadre de cette expérience, l'usage des outils de la plateforme *Moodle* posait assez de problèmes mais nous sommes surtout intervenus pour encourager les apprenants à utiliser certaines fonctionnalités de la plateforme, tels que les forums de discussion. Le téléphone, ainsi que d'autres moyens hors plateforme (tels que WhatsApp), souvent appréciés des

étudiants comme des tuteurs, ne laissent pas automatiquement de trace et ne permettent pas d'assurer le suivi des échanges (*tracking*), cependant aident à interagir dans la rapidité de la réception et partage d'informations dans les groupes créés à cette fin.

### **1.2.6. Le tutorat: une fonction socio-motivationale**

La fonction socio-motivationale permet au tuteur de fournir un soutien moral et psychologique à l'apprenant. Les étudiants considèrent en effet que la présence du tuteur est rassurante et motivante (Pettigrew, 2005). Ainsi, le tuteur doit, répondre à leurs questions et inquiétudes, les aider à résoudre leurs problèmes et gérer les conflits. Il doit en plus, créer un climat social chaleureux, amical et accueillant dans lequel l'apprentissage sera valorisé. Ce climat contribue au sentiment d'appartenance à un groupe ou à une communauté (Teutsch, 2006). Parfois même, le tuteur joue le rôle d'amortisseurs entre l'institution et les apprenants en ce qui concerne leurs réclamations.

Dans le cadre de cette expérience, nous avons eu pour mission de rejoindre les apprenants, de solliciter ceux qui ne nous contactaient plus ou ne se connectaient plus. Nous avons ainsi pu les soutenir sur les plans motivationnel et moral, en étant disponibles, en répondant dans des délais corrects, en les encourageant et en essayant de leur donner confiance en eux-mêmes parfois même en utilisant nos adresses électroniques et téléphones personnels. Nous avons de même joué un rôle de modérateur en gérant les aspects relationnels et les conflits survenus à l'intérieur de certains groupes et en vivifiant la médiation humaine et le lien social.

Le vécu de la fonction socio-motivationale dans l'expérience de l'UVS nous a amenés à la conclusion qu'il est nécessaire de bien connaître chacun des apprenants. Il s'agit en effet, de connaître leur niveau et/ou leur rythme d'apprentissage, d'avoir une idée claire sur leur degré d'avancement et pourquoi pas de les connaître sur le plan personnel : leurs habitudes et leur manière de communiquer avec leurs pairs.

## **2. Résultats et Discussion**

Nous présentons dans cette section les situations d'apprentissage vécues, avant de soulever les problèmes rencontrés et d'en tirer des enseignements.

### **2.1. Situations d'apprentissage vécues**

À travers notre travail de tuteur à l'UVS, nous avons été confrontées à diverses situations à travers lesquelles nous avons découvert les différents aspects du métier de tuteur, nous rendant capables de mieux intervenir auprès des apprenants. Il s'agit des situations suivantes :

- sollicitation par un expert pour la résolution d'un problème urgent : la requête urgente d'expert qui signale un problème à résoudre rapidement et demandant de l'aide. Cela nous a amené à consulter le responsable de la discipline et à conjuguer nos efforts pour apporter une solution. Nous avons ainsi souvent adopté une approche collaborative dont nous confirmons le bénéfice ;
- animation de séances de *chats* qui ont permis de discuter et d'analyser différents types de réactions et de propositions de solutions : sur ce fait les rencontres synchrones hebdomadaires ont toujours permis de mener des discussions riches entre les apprenants et les tuteurs. Nous soulignons donc l'aspect positif de programmer et même d'augmenter les réunions synchrones, étant donné les bénéfices notoires qu'elles apportent ;
- réunions présentielles avec les enseignants responsables de formation : ces réunions ont permis de mener des discussions directes avec les experts pour essayer de surmonter les difficultés rencontrées et de chercher des solutions. De telles réunions présentielles sont importantes pour le bon déroulement d'une formation tutorée à distance ;
- échanges avec les apprenants sur la plateforme en guise de *feedbacks* : nous avons procédé à l'élaboration d'un questionnaire, pour le recensement des difficultés rencontrées par les apprenants à la fin des cours. Ce questionnaire a permis de connaître la nature des problèmes rencontrés par les apprenants et de constater qu'ils étaient essentiellement d'ordre technique et pédagogique ;
- statistiques à partir de la plateforme: des statistiques ont été tirées de la plateforme concernant le taux de connexion de chacun des apprenants. Le faible taux de connexion (accès à la plateforme) de certains apprenants s'explique par les éventuels

problèmes qu'ils ont rencontrés d'ordre motivationnel, technique, cognitifs, etc., causant dans certains cas l'abandon de la formation. Ce taux de connexion a pu également être un indicateur significatif concernant le temps passé par les apprenants à consulter le contenu proposé, à découvrir les activités demandées et à télécharger les cours enregistrés;

- consultations régulières des professeurs responsables des cours: ces consultations ont permis de nous guider dans notre travail et de mieux orienter nos activités de tuteur. Ce qui confirme l'importance d'une étroite collaboration entre les enseignants et les tuteurs.

## **2.2. Problèmes rencontrés**

Cette expérience de tutorat a été très enrichissante dans la mesure où elle nous a permis de maîtriser les divers modèles de e-learning et de mieux comprendre les différentes fonctions d'un tuteur dans une université francophone. Néanmoins, une démarche réflexive sur notre travail nous a permis de procéder à une autocritique et de dégager des alternatives pour d'éventuelles expériences tutorales dans le futur. En effet, l'analyse approfondie des fonctions du tuteur assurées nous a amenées à poser un diagnostic nous permettant de nous rendre compte des points faibles de notre travail :

- manque de maîtrise du modèle hybride: s'agissant d'une première expérience de tutorat avec ce format, notre tâche s'est révélée assez difficile, puisque la manière d'intervenir y est complètement différente de celle adoptée dans le cadre d'une formation présentielle ;
- manque de préparation : une maîtrise approfondie des divers contenus aurait énormément facilité notre fonction pédagogique en tant que tuteur. Cela nous aurait permis de mieux guider les apprenants et d'assurer la fonction pédagogique dans de meilleures conditions ;
- problèmes techniques : la recommandation de l'utilisation de logiciels/outils spécifiques dans certains cours ont parfois posé problème. Tel était le cas, par exemple, de l'utilisation du *blackboard* d'interaction, dont les apprenants n'arrivaient pas à

se servir correctement les premiers temps. Nous avons de plus été amenés, au démarrage de la formation, à découvrir les fonctionnalités de la plateforme en même temps que les apprenants ;

- manque de collaboration entre enseignants et tuteurs: cette interaction est censée enrichir la collaboration entre les différents pays partenaires dans le domaine du e-learning. Beaucoup d'enseignants n'accède plus à la plateforme après l'insertion des contenus. Collaborer davantage avec d'autres tuteurs des autres pays nous aurait permis de conjuguer nos efforts, de surmonter les difficultés et d'uniformiser des schémas d'enseignement-apprentissage.
- Prévision de plus de rencontres présentiels dans les ENO : cette activité permettrait de réduire les asymétries d'information, de combattre les abandons et de permettre aux apprenants une plus grande maîtrise de la modalité d'enseignement.

### **2.3. Enseignements tirés**

L'analyse de cette expérience dans le cadre de l'UVS a permis de tirer des enseignements en rapport avec les aspects suivants :

- attente des apprenants : à travers cette expérience, nous avons constaté que, pour les apprenants, le tuteur agit principalement comme facilitateur, conseiller dans le processus de collaboration, assistant dans la prise de décision et assistant technique. Les apprenants attendent de lui qu'il soit réellement impliqué dans leur travail, que ses *feedbacks* soient rapides et qu'il s'adapte à la situation de chaque apprenant individuellement ;
- nature des interventions du tuteur: les interventions du tuteur auprès du groupe d'apprenants dépendent de l'appréciation qu'il se fait de leur progression dans le travail: s'il sent une « profonde motivation » et des « initiatives personnelles » de la part de ses apprenants, il aura uniquement à les encourager et les guider dans leur processus d'apprentissage. Sinon, il sera amené à être proactif, à anticiper les questions et à s'impliquer dans le processus d'apprentissage ;

- composition des groupes: le tuteur doit assurer la composition des groupes d'apprenants, en prenant en considération l'affinité, la proximité géographique, la spécialité, etc. Dans les groupes où se présenteraient des problèmes de collaboration, des initiatives de restructuration devraient être prises par les tuteurs assez tôt, en prenant en considération les vœux des apprenants, et ceci pour réduire les risques d'abandon et maintenir la collaboration entre les apprenants ;
- évaluation du travail de groupe: l'évaluation du travail de groupe est une tâche complexe qui devra tenir compte de la contribution individuelle de chaque apprenant dans le travail collectif. Cette évaluation prend en considération les échanges entre apprenants enregistrés sur la plateforme. Cependant, certains apprenants utilisent d'autres moyens de communication hors plateforme. Une solution serait de demander aux apprenants de soumettre des rapports de leurs réunions présentes ou discussions téléphoniques ;
- évaluation de la formation: au cours de toute formation en ligne, les tuteurs doivent inviter les apprenants à s'exprimer de manière régulière à travers des questionnaires, permettant ainsi de dégager les problèmes rencontrés et d'assurer le bon déroulement du cycle d'apprentissage ;
- collaboration entre tuteurs: l'analyse de cette expérience nous conduit à recommander une importante collaboration entre les tuteurs d'une formation donnée ; ce qui leur permettrait d'harmoniser leurs pratiques et d'instaurer une certaine cohérence dans les actions vis-à-vis des apprenants. Elle devrait également faciliter la communication entre les tuteurs et les enseignants responsables ;
- feedbacks des évaluations des apprenants : les tuteurs devraient être en mesure de recevoir à chaque fin de semestre un retour de leur évaluation par les apprenants pour pouvoir en tirer des leçons ;
- Certification du tutorat: ce programme permettrait un alignement des connaissances et des attitudes des tuteurs dans

le cadre de l'exercice de leur fonction en plus d'une mise à niveau sur les pratiques pédagogiques à entreprendre.

---

### Références bibliographiques

- ARDOUREL, Y., « Le rôle de la formation des tuteurs pour l'industrialisation du tutorat », *In Actes du colloque de l'École d'ingénierie de la formation à distance Eifad 2004*, 2004.
- BERNATCHEZ P. A., « Vers une typologie des activités d'encadrement et du rôle des tuteurs », *In Revue du conseil québécois de la formation à distance*, 2005.
- DESCHRYVER, N, CHARLIER, B ; PERAYA, D., « Articuler présence et distance, une autre manière de penser l'apprentissage universitaire », *In Annales du 21<sup>e</sup> Congrès de l'AIPU, Association Internationale de Pédagogie Universitaire*, Marrakech (3 au 7 mai), 2004.
- DOMASIK-BILOCQ, M. C. « Tuteur en formation à distance, une fonction à facettes multiples », *In DES technologies de l'éducation et de la formation*, 2000-2001.
- PETTIGREW, F. L'encadrement des cours à distance : Profils étudiants, *In Revue du conseil québécois de la formation à distance*, 2005.
- TEUTSCH, P. *et al.* « Perception de la situation d'apprentissage par le tuteur » (en ligne), *In <http://www.archive-edutice.ccsd.cnrs.fr/>*