



HAL
open science

La communication multimodale du tuteur transversal à distance

Marie Micholet

► **To cite this version:**

Marie Micholet. La communication multimodale du tuteur transversal à distance. EPAL - Echanger Pour Apprendre en Ligne, Jun 2015, Grenoble, France. hal-02002148

HAL Id: hal-02002148

<https://hal.science/hal-02002148>

Submitted on 31 Jan 2019

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.

LA COMMUNICATION MULTIMODALE DU TUTEUR TRANSVERSAL A DISTANCE

Micholet, Marie
Université Paul Valéry, Montpellier 3
Laboratoire Praxiling, UMR5267 CNRS

Résumé : Cet article propose une analyse des interactions tutorales en ligne produites dans des outils de communication numérique. Nous avons souhaité observer les messages laissés lors de discussions entre les étudiants et leur tuteur et leur répartition dans les différents outils de communication asynchrone et synchrone. Notre objectif est de montrer comment s’installe l’activité de communication multimodale du tuteur en ligne et quels sont les indices qui nous montrent cette mise en place.

Mots clés : Tutorat, tuteur transversal, communication multimodale, outils numériques de communication, trajectoire des messages

Introduction

L'enseignement à distance et en ligne prive ses usagers du contact en présentiel avec l'environnement pédagogique. La mise en place par un tuteur transversal d'un processus de communication multimodale est une solution pour rompre la sensation d'isolement ressenti par les étudiants. Cette proposition repose sur la nécessité d'organiser une relation stable tout au long de la formation entre les étudiants et le dispositif de formation.

Le tuteur transversal est alors une personne recrutée spécifiquement pour assurer la médiation humaine dans une formation à distance et en ligne. Son rôle est d'accompagner les apprenants et de les aider à atteindre leurs objectifs en matière de formation. Le but est de pallier le manque de contact humain tout en aidant les apprenants à trouver des repères organisationnels dans leur travail. Le but ultime consiste à amener les étudiants vers l'autonomie pour atteindre leurs objectifs. Motivateur, intermédiaire avec l'équipe pédagogique et la plateforme numérique de formation, il est présent aux côtés des étudiants tout le long de l'année, il veille à ce que tout se déroule normalement. Il prend en charge tout ce qui ne peut pas être prévu (Jacquinot-Delaunay, 2008). Il a la charge de développer une communication multimodale en mettant plusieurs outils numériques de communication à la disposition des étudiants.

Dans le contexte de cet article, nous cherchons à savoir comment le tuteur met en place cette communication multimodale à distance ? Et comment pouvons-nous repérer cette mise en place au travers de l'analyse des échanges asynchrones et synchrones entre les étudiants et le tuteur en ligne. Pour répondre à ce questionnement nous avons choisi d'observer et d'analyser les interactions langagières entre les étudiants et le tuteur transversal dans le cadre d'une formation à distance et en ligne en sciences humaines et sociales. Pour cela nous avons reconstitué des conversations asynchrones tirées d'un forum de discussions et des échanges de mès entre les étudiants et le tuteur, afin d'identifier les différentes thématiques abordées dans les échanges. La catégorisation de ces éléments permet de repérer l'usage que les différents acteurs font des outils en fonction des thématiques. Afin de vérifier l'hypothèse d'un lien entre la mise en place de la communication multimodale par le tuteur et l'usage des outils de communication par les interactants en fonction de la thématique des échanges, nous avons également analysé des messages synchrones émanant d'un troisième outil de communication dédié à l'audioconférence.

Ainsi après avoir présenté l'activité de communication tutorale transversale dans son environnement numérique, nous exposerons notre méthode d'enquête conduisant à la constitution d'une collection de conversations reconstituées et analysées après la mise en place d'une observation participante pendant une période de six mois sur le terrain. Puis nous présenterons les résultats de notre enquête dans une discussion menant à proposer des pistes d'une mise en place d'un scénario pour une communication tutorale active entre les demandes émanant des étudiants et les réponses apportées par le tuteur transversal.

1. Cadre contextuel

1.1. Le tutorat transversal à distance et en ligne

Pour apprendre à distance aujourd'hui, nous pouvons considérer que le tutorat des apprenants est indispensable dans la formation en ligne. Ainsi, le tutorat en ligne se définit comme l'accompagnement d'une personne en situation d'apprentissage (Guillaume, 2009).

La mise en place de l'activité tutorale sera alors un gage de qualité et de réussite dans la formation à distance et en ligne (Lisowski, 2009) mais également une façon de lutter contre l'isolement et l'abandon en apportant une présence à distance (Jézégou, 2010). L'activité tutorale permet d'établir un lien social entre les étudiants et leur environnement de formation et à ce titre le tuteur transversal, assurant les fonctions sociales, méthodologiques et organisationnelles (Rodet, 2010) met à disposition des étudiants de la formation des outils numériques de communication synchrone et asynchrone. Dans notre contexte, l'accompagnement à distance passe essentiellement par l'utilisation du forum, du courrier électronique et de l'audioconférence. A travers ces outils, le tuteur doit identifier, dans les messages transmis, les besoins de ses interlocuteurs et savoir les interpréter correctement afin y répondre de façon approprier. Ainsi, « *le tuteur répond sans filet, sans possibilités de savoir ce que le questionneur comprend de sa réponse, sans savoir si celle-ci sera effectivement lue, prise en compte, appréciée ou rejetée.* » (Gaillat 2006 : 116). De ce fait, ce qui se joue dans la communication tutorale, c'est la mise en place d'un scénario de communication (Nissen, 2009), (Tricot et Rufino, 1999) et de discussion en ligne

(Ernst et Fabre, 2004) pour instaurer une bonne qualité de l'intervention tutorale. L'installation de ce type de scénario donnera la possibilité de caractériser les échanges entre les interactants, c'est-à-dire d'expliquer comment les échanges vont se faire et comment ils sont planifiés. Ce scénario doit permettre de générer un contrat de communication tacite (Oudart, 2010), entre les interactants qui construisent une communication stable tout au long de leur formation.

L'efficacité de cette scénarisation se fera en fonction de ses choix en matière d'outils des asynchrones et synchrones. Les outils asynchrones sont souvent privilégiés, ils sont massivement utilisés dans les premiers réseaux numériques (Loisier, 2010) car l'information reste disponible à tout moment et la consultation peut être différée. Mais les outils synchrones tendent à être de plus en plus utilisés, notamment en début de formation pour la prise de contact lors de la réunion de rentrée.

1.2. Les outils numériques de communication pour le tutorat transversal

Dans les formations à distance actuelles mais également dans le contexte de notre étude, les principaux outils de communication sont asynchrones (le forum et le courrier électronique) et synchrones (l'outil d'audioconférence).

Le forum rend l'affichage des informations disponibles à tout moment dans un espace public (Oudart, 2010). Il propose des caractéristiques particulières en matière d'interaction et permet aux enseignants d'établir des communautés d'apprentissage (Celik et Mangenot, 2004). Il est incontournable pour créer des liens sociaux, initier des activités de partage, de coopération, de collaboration et de co-construction des connaissances (Strioukova, 2006). Les étudiants attendent de l'activité sur forum qu'elle permette un feedback de l'enseignant, des dépôts de consignes, des réponses aux questions. Le courrier électronique permet une communication plus individuelle, (Audet, 2010). Il est utilisé de façon proactive et réactive par le tuteur transversal. Proactive quand le mël sert à informer les étudiants, réactive quand il s'agit de répondre à une interpellation d'étudiant par mël et qui demande une réponse privée. Le mël est un moyen de communication interpersonnel malgré l'absence de face à face (Charnet, 2003) et il permet de proposer aux étudiants une alternative à la communication dans des forums publics. Après le forum, le courrier électronique est l'outil le plus utilisé dans les formations à distance. Plus individuel, il permet à l'apprenant d'interpeller directement son interlocuteur dans les cas où il ne souhaite pas exposer sa demande ou son problème dans un espace public. Pour l'étudiant c'est une relation sociale renforcée. Pour le tuteur c'est le moyen d'interpeller un étudiant individuellement. C'est l'outil privilégié pour un tutorat de proximité (Béziat, 2003), il est plus ou moins réservé à la relation duelle (Beaudouin et Velkovska, 1999). L'audioconférence fait partie des outils synchrones qui proposent une personnalisation de la communication. L'audioconférence permet une communication en temps réel, de créer un sentiment de proximité et un rapprochement entre les acteurs. Mais ce type d'outil n'a pas encore trouvé son essor en raison d'un développement moins important de formations faisant appel à la communication synchrone.

Dans le tutorat transversal, le recours aux outils numériques de communication rend la circulation de l'information plus visible (Audran et Garcin, 2011). « *Ainsi*

chaque support de communication est utilisé tour à tour ou en parallèle par les acteurs [...] en fonctions de ce qu'ils souhaitent faire passer comme message ». (Beaudouin et Velkovska, 1999).

1.3. Les interactions tutorales : multi modalité des échanges à distance

Les interactions tutorales à distance sont liées à l'activité de communication et « *Tout acte de communication s'inscrit dans une interaction sociale* » (Peraya, 1999 : 155). Ainsi la multimodalité des échanges s'inscrit-elle dans cette activité qui nécessite de s'appropriier les outils propres à la communication virtuelle (Peraya, 1999), (Paquien-Seguy, 2006). Il s'agira, pour le tuteur, de jouer avec les possibilités qu'offrent les outils et les langages associés pour s'adapter au locuteur et faire circuler les signes de la présence (Jacquinot-Delaunay, 2002).

Ainsi, le forum est le lieu de mobilisation de l'ensemble de la communauté d'apprentissage. Les messages concernent l'ensemble des usagers et l'information y reste permanente. C'est aussi lieu des échanges et des débats. C'est ici que le tuteur joue pleinement son rôle de médiateur. Les interactions tutorales permettent alors l'humanisation du dispositif (Ernst et Fabre 2004). Le forum permet le partage d'expérience, développent la proximité sociale en s'appuyant sur les modalités d'enseignement et l'implication des tuteurs (Berrouk et Jaillot, 2013). De ce fait, les médiations humaines primordiales dans l'enseignement à distance permettent de créer la communauté d'apprentissage nécessaire à la situation particulière des formations utilisant des plateformes numériques (Bastard et Glikman, 2004). Le courrier électronique introduit une volonté d'individualisation de la part de celui qui envoie le message. Il s'agit d'interactions interpersonnelles qui interviennent entre l'étudiant et le tuteur. Le tuteur peut interpellé un étudiant ou il peut être interpellé à son tour par un étudiant. L'audioconférence est un outil que l'on peut situer entre l'utilisation du forum et celui du courrier électronique. Il est utilisé soit à plusieurs lors d'une réunion de travail soit dans une conversation duale, mais dans tous les cas de figure il y a nécessité de prendre rendez-vous avec le ou les interlocuteurs. C'est la possibilité pour l'étudiant comme pour tuteur d'introduire certaines normes proches de la conversation face à face (Marcoccia, 2004), (Develotte, Richard et Lamy 2011) pour une plus grande fluidité de la discussion. Toutes ces interactions obéissent à des règles établies et structurées, et à un protocole préétabli (Ernst & Fabre, 2004) utilisés par les intervenants en fonction des outils de communication. Et dans ce cadre, la scénarisation permet la caractérisation des échanges entre les locuteurs et atténue la complexité de l'interaction entre tâches, ressources et accompagnements tutoraux (Mangenot, 2008). Dès lors, « *Les différents éléments de l'offre tutorale sont présentés comme des moyens de personnalisation face à un cours en ligne identique pour tous* » (Bastard et Glikman 2004 : 260).

Mais en définitif, cette activité ne repose sur aucun cahier des charges, aucune fonction clairement définie, les acteurs de l'interaction sont face à leurs propres choix sur leur manière d'être à distance. « *L'importance du lien entre l'adhésion des apprenants aux modalités des interactions tutorales et la réussite des apprentissages est ici confirmée* » (Bastard et Glikman 2004 : 277).

2. Méthodologie

2.1. Enquête et recueil des données

Nous empruntons à l'ethnographie située (Cefai, 2010) les outils de notre démarche empirique ainsi que les pratiques méthodologiques. En effet, l'observation participante active (Soulé, 2007) nous permet de récolter les données au fur et à mesure de l'observation. L'enquête s'appuie également sur une ethnographie numérique appliquée à l'étude des environnements technologisés (Charnet, 2009) autorisant le recueil et l'analyse des traces laissées lors des interactions tutorales dans les différents outils de communication numérique.

Ce choix nous permet de prendre en compte non seulement le contenu des messages laissés dans les différents outils de communication mais également les métadonnées produites automatiquement par les outils numériques. « *Ces deux méthodes ont plusieurs similarités, notamment en ce qui concerne l'approche du terrain et les étapes pour l'investir* » (Sayarh, 2013). L'enquête en terrain virtuel étant juste une singularité du contexte de recherche (Pastinelli, 2011), nous nous immergeons dans le terrain comme chercheuse et comme tutrice en ligne partageant ainsi les expériences d'interactions pendant une longue période dans le terrain afin de constituer notre corpus. L'approche du terrain s'est faite de façon naturelle, c'est-à-dire non construite par le chercheur pour sa recherche (Traverso, 2008). Les étudiants ont été informés du double statut de la personne en charge de leur accompagnement. Tutrice et chercheuse elle récolte les traces des interactions tutrice/étudiants laissées dans le forum, le courrier électronique et dans les conversations en audioconférence. Nous avons l'avantage, grâce à la spécificité digitale des traces, d'obtenir des données persistantes dans leur environnement et donc d'avoir l'opportunité de faire après l'observation sur le terrain, une analyse a posteriori du corpus. Cela donne le recul nécessaire pour une analyse thématique des sujets abordés dans les différents outils et un suivi des trajectoires de ces mêmes thématiques. Ainsi nous empruntons à l'analyse thématique la méthode de constitution d'une grille d'observation afin d'établir une liste des contenus (fait, idée, ressenti) après reconstitution et lecture des discussions permettant de catégoriser les thèmes et de le recouper avec les métadonnées des messages. Cette liste est alors le reflet de ce que l'on lit dans le texte, elle s'élabore progressivement de manière inductive (à partir du texte) et déductive (à partir des connaissances a priori) (Fallery & Rodhain, 2007) et SURISTAT¹. Les données sont collectées dans les trois outils de communication utilisés par le tuteur lors de ses missions d'accompagnement. La constitution de la grille d'analyse repose sur la thématique contenue dans les messages mais également sur les métadonnées émises par les logiciels numériques, à savoir :

- La date et l'heure, (métadonnées) ce qui nous donne des informations sur la temporalité des échanges, que ce soit sur leur durée ou sur l'heure à laquelle se déroulent les discussions.
- L'objet de la discussion, permettant une classification des fils de discussions par thème (thèmes définis pendant l'observation active)

¹ Suristat Le portail des enquêtes et de l'analyse de données. © 2007, <http://www.suristat.org/methodologie.html>

- L'interlocuteur produisant ou recevant le message, ce qui permet de repérer facilement quels sont les étudiants qui interviennent.

2.2. Terrain d'enquête

Notre enquête se déroule dans d'une formation de master à distance installée sur une plateforme numérique de formation. La formation toute à distance accueille un public constitué d'étudiants en formation initiale et en formation continue, accompagnés par un tuteur transversal, médiateur qui guide le travail de l'étudiant en ligne alors que le tutorat pédagogique est assuré par les enseignants eux-mêmes. L'activité tutorale est organisée sur la plateforme et dispose d'un espace dédié au même titre que les cours des enseignants intervenant dans la formation. La plateforme de formation propose plusieurs outils numériques et il appartient à chaque acteur de l'équipe pédagogique de choisir ses outils de communication et d'enseignement. Pour l'activité tutorale, le choix s'est porté sur trois outils de communication numérique. Ainsi les étudiants et le tuteur disposent d'un forum de discussions comme espace public d'écriture (Oudart, 2010), d'un courrier électronique lieu de la relation interpersonnelle (Charnet, 2003), et d'un outil d'audioconférence choisi hors de la plateforme de formation par commodité d'accessibilité. Il est à noter que le tuteur instaure une règle dans l'utilisation des outils. Ainsi l'utilisation du forum est à privilégier dans les échanges car il a la faculté de maintenir l'information tout au long de l'année pour l'ensemble des étudiants. Il est donc demandé à tous les étudiants de poser les questions concernant l'ensemble de la communauté d'apprentissage dans cet espace. Le courrier électronique et les audioconférences sont alors proposés pour le traitement de demande personnelle. Dès lors l'étudiant comme le tuteur utiliseront ces outils dans un souci d'individualisation de l'accompagnement. Le courrier permet au tuteur d'interpeller une personne ou un groupe de façon plus spécifique et à l'étudiant d'interpeller le tuteur pour obtenir une réponse personnalisée. Les discussions synchrones (audioconférence) sont organisées en séance individuelle sur rendez-vous. A l'initiative du tuteur, elles sont organisées en fonction de la demande de manière individuelle ou en petit groupe afin d'éclaircir un point spécifique dans l'organisation de la formation. Elles sont suivies d'une synthèse mise à la disposition de tous sur le forum. Ainsi la multimodalité des échanges présente un éventail de possibilités dont sur lequel le tuteur appuie son accompagnement des étudiants et où la chercheuse puisera pour élaborer son corpus.

2.3. Constitution du corpus

Le corpus est composé d'une « *collection transversale et verticale* » (Charnet, 2008) c'est-à-dire en tenant compte du contenu des messages laissés par les interactants dans le forum, le courrier électronique et les audioconférences mais également par les métadonnées produites automatiquement par les outils numériques.

Les discussions du forum sont organisées en fils de discussions. En principe chaque fil de discussions correspond à une thématique dont l'objet est exprimé par un titre synthétique choisi par l'initiateur de la discussion. Un contrat tacite incite les étudiants à laisser leurs commentaires dans le même fil de discussions et à ouvrir de nouveau fil de discussions qu'à l'occasion d'une nouvelle thématique qui portera alors un nouveau titre. Les contenus des messages laissés par les interactants sont

alors collectés par un jeu de copier/coller dans un traitement de texte. Les métadonnées fournies par le logiciel facilitent la reconstitution des fils de discussions par thème, dans leur temporalité et ou par interlocuteur. Les messages émis dans les courriers électroniques sont également copiés/collés dans un traitement de texte. Le recueil de ces données revêt une difficulté supplémentaire en fonction de l'outil de démission des messages. Certains outils de messagerie électronique proposent plusieurs types de restitutions de ces messages. En effet, il est possible selon l'artefact d'obtenir en un clic la reconstitution des échanges entre deux personnes sous la forme d'une discussion comme dans un forum. Ainsi tous les messages sont rangés sous le même « objet du message » permettant de disposer d'un fil de discussions, classés par thèmes, expéditeur, date et heures d'édition des messages. Ainsi les messages reconstitués en fil de discussions sont copiés/collés dans un traitement de texte afin d'identifier les thématiques des échanges ((1) Fig1), les différents interlocuteurs participants ((2) Fig1) et les métadonnées fournies par les artefacts ((3) Fig3).

<p> Question:messagerie:ENT¶ Question:Stage¶ Regroupement:en:présentiel¶ Travaux:en:groupe¶ Discussion:avec:la:tutrice:ou:café:des:étudiants:¶ Une:rencontre:Skype¶ Groupe:Facebook:¶ Café:des:étudiants¶ Ouverture:de:cours¶ A:propos:de:¶ Pb:de:messagerie:¶ Module:¶ Cours:Module:¶ Service:formation:continue:et:assiduité¶ Lieu:précis:du:regroupement:en:présentiel¶ Paumée¶ Question:messagerie:ENT¶ Objet:quelques:petites:questions:à:poser:¶ Objet:Questions:concernant:le:cours:Module:¶ Objet:validité:de:la:techno-pédagogie:¶ Objet:disparition:des:cours:sur:la:plateforme:M2g¶ Objet:Gins:problème¶ Objet:M2g:et:le:but:de:la:formation:¶ Objet:rencontre:skype¶ Objet:problème:accès:espace:étudiants:à:la:racine:"ma:page":M2g¶ Objet:cours:manquants¶ </p> <p>(1) Organisation par thèmes</p>	<p> Question:messagerie:ENT¶ Par:Etu17,¶ Par:Etu1,¶ Par:Etu17,¶ Par:Etu25,¶ Par:Tut1,¶ Question:Stage¶ Par:Etu17,¶ Par:Etu25,¶ Par:Etu23,¶ Par:Tut1,¶ Par:Etu15,¶ Par:Etu17,¶ Par:Etu15,¶ Par:Etu13,¶ Par:Etu15,¶ Par:Etu16,¶ Regroupement:en:présentiel¶ Par:Etu25,¶ Par:Etu3,¶ Par:Etu25,¶ Par:Etu23,¶ Par:Tut1,¶ Par:Etu25,¶ Par:Tut1,¶ Travaux:en:groupe¶ Par:Etu3,¶ Par:Etu23,¶ Par:Etu1,¶ </p> <p>(2) Organisation par interactants</p>	<p> Question:messagerie:ENT¶ Par:Etu17,¶ samedi:13:octobre:2012,21:19¶ Par:Etu1,¶ dimanche:14:octobre:2012,13:30¶ Par:Etu17,¶ dimanche:14:octobre:2012,15:19¶ Par:Etu25,¶ dimanche:14:octobre:2012,20:26¶ Par:Tut1,¶ lundi:15:octobre:2012,10:44¶ Question:Stage¶ Par:Etu17,¶ samedi:13:octobre:2012,21:22¶ Par:Etu25,¶ dimanche:14:octobre:2012,20:33¶ Par:Etu23,¶ lundi:15:octobre:2012,10:24¶ Par:Tut1,¶ lundi:15:octobre:2012,10:54¶ Par:Etu15,¶ lundi:15:octobre:2012,12:04¶ Par:Etu17,¶ mardi:16:octobre:2012,16:00¶ Par:Etu15,¶ mercredi:17:octobre:2012,09:05¶ Par:Etu13,¶ mercredi:17:octobre:2012,10:03¶ Par:Etu15,¶ lundi:22:octobre:2012,09:00¶ </p> <p>Organisation par dates</p>
---	---	---

Figure 1: Organisation des données

Les conversations en audioconférence sont des discussions entre le tuteur et les étudiants essentiellement en conversation duale se déroulant dans le logiciel Skype et enregistrées grâce au logiciel d'enregistrement de conversation audio. Ces fichiers audio répertoriés par date et affichent le nom des interlocuteurs. Ces enregistrements sont constitués de afin de repérer dans ces conversations orales les éléments thématiques susceptibles d'avoir un lien (une résonance) avec les discussions asynchrones. L'ensemble des données repose sur les acteurs émetteurs des messages et à leur capacité à renseigner l'espace « objet », ou titre du message que les artefacts proposent aux interactants. Dès lors le chercheur sera amené à vérifier manuellement par une lecture assidue et le recoupage du contenu et des métadonnées. Notre corpus se compose donc de 760 messages écrits reconstitués en 205 discussions et conversations se répartissant dans les trois outils de la façon suivante :

- 59 fils de discussions dans le forum

- 109 discussions (échanges entre deux personnes) sont émises dans le courrier électronique
- 37 conversations synchrones enregistrées dans l’outil de communication synchrone

3. Résultats et discussion

3.1. Demandes des étudiants et usages des outils de communication

En partant des traces laissées dans le forum, le courrier électronique et l’outil synchrone, nous avons constaté que la demande des étudiants et le choix de l’outil pour interpellier le tuteur seront fonction du degré d’individualisation souhaitée par l’expéditeur du message.

Dans leurs premiers messages des étudiants interpellent le tuteur sur l’organisation de la formation, les modalités de travail et sur les problèmes techniques liés à l’utilisation de la plateforme de formation. En analysant les métadonnées nous pouvons constater que ces préoccupations se manifestent en début de formation et que la demande est moins forte au fil du temps. Les messages sont postés dans le forum de discussions soit dans l’espace public de la formation.

Les demandes sur l’organisation de la formation	Les demandes sur les modalités du travail	Les demandes concernant les problèmes techniques
- sur les modalités et le déroulement de la formation, - sur le calendrier de la remise des TD, - sur l’évaluation des différents modules de la formation, - sur des demandes plus spécifiques comme par exemple le déroulement du stage obligatoire ou la réalisation du mémoire.	- combien d’heures dois-je accorder à la formation ? - comment s’organiser en cas de retard dans le retour des TD ? - comment organiser mon travail pendant la formation ? - quelles sont les méthodes de travail dans la formation à distance ? - comment demander de l’aide ?	- sur le fonctionnement de la plateforme de formation, - sur le fonctionnement de certains logiciels aidant à l’organisation du travail ou à la communication entre étudiants/tuteurs/enseignants.

Tableau 1 : Première catégorie de préoccupations des étudiants

L’utilisation du forum permet au tuteur de poster une réponse pour l’ensemble de la communauté. Mais très vite nous avons pu noter que malgré la demande du tuteur d’utiliser prioritairement le forum des étudiants privilégient le courrier électronique de façon individuelle. Ainsi le tuteur est interpellé directement par mès pour tous les éléments liés au ressenti des étudiants. Les préoccupations sont assez proches des thématiques abordées dans le forum mais elles sont exprimées individuellement. Les étudiants évoquent leurs sentiments face à la charge de travail, leur sensation d’isolement, leur besoin de partage et d’entraide. L’utilisation du mël reflète une

difficulté à s'exprimer en public via le forum pour demander de l'aide obligeant le tuteur à répondre de façon personnalisée à chaque message. La particularité des échanges en audioconférence est liée à l'obligation de faire une demande préalable pour un rendez-vous avec le tuteur. Deux cas se présentent. Dans le premier cas, le tuteur a proposé des plages horaires fixes avec inscription préalable dans un agenda. Dans le deuxième cas, l'étudiant fait une demande de rendez-vous par mël. Dans les deux cas les thématiques restent proches de ce que l'on peut rencontrer sur le forum ou dans les échanges par mël mais la démarche exprime clairement l'expression de vouloir traiter un point particulier et de recevoir une attention particulière. Dans notre terrain d'enquête le courrier électronique et les audioconférences ont essentiellement abouti à un échange dual et personnalisé.

3.2. Panorama des réponses du tuteur aux besoins des étudiants

Le récapitulatif des demandes des étudiants permet d'établir un panorama des échanges qui s'établissent entre les étudiants et le tuteur dans les différents outils proposés par le tuteur.

Thématique des activités tutorales	Activités tutorales en réponse	Usage des outils de com'
Organisation de la formation	Diriger les étudiants vers l'espace donnant accès aux documents : le calendrier d'intervention des enseignants, la réglementation de validation du diplôme, les informations sur le stage et le mémoire, une charte des droits et devoirs de chacun	PLATEFORME Activités proactives
Fonctionnement du tutorat	Présentation de l'espace de l'accompagnement des étudiants, des missions du tuteur, règle de communication pour joindre la tutrice	FORUM, Activités réactives
Problèmes administratifs	Information sur les démarches administratives, sur l'accès au cours sur la plateforme redirection vers le service administratif	FORUM, Activités réactives : redirection vers le service administratif
Organisation du travail des étudiants	Proposer des méthodes de travail à distance et en collaboration, discussions entre pairs et tutrice.	FORUM Activités réactives
Culture générale en lien avec la formation	Etre force de propositions et de ressources documentaires, partager sa propre veille avec les étudiants	FORUM, Activités proactives
Problèmes techniques	Les problèmes d'accès à la plateforme, mauvaises compréhensions des consignes, propositions de tutoriel	MEL Activités réactives
Domaine socio-affectif	Questions individuelles posées par mail ou pendant des demandes de RV audio individuel.	MEL ou SKYPE Activités réactives, ou FORUM dans un souci de re-motivation des étudiants
Demande de feedback des enseignants	Médiateur entre les enseignants et les étudiants, faire remonter l'information, éventuellement sensibiliser les enseignants à l'importance de cette activité	FORUM ou MEL en fonction de l'outil utilisé par l'étudiant

Tableau 2 : Activités tutorales

Le tableau 2 reflète une partie des activités tutorales en réponses à la demande des étudiants. Comme convenu dans le scénario de la formation nous pouvons noter que

le tuteur intervient de façon proactive dans le forum et de façon réactive lorsqu'il est interpellé par les étudiants. Les activités réactives étant émises dans le même outil utilisé par l'émetteur du message. La possibilité de mettre en place ces stratégies de réponses permet au tuteur de rendre les interactions moins impersonnelles en construisant des interactions tutorales spécifiques au tutorat en ligne (Gaillat, 2006). Toutefois, il est à noter que le tuteur se réserve le droit de retranscrire sa réponse dans le forum de discussions, en fonction de la thématique de la discussion, jugeant que l'information aurait un intérêt pour l'ensemble de la communauté d'apprentissage. Le message du tuteur prend alors la forme d'une notification ou d'une synthèse écrite, extrait de la conversation individuelle, transférant d'un outil à l'autre la thématique du message. Cette démarche de communication d'instaurer un accompagnement complet pour l'ensemble des membres de la communauté d'apprentissage.

3.3. Une communication multimodale tout au long de l'année

En début d'année le tuteur met en place une activité de communication tutorale proactive. Elle s'organise dans l'espace dédié au tutorat transversal sur la plateforme. Le tuteur y propose plusieurs outils de communication, public ou privé, mais assez similaire à ce que l'on connaît dans la formation à distance et en ligne. Dans l'action proactive, le tuteur informe et anticipe les demandes d'information. Pendant cette période, il utilise essentiellement un outil public pour une grande diffusion et une persistance de l'information. Il porte son choix sur le forum car cette période consiste à réunir en un même espace toutes les informations pouvant servir à l'accompagnement des étudiants. Il s'agit de rassembler les informations et les documents pour guider les étudiants, organiser les interventions pendant la formation, et expliquer les modalités d'interventions tutorales. C'est la période à privilégier pour les contacts et la construction de la communauté d'apprentissage. Puis tout au long de l'année, s'instaure une communication essentiellement réactive et multimodale entre le forum, le courrier électronique et l'audioconférences. Le tuteur se doit de maintenir la communication avec cette communauté en répondant systématiquement à tous les messages qu'il reçoit et quel que soit l'outil utilisé par l'expéditeur du message. L'observation des échanges entre les étudiants et le tuteur nous informe sur le type de préoccupation des interlocuteurs, les métadonnées nous renseignent sur le rythme des interventions tutorales. Ces deux éléments témoignent de la mise en place de cette communication multimodale. L'ensemble des outils sont utilisés par les étudiants pour interpellier le tuteur et le tuteur répond avec le même média que l'expéditeur du message. Nous avons pu noter que l'étudiant choisit l'outil public ou privé en fonction du degré de personnalisation souhaitée. En effet, une question posée dans un forum accessible à tous n'aura pas la même portée qu'une question posée individuellement et qui appelle une réponse personnalisée. Finalement, malgré le choix d'outil fait par l'interlocuteur nous pouvons remarquer que la thématique des messages reste la même. Mais la catégorisation des demandes des étudiants (tableau 1) et le panorama des activités tutorales (tableau 2) nous indiquent comment les préoccupations communes à une communauté d'apprentissage évoluent de la sphère publique vers la sphère privée à l'initiative des étudiants. Hors le tuteur se doit de maintenir une communication accessible au plus grand nombre et nous avons pu noter dans les réponses une trajectoire inverse, à l'initiative du tuteur, où les réponses aux demandes passant de la sphère privée vers la sphère publique dans un souci d'accompagnement

de l'ensemble de la communauté d'apprentissage. Lors de la constitution de notre corpus (figure 1), les métadonnées avaient mis en évidence la progression du nombre de messages individuels issus du courrier électronique par rapport aux messages issus du forum. Cela nous confirme que la mise en place de la communication multimodale dans l'activité tutorale est nécessaire afin de toucher tous les membres de la communauté d'apprentissage et que c'est la mise en place d'un scénario de communication (Mangenot, 2008), (Strioukova, 2006) et d'un contrat de communication (Oudart, 2010) qui pourront garantir cette activité.

Conclusion

Dans une formation à distance et en ligne, la communication multimodale du tuteur transversal est liée à la mise en place d'une stratégie d'accompagnement des apprenants. Le choix des outils numériques de communication aura donc un impact sur cet accompagnement dans la mesure où le tuteur a pour mission de rompre l'isolement des étudiants, de créer une communauté d'apprentissage et de maintenir le contact et le partage tout au long de l'année.

L'observation de notre terrain d'enquête nous montre que l'utilisation des outils de communication en ligne est conforme à l'attente des concepteurs de formation en ligne. Mais, c'est l'utilisation de façon inconditionnelle des trois outils (forum, courrier électronique et audioconférence) réduisant l'espace entre individualisation et généralisation (Micholet et Duthoit, 2014) qui crée la spécificité du scénario de communication mis en place.

La trajectoire de la thématique des messages dans les trois outils rendus possibles par ces mêmes outils, dès le début d'année, provoque un va-et-vient entre la sphère publique et la sphère privée à l'initiative des étudiants et de la sphère privée et la sphère publique à l'initiative du tuteur transversal dans un souci d'atteindre l'autre ou les autres de la manière la plus efficace. Ainsi la mise en place de ce scénario de communication doit être suffisamment souple pour permettre l'intégration de cette multimodalité, et l'adaptation des échanges en fonction des locuteurs.

Notre enquête se limite aux trois outils de notre terrain mais la multimodalité de la communication tutorale et ne se limite pas à ces trois outils, et force est de constater que les étudiants minimisent la frontière qui sépare leur l'espace privé de leur espace public (Caron et Varga 2009 : 155), nous instent à retravailler cette multimodalité en intégrant « *la notion de perméabilité des espaces et de porosité des sphères sociales* » (Caron et Varga 2009 : 155).

Bibliographie

- Audet, L. (2010). *Wikis, Blogues et Web 2.0 : Opportunités et impacts pour la formation à distance* (REFAD).
http://archives.refad.ca/nouveau/Wikis_blogues_et_Web_2_0.pdf
- Audran, J., et Garcin, C. (2011). Apprendre en ligne, une question de participation ? *Recherche et Formation*, 68, 63–78. <http://www.gare.cree-inter.net/sites/default/files/Inclusion.pdf>
- Bastard, B., et Glikman, V. (2004). L'offre tutorale et ses modes d'appropriation :

- quelles interactions ? L'exemple d'une formation en ligne du Cnam. *Distances et Savoirs*, 2, 255–280.
- Beaudouin, V., et Velkovska, J. (1999). Constitution d'un espace de communication sur Internet. *R{é}seaux*, 17(97), 121–177.
- Berrouk, S., et Jaillet, A. (2013). Les fonctions tutorales : pour un déséquilibre dynamique. *Distances et Médiations Des Savoirs*. doi:10.4000/dms.206
- Béziat, J. (2003). Le courriel pour un tutorat de proximité en formation à distance. <http://www.epi.asso.fr/revue/articles/a0306b.htm>
- Caron, P-A, et Varga, R (2009). Artefacts malléables et perméables (AMP) pour mener des activités pédagogiques. *Revue Distances et Savoirs* 7/2009 p 155-177
- Cefai, D. (2010). *L'engagement ethnographique*. Paris: Editions EHESS.
- Celik, C., et Mangenot, F. (2004). La communication pédagogique par forum: caractéristiques discursives. *Les Carnets Du Cediscor*, 8, 1–12. <http://cediscor.revues.org/695>
- Charnet, C. (2003). Le mel, un outil a tout faire ? Reflexions sur une pratique didactique à distance. *ISDM , International Journal of Info &com Sciences for Decision Making*, 10 artidle. http://isdm.univ-tln.fr/PDF/isdm10/isdm10a90_charnet.pdf
- Charnet, C. (2008). Constitution de collections transversale et verticale : à la recherche de pratiques d'usages dans un Espace Numérique de Travail (ENT) en milieu universitaire. *Cahiers de Praxématique [en Ligne]*, 50. <http://pracematique.revues.org/962>
- Charnet, C. (2009). La plateforme d'apprentissage : un artefact de médiation ? In *Ticemed09*.
- Develotte, C, Richard K, et Lamy M-N (dir.) (2011), *Décrire la conversation en ligne : le face à face distanciel* Collection Langage, Lyon : ENS Editions,
- Ernst, C., et Fabre, H. (2004). Contrôle des interactions dans un dispositif de télé-tutorat. In *Colloque TICE Méditerranée*.
- Fallery, B., et Rodhain, F. (2007). Quatre approches pour l'analyse de données textuelles : lexicale , linguistique , cognitive , thématique, 1–16.
- Gaillat, T. (2006). Construction des interactions langagières dans un tutorat à distance. *Expressions*, (27), 105–126. <http://espe.univ-reunion.fr/fileadmin/Fichiers/ESPE/bibliotheque/expression/27/Gaillat.pdf>
- Guillaume, N. (2009). Un modèle d'animation : vision synthétique des fonctions tutorales. *Tutorales*, 2, 7–17.
- Jacquinet-Delaunay, G. (2002). Absence et présence dans la médiation pédagogique ou comment faire circuler les signes de la présence. In *Pratiquer les TICE. former les enseignants et les formateurs aux nouveaux usages*.
- Jacquinet-Delaunay, G. (2008). Accompagner les apprentissages: le tutorat «pièce maîtresse et parent pauvre» des dispositifs de formation médiatisés. In *Perspectives en éducation et formation* (p. 179 à 222)
- Jézégou, A. (2010). Créer de la présence à distance en e-learning. Cadre théorique,

- définition, et dimensions clés. *Distances et Savoirs*, 8(2), 257–274.
<http://ds.revuesonline.com/article.jsp?articleId=15238>
- Lisowski, M. (2009). L'e-tutorat. *Actualité de La Formation Permanente*, 220, 43–57.
- Loisier, J. (2010). *Mémoire sur l'encadrement des étudiant (e) s dans les formations en ligne offertes aux différents niveaux d'enseignement*. REFAD [http://www.refad.ca/recherche/ ...](http://www.refad.ca/recherche/...)
http://archives.refad.ca/recherche/memoire_encadrement/Memoire_Encadrement_Mars_2010.pdf
- Mangenot, F. (2008). Pratiques pédagogiques instrumentées et propriétés des outils: le cas des forums. *Revue Des Sciences et Technologies de l'Information et de Communication Pour l'Education et La Formation*, 15, 1–20. <http://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00696323/>
- Marcoccia M, (2004) La communication écrite médiatisée par ordinateur : faire du face à face avec l'écrit *Journée d'étude de l'ATALA « Le traitement automatique des nouvelles formes de communication écrite (e-mails, forums, chats, SMS, etc*
- Micholet, M., et Duthoit, E. (2014). À chaque interaction asynchrone , son outil pour communiquer au travers d'un écran. In *IMPEC : Interactions Multimodales Par ECran* (pp. 175–188). Lyon: Colloque IMPEC,. <http://impec.ens-lyon.fr>
- Nissen, E. (2009). Quels rôles le tuteur joue-t-il en distantiel et en présentiel ? Analyse des interactions verbales. <http://w3.u-grenoble3.fr/epal/actes.html>
<http://kop.kolab.fr/?p=510>
http://w3.u-grenoble3.fr/epal/dossier/06_act/pdf/epal2009-nissen.pdf
- Oudart, A.-C. (2010). Role des écrits d'accompagnement et construction de la relation d'apprentissage dans un environnement numérique. In *Dispositifs de formation et environnements numériques* (Hermès Lav., pp. 246–267). Paris.
- Paquien-seguy, F. (2006). Entre interactivité, dispositif et médiation: que devient l'usage prescrit dans les cours en ligne? ... et *USAGES Des TIC: Reliance Sociale ...*, 1–8. http://halshs.archives-ouvertes.fr/sic_00104296/
- Pastinelli, M. (2011). Pour en finir avec l'ethnographie du virtuel ! Des enjeux méthodologiques de l'enquête de terrain en ligne. *Anthropologie et Sociétés*, 35(1), 35–52. doi:10.7202/1006367ar
- Peraya, D. (1999). Médiation et médiatisation : Le compus virtuel. *Hermès*, 25, 153–167.
- Rodet, J. (2010). Propositions pour l'ingénierie tutorale. *Revue En Ligne Tutorales*, 7. <http://jacques.rodet.free.fr/tutorial7.pdf>
- Sayarh, N. (2013). La netnographie: mise en application d'une méthode d'investigation des communautés virtuelles représentant un intérêt pour l'étude des sujets sensibles. *Recherches Qualitatives*, 32(2), 227–251.
[http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/edition_reguliere/numero32\(2\)/32-2-sayarh.pdf](http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/edition_reguliere/numero32(2)/32-2-sayarh.pdf)
- Soulé, B. (2007). Observation participante ou participation observante? Usages et

justifications de la notion de participation observante en sciences sociales.
Recherches Qualitatives, Vol. 27(1)(1), pp. 127–140.

Strioukova, I. (2006). L’usage de forum de discussion comme une pratique située dans le cadre d’une FOAD. *Innovations, Usages, Réseaux*, 1–14.
<http://halshs.archives-ouvertes.fr/edutice-00133669/>

Traverso, V. (2008). Analyser un corpus de langue parlée en interaction : Questions méthodologiques. *Verbum-Revue de Linguistique*, 315–328.
http://www.atilf.fr/IMG/pdf/Verbum_XXX_4_6_Traverso.pdf

Tricot, A., et Rufino, A. (1999). Modalités et scénarii d’interaction dans des environnements informatisés d’apprentissage. *Sciences de l’Education*, 25(1), 105–129.