



HAL
open science

Rôles du tuteur

Elise Garrot-Lavoué, Sébastien George, Patrick Prévôt

► **To cite this version:**

Elise Garrot-Lavoué, Sébastien George, Patrick Prévôt. Rôles du tuteur. Workshop "Instrumentation des activités du tuteur : Environnements de supervision, usages et ingénierie", Conférence EIAH 2009, Jun 2009, Le Mans, France. pp.15-22. hal-00652626

HAL Id: hal-00652626

<https://hal.science/hal-00652626>

Submitted on 15 Dec 2011

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Rôles du tuteur

Élise Garrot-Lavoué, Sébastien George, Patrick Prévôt

Université de Lyon, INSA Lyon

Laboratoire LIESP

21, avenue Jean Capelle

F-69621 Villeurbanne, France

elise.garrot@insa-lyon.fr ; sebastien.george@insa-lyon.fr ;

patrick.prevot@insa-lyon.fr

RÉSUMÉ. Dans la littérature, le tuteur est nommé différemment, selon les rôles qu'on lui assigne : modérateur, facilitateur, tuteur en ligne, coach, mentor pédagogique, e-tuteur, accompagnateur... Dans cet article, nous nous attachons à mieux définir l'acteur de l'apprentissage que l'on nomme « tuteur » en étudiant ses rôles en fonction de trois facteurs : la médiatisation des communications (médiatisées ou non), la nature de la tâche (collaborative ou individuelle) et la temporalité de la formation (ponctuelle ou durable). Nous relevons ainsi 16 rôles dont la présence dépend de l'importance de chacun de ces facteurs. Ce travail a été réalisé dans le but d'identifier les difficultés et problèmes rencontrés par le tuteur en fonction du contexte de la formation, ses besoins et l'état actuel des outils existants pour y répondre.

MOTS-CLÉS : tutorat ; communications médiatisées ; apprentissage collaboratif et individuel ; FOAD (Formation Ouverte et À Distance) ; SPS (Suivi Pédagogique Synchron).

1. Introduction

Les rôles du tuteur dépendent des options épistémologiques du dispositif de formation envisagé [DENIS 03], des tâches que les apprenants ont à réaliser (e.g. travail individuel ou collaboratif) et du contexte pédagogique : les apprenants, les issues de l'apprentissage, la discipline, les ressources [DENIS *et al.* 04]. De plus, les rôles attribués au tuteur dépendent de la culture pédagogique. En effet, le regard porté sur le tutorat n'est pas le même s'il s'agit d'universités en ligne conçues exclusivement pour la formation à distance, comme l'Open University (née en 1969) et la Télé-Université du Québec (née en 1972), ou alors d'une transposition d'un enseignement présentiel à la distance, comme en France où les universités optent généralement pour la bimodalité (enseignement en présence/formation à distance) [HOTTE & LEROUX 03]. Ayant conscience de ces différentes approches du tutorat, nous nous attachons à recenser tous les rôles pouvant être attribués au tuteur. L'étude que nous présentons est essentiellement basée sur des retours d'expériences issus de projets pédagogiques et d'études de cas, davantage en présentiel. Pourtant, la formation en ligne et à distance est très utilisée, surtout dans les pays tels que le Canada, la Grande-Bretagne ou encore l'Australie. Mais « à vrai dire, la littérature concernant la relation pédagogique initiée par les tuteurs, entre autres, dans la formation à distance, est peu abondante » [CHOPLIN & HOTTE 04]. Notre étude n'a donc pas la prétention de fournir un état de l'art complet sur le tutorat mais davantage un relevé des rôles possibles du tuteur [GARROT 08]. Dans cette étude, nous choisissons de distinguer trois facteurs qui impliquent des rôles bien particuliers pour le tuteur :

- la médiatisation des communications : médiatisées ou non,
- la nature de la tâche : collaborative ou individuelle,
- la temporalité de la formation : ponctuelle ou durable.

2. Rôles liés à la médiatisation des communications

En formation à distance ou hybride (mélange de formation en présence et à distance), l'utilisation d'outils de communication est nécessaire pour supporter les interactions entre tuteur et apprenants et entre apprenants. Nous retenons quatre rôles principaux du tuteur pour supporter, encourager et, s'il le faut, recadrer les interactions afin de rendre l'apprentissage non seulement possible, mais efficace à travers un environnement informatique [FEENBERG 89; MASON 91; McPHERSON & NUNES 04] :

– **(1) Organisateur des sessions.** Un « *online tutor* », lors de la première session en ligne, procède à l'accueil et à la mise en route des actions de formation. Ensuite, il pose l'ordre du jour pour la session, établit les objectifs, le contenu et le but de la discussion, l'agenda, l'emploi du temps pour les activités, clarifie les règles et procédures, encourage les étudiants à être clairs, être patient et terminer les sessions, contrôle l'ordre et l'écoulement des sujets de discussion, partage une partie ou tout de l'ordre du jour avec des participants.

- **(2) Catalyseur social.** Le tuteur crée un environnement convivial dans lequel les étudiants sentent que l'apprentissage est possible, envoie des messages de bienvenue au début, donne des retours sur les interventions des apprenants, utilise un ton accueillant, aide les étudiants à se présenter, communiquer, participer, interagir.
- **(3) Catalyseur intellectuel.** Le tuteur pose les questions et incite les étudiants à discuter, critiquer. Il lui faut donc ouvrir la discussion, attirer l'attention sur les points importants, intervenir pour rediriger les étudiants sur une conversation productive. Nous incluons également les « *meta functions* » [FEENBERG 89] qui consistent à méta commenter (pour remédier à des problèmes sur le contexte, l'ordre du jour, la clarté et la surcharge d'information) et « *weave* » (récapituler l'état de la discussion et trouver des fils d'unification dans les commentaires des participants).
- **(4) Accompagnateur technique.** Le tuteur doit être familier et confortable avec les TIC et les logiciels, aider les étudiants à le devenir eux-mêmes, résoudre les problèmes et encourager l'aide entre pairs. Il lui revient de répondre à des questions simples sur des problèmes techniques ponctuels, communiquer les principes formulés dans les chartes de communication, conseiller dans le choix adéquat d'outils de communication selon les types et les moments d'activités, etc.

3. Rôles dépendant de la nature de la tâche

Afin de différencier les rôles communs aux tâches individuelles et collaboratives et ceux spécifiques aux tâches collaboratives, nous avons principalement étudié les travaux concernant des activités d'apprentissage collaboratif dans les cadres suivants : campus Learn-Nett [DAELE & DOCQ 02; BANKS *et al.* 04], formation DESS UTICEF [HEDJERASSI 04], Open University [THORPE 02], projet e-tutor [GEORGE *et al.* 04]. De ces travaux, nous retenons quatre rôles communs aux situations d'apprentissage individuelles et collaboratives :

- **(5) Pédagogue.** Il effectue des interventions pédagogiques dépendantes de chaque apprenant ou groupe pour rediriger son travail dans une direction productive, clarifie des points de méthodologie, fournit des ressources (références, dossiers complémentaires, experts) liées aux contenus de la discipline concernée, répond à des questions relatives aux contenus, sollicite la mise en relation entre différents contenus ou (parties de) cours, la communication et le partage de ressources entre apprenants, etc.
- **(6) Expert du contenu.** Il est expert du domaine pour pouvoir adapter les contenus aux apprenants et créer le cours détaillé pendant la progression du cours.
- **(7) Architecte pédagogique.** Le tuteur doit savoir construire une session de formation en sélectionnant un ensemble de ressources pédagogiques qu'il ordonne et complète par sa propre production afin de proposer aux apprenants un scénario pédagogique bénéficiant de nombreux degrés de liberté et répondant au mieux aux besoins.
- **(8) Qualimètreur** [GEORGE *et al.* 04]. Le tuteur se dote de dispositifs de contrôle de la qualité des produits, des environnements et de son animation afin de

capitaliser et améliorer en permanence le processus par rétroaction (démarche qualité).

– **(9) Évaluateur formatif et/ou sommatif.** Il communique/rappelle les critères d'évaluation de l'activité, sollicite l'autoévaluation de l'activité de l'apprenant, fournit des feedbacks sur l'activité, fournit des indicateurs susceptibles de réguler le dispositif de formation, etc. Il évalue et certifie les connaissances acquises et les compétences développées par les apprenants, les productions et activités du groupe de travail, donne des retours sur l'accomplissement des tâches, la performance, le mode de fonctionnement et l'évolution de l'apprentissage des apprenants.

En apprentissage collaboratif, nous retrouvons les rôles organisationnel et social du « modérateur en ligne » mais dans un cadre plus général où il ne s'agit pas uniquement des interactions en ligne mais du processus d'apprentissage des apprenants tout au long de la formation, de l'intégration de l'apprenant au sein du groupe d'apprentissage et de la création de la communauté d'apprentissage globale.

– **(10) Coordinateur du groupe de travail.** Le tuteur aide le groupe à préciser un projet commun, à rechercher les ressources qui peuvent l'aider dans son travail, à organiser les échanges synchrones, à réguler les échanges entre les membres du groupe, à respecter les consignes et les échéances et à se structurer.

– **(11) Coach relationnel.** Le tuteur est un soutien à l'apprenant, à son intégration au groupe, un médiateur humain pour stimuler, relancer, motiver l'apprenant, un soutien des interactions entre les membres.

– **(12) Méta-catalyseur.** Il aide l'apprenant à exprimer son projet personnel, à l'articuler à celui du groupe et à réfléchir sur ses propres démarches d'apprentissage et de collaboration à distance.

4. Rôles dépendants de la temporalité de la formation

Les rôles du tuteur ne sont pas les mêmes s'il s'agit d'un encadrement durable sur une longue période ou de l'encadrement ponctuel d'une session synchrone. Pour étudier les rôles requis suivant la temporalité de la formation, nous étudions deux contextes de formation bien distincts : la Formation Ouverte et À Distance (FOAD) et le Suivi Pédagogique Synchrone (SPS). La FOAD (Formation Ouverte et À Distance) est définie couramment comme « *un dispositif de formation qui ne repose pas uniquement sur du face à face présentiel* ». Pour l'étude des rôles du tuteur en FOAD, nous nous fondons sur les travaux de recherche réalisés dans le cadre du développement du dispositif Croisières [TEUTSCH *et al.* 04], et du campus numérique Pégasus en FOAD par Internet [AUVERGNE & CARREY 04]. Les rôles mis en avant dans ce type d'apprentissage sont :

– **(13) Personnalisateur**¹. Le tuteur travaille sur la spécificité du parcours de chacun. Il doit être à l'écoute des apprenants pour aider chacun à passer les

¹ Certains termes n'existent pas dans la langue française mais ont été choisis pour qualifier de manière concise.

difficultés, à évaluer ses trajets, ses besoins, ses difficultés, son rythme, ses préférences. Ce rôle rejoint celui d' « architecte pédagogue » (7) mais non plus envers un groupe d'apprenants mais envers un apprenant en particulier.

– **(14) Autonomisateur¹**. Le tuteur facilite la maîtrise des compétences métacognitives (formalisation, contrôle et régulation du processus) en guidant (mise à disposition des principes et principaux outils d'aide à l'organisation) et en facilitant (recours méthodologique en cas de difficultés, fourniture d'outils d'analyse des situations, remise sur le bon chemin).

DESPRES & LEROUX [03] proposent le modèle SAAD pour le Suivi Pédagogique Synchrone (SPS) qu'ils définissent comme une « *forme de tutorat à distance où le tuteur intervient auprès des apprenants et suit le déroulement de leurs activités* ». Ce modèle est utilisé dans ESSAIM : outil d'aide au suivi individuel de plusieurs apprenants [DESPRES & LEROUX 03] et dans FORMID : outil de suivi des activités globales d'une classe [GUERAUD & CAGNAT 04]. Dans les deux cas, le tuteur a deux rôles principaux :

– **(15) Superviseur**. Le tuteur supervise de près le déroulement des activités des apprenants pendant la session synchrone, en se focalisant sur un apprenant, sur un groupe d'apprenants ou sur la classe entière.

– **(16) Intervenant**. Le tuteur intervient rapidement dès qu'il le juge utile (si un apprenant fait appel à lui ou s'il constate une situation de blocage) et de façon adaptée à l'apprenant (à son cheminement dans les activités).

5. Conclusion

Dans une approche générique, nous avons explicité tous les rôles attribuables à un tuteur dans une formation, avec plus ou moins d'importance selon le contexte de la formation. Nous avons ainsi identifié 16 rôles. Concrètement, le tuteur ne réalise pas simultanément tous ces rôles et n'en a pas forcément conscience. Ce recensement des rôles des tuteurs a eu pour but d'identifier les difficultés et problèmes auxquels ils peuvent être confrontés en fonction du contexte de la formation, ainsi que les outils informatiques permettant d'y répondre [GARROT 08]. En résumé, nous présentons dans le tableau suivant les rôles prédominants du tuteur suivant les facteurs de la situation d'apprentissage.

Facteurs de la situation d'apprentissage	Rôles
Communications médiatisées	(1) Organisateur des sessions (2) Catalyseur social (3) Catalyseur intellectuel (4) Accompagnateur technique
Apprentissage individuel ou collectif	(5) Pédagogue (6) Expert du contenu (7) Architecte pédagogue (8) Qualimètreur (9) Évaluateur
Apprentissage collectif	(10) Coordinateur du groupe de travail (11) Coach relationnel (12) Méta-catalyseur
FOAD (formation longue)	(13) Individualisateur (14) Autonomisateur
Suivi pédagogique synchrone (session ponctuelle)	(15) Superviseur (16) Intervenant

Tableau 1. Rôles prédominants du tuteur suivant les facteurs de la situation d'apprentissage

Bibliographie

- [AUVERGNE & CARREY 04] Auvergne, J., Carrey, J., « Tutorat et autonomie de l'apprenant en FOAD par Internet », *Conférence TICE Méditerranée*, Nice, 2004. Disponible sur : http://atrium.unice.fr/nte/colloque/communication_fichiers/10-carrey-auvergne.pdf.
- [BANKS et al. 04] Banks, S., Denis, B., Fors, U., Pirotte, S., « Staff development and e-tutors training », *Networked Learning Conference*, Lancaster, UK, 2004, p. 97-102.
- [CHOPLIN & HOTTE 04] Choplin, H., Hotte, R., *Énigmes de la relation pédagogique à distance : Distances et savoirs*, vol. 2, n° 2-3, 2004.
- [DAELE & DOCQ 02] Daele, A., Docq, F., « Le tuteur en ligne, quelles conditions d'efficacité dans un dispositif d'apprentissage collaboratif à distance ? », *19ème colloque de l'AIPU*, Louvain-la-Neuve, 2002. Disponible sur : <http://www.ipm.ucl.ac.be/articleset supportsIPM/DocqDaeleAIPU2002.pdf>.
- [DENIS 03] Denis, B., « Quels rôles et quelle formation pour les tuteurs intervenant dans des dispositifs de formation à distance ? », *Distances et savoirs*, vol. 1, n° 1, 2003, p. 19-46.

- [DENIS et al. 04] Denis, B., Watland, P., Pirotte, S., Verday, N., « Roles and Competencies of the e-Tutor (Learn Nett project) », *Networked Learning Conference*, England, UK, 2004. Disponible sur : http://www.networkedlearningconference.org.uk/past/nlc2004/proceedings/symposia/symposium6/denis_et_al.htm.
- [DESPRES & LEROUX 03] Després, C., Leroux, P., « Tutorat synchrone en formation à distance - Un modèle pour le suivi pédagogique synchrone d'activités d'apprentissage à distance », *Conférence EIAH 2003*, Strasbourg, 2003, p. 139-150.
- [FEENBERG 89] Feenberg, A. « The Written World: On the Theory and Practice of Computer Conferencing », *Mindweave: communication, computers and distance education*, Oxford : Pergamon Press, Mason, R. (Ed.), 1989, p. 22-39.
- [GARROT 08] Garrot, E., Plate-forme support à l'Interconnexion de Communautés de Pratique (ICP). Application au tutorat avec TE-Cap, Thèse de doctorat, Institut National des Sciences Appliquées de Lyon, 2008, 309 p.
- [GEORGE et al. 04] George, S., Prévôt, P., Amghar, Y., Pierson, J. « Complexité des situations pédagogiques e-learning dans un contexte multi-culturel, collaboratif et synchrone », *Conférence TICE Méditerranée*, Nice, 2004. Disponible sur : <http://isdm.univ-tln.fr/PDF/isdm18/30-georges-prevot-amghar-pierson.pdf>.
- [GUERAUD & CAGNAT 04] Guéraud, V., Cagnat, J. « Suivi à distance de classe virtuelle active », *Conférence TICE 2004*, Compiègne, 2004, p. 377-383.
- [HEDJERASSI 04] Hedjerassi, N. « Analyse de pratiques de tutorat humain dans un environnement de travail collaboratif à distance », *Conférence TICE Méditerranée*, Nice, 2004. Disponible sur : <http://isdm.univ-tln.fr/PDF/isdm18/34-hedjerassi.pdf>.
- [HOTTE & LEROUX 03] Hotte, R., Leroux, P. « Technologies et formation à distance », *Revue STICEF*, vol. 10, 2003, p. 9-28.
- [MASON 91] Mason, R. « Moderating Educational Computer Conferencing ». *DEOSNEWS*, vol. 1, n° 19, 1991. Disponible sur : <http://www.emoderators.com/papers/mason.html>.
- [McPHERSON & NUNES 04] McPherson, M., Nunes, M. « The Role of Tutors as an Integral Part of Online Learning Support ». *European Journal of Open, Distance and E-Learning (EUODL)*, n° 1, 2004. Disponible sur : http://www.eurodl.org/materials/contrib/2004/Maggie_MsP.html.
- [TEUTSCH et al. 04] Teutsch, P., Bourdet, J., Gueye, O. « Perception de la situation d'apprentissage par le tuteur en ligne », *Conférence TICE 2004*, Compiègne, 2004, p. 59-66.
- [THORPE 02] Thorpe, M. « Rethinking Learner Support: the challenge of collaborative online learning », *Open Learning*, vol. 17, n° 2, 2002, p. 105-119.