



HAL
open science

Le tuteur comme facteur de qualité dans l'enseignement supérieur

Hani Qotb

► To cite this version:

Hani Qotb. Le tuteur comme facteur de qualité dans l'enseignement supérieur. AIPU 2008 Le défi de la qualité dans l'enseignement supérieur : vers un changement de paradigme, May 2008, Montpellier, France. hal-02023407

HAL Id: hal-02023407

<https://hal.science/hal-02023407v1>

Submitted on 18 Feb 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.

Hani Qotb
Praxiling 5267 CNRS
Université de Montpellier III
hanigoth@yahoo.fr

Le tuteur comme facteur de qualité dans une formation du FOS à distance

1- Introduction

Les apprenants du Français sur Objectifs Spécifiques (FOS) font face à plusieurs difficultés qui les empêchent à atteindre leurs objectifs visés. Afin de faire face à ces difficultés, nous proposons une formation à distance qui adopte une approche collaborative. Pour ce faire, nous avons conçu un site Internet, *FOS.COM* (www.le-fos.com) consacré complètement au FOS, proposant des formations à distance. Dans le but d'assurer la qualité des formations proposées, le tuteur joue un rôle de premier plan qui a permis aux apprenants de réaliser les différentes tâches demandées. Il devient à la fois guide, facilitateur, modérateur, conseiller, personne-ressources, orientateur, etc. Ces multiples fonctions ne font qu'enrichir les compétences du tuteur tout en améliorant la qualité de l'enseignement/apprentissage du FOS.

2- Difficultés des publics du FOS

Les publics du FOS se distinguent par plusieurs caractéristiques ayant en tête leur diversité. Ils peuvent être des professionnels, des étudiants et des émigrés qui cherchent à apprendre non LE français mais DU français (Lehmann D., 1993) pour répondre à des besoins bien déterminés dans leurs milieux professionnels ou universitaires. Ces publics font face à plusieurs difficultés qui les empêchent de suivre régulièrement et efficacement les cours du FOS. D'abord, le temps limité consacré à l'apprentissage FOS est un des obstacles qui empêchent les apprenants de suivre régulièrement leurs cours de FOS d'autant plus que la plupart d'apprenants ont des engagements professionnels ou universitaires. Ensuite, certains apprenants du FOS sont incapables de suivre les cours parce qu'ils habitent loin du lieu où se déroulent les cours. C'est pourquoi ils sont souvent obligés, malgré leur temps limité, de se déplacer pour suivre leur formation de FOS. De même, les apprenants font face aussi aux coûts élevés des cours de FOS. Ces tarifs élevés sont déterminés en grande partie par la diversité des publics qui demandent souvent d'apprendre le français dans une spécialité très pointue, ce qui rend très chères les formations proposées. Il est à noter aussi que certains apprenants rencontrent un autre obstacle dit *interne* que nous appelons la difficulté psychologique souvent chez les cadres d'entreprises ou les grands responsables des institutions universitaires ou économiques. Il s'agit d'un sentiment d'insécurité psychologique

qui pousse souvent ce type d'apprenants à renoncer à suivre les cours du FOS au détriment des avantages qu'ils peuvent en tirer. Face ces difficultés, nous avons opté pour une formation du FOS collaborative à distance que nous soulignerons dans les lignes suivantes.

3- Formation collaborative du FOS à distance

D'après *Le Petit Robert* (1995) «Collaboration» est un «*travail en commun ; un travail entre plusieurs personnes qui génère la création d'une œuvre commune* ». L'approche collaborative trouve ses origines dans le socioconstructivisme (Vygotsky L., 1997) qui donne aux apprenants la possibilité de « construire » ses propres connaissances et compétences. Ainsi, l'approche collaborative permet aux apprenants de FOS de réaliser ensemble des tâches authentiques dans le domaine de leur spécialité tout en restant à la fois actifs, responsables et autonome lors de l'apprentissage. Une telle approche s'accorde avec la vision de certains didacticiens de FOS qui sont pour une participation active des apprenants lors de l'apprentissage : « *Développer des formes de travail très participatives qui permettent d'une part une pratique maximale de la langue, d'autre part un apport important des apprenants* » (Mangiante J.-M. et Parpette C., 2003 : 79). A partir de cette vision collaborative, nous avons eu recours aux Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) notamment Internet pour proposer une formation à distance. Sans entrer les détails, Internet est marqué par certaines caractéristiques qui permettent de mener une formation complètement à distance telles que la disponibilité spatiale et temporelle, interactivité, moyen de communication, source d'informations, multimodalité et multiréférencialité (Narcy-Combes J.-P., 2005). Pour concrétiser nos idées, nous avons décidé de créer un site Internet *FOS.COM* (www.le-fos.com).

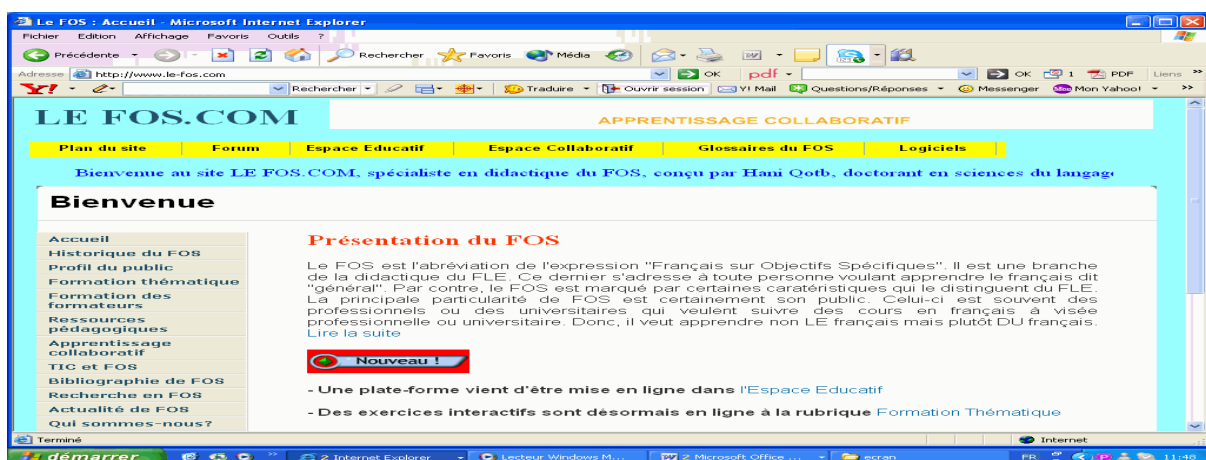


Figure 1 : Page d'accueil du *FOS.COM*

Parmi les différentes rubriques de ce site, nous avons créé un espace éducatif où une plateforme de type *Moodle* a été installée. Cette plateforme permet de mener des formations entièrement à distance grâce à des différentes fonctionnalités : gestion des ressources, forum, chat, sondage, suivi des apprenants, Wiki, etc. A partir de ces fonctionnalités, nous avons mené une formation collaborative du français des affaires à l'attention des étudiants en Master 2 d'économie à l'Université d'Alexandrie en Egypte. Cette formation a été proposée en trois sessions dont chacune dure trois semaines.

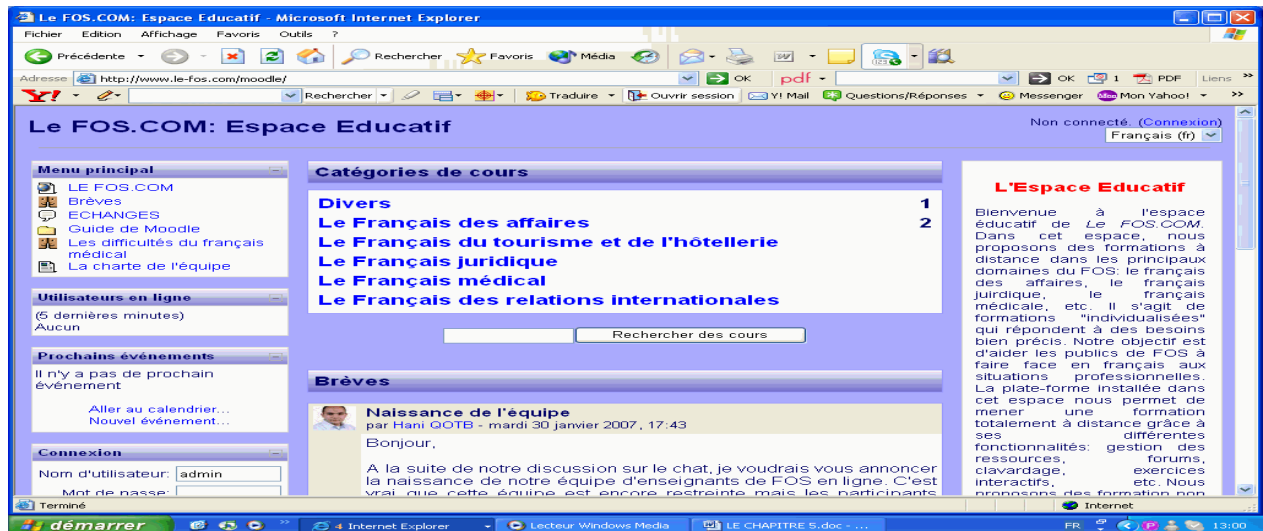


Figure 2 : L'Espace Educatif du FOS.COM

Notons que chaque session (S) porte sur la réalisation d'une tâche collaborative dans le monde des affaires à savoir : créer une entreprise (S1), lancer un nouveau produit sur le marché (S2) et ouvrir une succursale à l'étranger (S3). Divisés en petits groupes, les apprenants collaborent en vue de réaliser ces trois tâches. Ils lisent les différentes ressources proposées sur l'espace éducatif, cherchent d'autres ressources sur Internet, échangent des idées et propositions, discutent le plan de leur travail, rédigent leurs devoirs avant de les déposer sur l'espace éducatif. Pour développer certaines compétences communicatives chez les apprenants, la formation propose aussi certaines activités individuelles telles que des exercices interactifs, des forums thématiques et des forums d'actualité économique. Afin de réaliser ces différentes tâches, les apprenants disposent de différents espaces à savoir :

- **Espace éducatif** : il propose des ressources, exercices interactifs, forums d'échanges et thématiques,
- **Espace collaboratif** : il permet aux apprenants de déposer leurs travaux au fur et à mesure et de consulter les travaux de leurs collègues
- **Espace privé** : il s'agit de postes de travail des apprenants où ils travaillent à leur rythme pour réaliser les différentes tâches demandées

- **La Toile** : elle permet aux apprenants de chercher d'autres ressources sur des sites spécialistes dans leur domaines professionnels

Dans ce contexte, il est important de souligner que cette formation est marquée par la richesse de ses interactions entre le tuteur et les apprenants à travers des échanges synchrones (clavardage et *Skype*) et asynchrone (forums). Dans le cadre de ses échanges, il s'avère indispensable de souligner les différents rôles du tuteur qui constitue un facteur-clé de la qualité de notre formation à distance. D'où l'importance de mettre l'accent sur les multiples dimensions de la fonction tutoriale et ses nombreuses contributions grâce auxquelles les apprenants ont réussi à réaliser efficacement les différentes tâches de notre formation collaborative.

4- Les dimensions de la fonction tutoriale

Nous utilisons le terme « animateur-tuteur » ou simplement « tuteur » (*tutor* en anglais) pour désigner la personne chargée d'accompagner les apprenants tout au long de la formation en animant les diverses activités proposés (clavardage, forums, sondage, etc.). Cette dénomination et ce qu'elle recouvre peuvent varier d'une formation à l'autre comme le font remarquer Deale A. et Docq F. :

“La définition du mot “tuteur” varie fortement d’un contexte de formation à un autre. “Tuteur” est un mot générique couramment utilisé mais qui se décline selon diverses acceptions comme modérateur, mentor, télécatalyste, animateur, facilitateur... En anglais, le mot tutor semble faire davantage l’unanimité même si d’autres termes sont utilisés comme emoderator ou coach.” (Daele A. & Docq F., 2002)

Parfois le terme « tuteur » est défini de manière générale. C'est le cas de la définition proposée par Cornelius S. et Higgison C. (2000) pour l'expression « *online tutor* » :

« We use the term 'tutor' in its broadest sense to include, amongst others, academics, faculty, instructors, corporate trainers, animateurs, facilitators, moderators, subject specialists and learning support staff. The term online tutor includes any person undertaking a role to support and enable students to learn online effectively »

L'option du terme générique et général « tuteur » relèverait de la convenance du fait que le tuteur est, d'une part, chargé d'assurer plusieurs missions au sein d'une formation à distance. Il est à la fois facilitateur, médiateur, modérateur, personne-sources, conseiller et guide. D'autre part, certains chercheurs, à l'instar de Godinet H. & Caron C. (2003) et Celik C. (2007) parlent d'une *fonction émergente* qui est en train de se constituer mais qui souffre encore d'une reconnaissance institutionnelle que nous trouvons encore limitée. Enfin

l'utilisation du terme générique tient au fait que la fonction tutorale est méconnue des acteurs eux-mêmes (formateurs et apprenants) peu expérimentés encore de ce type d'apprentissage: « *Les fonctions de tutorat en ligne dans une formation utilisant un dispositif informatisé sont encore mal définies car les participants, tuteurs comme apprenants, disposent d'une expérience réduite de ces contextes d'apprentissage et d'échanges* » (Dejean C. & Mangenot F., 2006).

4-1 Les types de la fonction tutorale

Dans ce contexte, nous distinguons deux formes de la fonction tutorale: l'une est à tendance réactive, tandis que l'autre est à tendance proactive. Le tuteur réactif réagit aux questions des apprenants qui prennent l'initiative dans les interactions Apprenants/tuteurs. Une telle approche de la fonction tutorale rend la participation des apprenants assez limitée réduisant ainsi les échanges entre les membres de la communauté d'apprentissage (Develotte C. & Mangenot F., 2004). En revanche, le tuteur proactif répond aux demandes des apprenants tout en les incitant à faire émerger d'autres demandes rendant les interactions plus actives entre les deux partenaires (apprenants/tuteur). « *Nous appelons un tutorat proactif un type d'accompagnement où le tuteur ne se contente pas de répondre aux sollicitations des apprenants – tutorat rétroactif -, mais où un scénario d'intervention à l'initiative du tuteur est défini, et donc où ce dernier sollicite les apprenants* » (Duplâa E., Galisson A., Choplin H., 2003)

4-2 Les fonctions multidimensionnelles du tuteur

Les fonctions du tuteur sont multiples et variées. Selon le modèle de Salmon G. (2000), la fonction tutorale est marquée par cinq 5 niveaux :

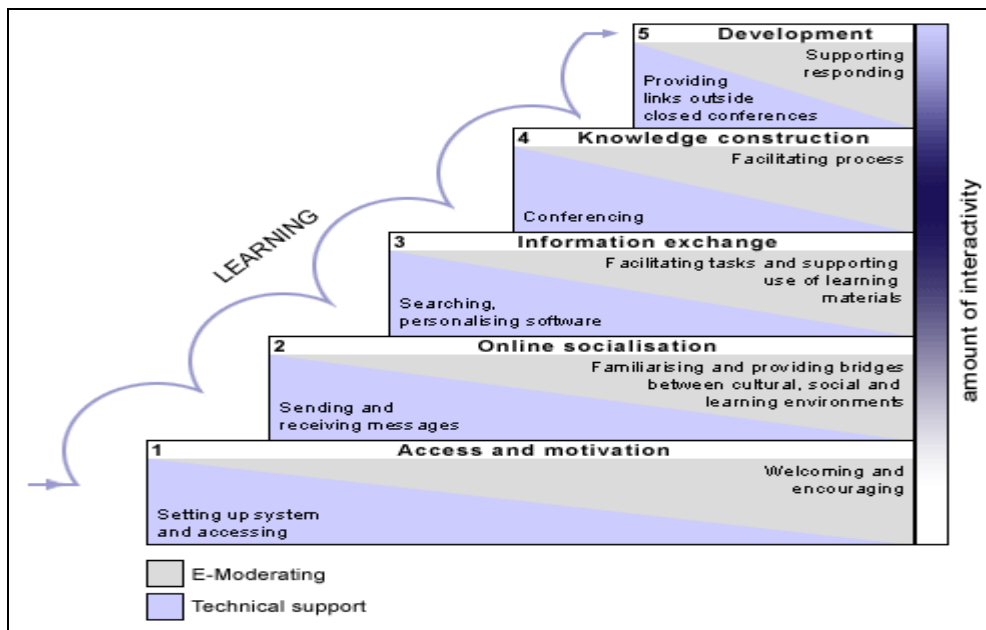


Figure 3: Les cinq niveaux de la fonction tutorale (Salmon G., 2000)

1) Accès et motivation

- Accueil individuel et information
- Soutien technique, s'assurer que l'ensemble des apprenants peut se connecter : essai d'envoi de messages : emails, forum. Motivation et encouragement

2) Socialisation en ligne :

- Familiarisation avec les outils de communication : ex : activités des apprenants dans le forum

3) Echange d'informations :

- Débat sur un thème spécifique : Apprenants et tuteur échangent idées, informations, arguments, etc.

4) Construction des connaissances :

- Encourager les apprenants à participer et à contribuer aux rencontres synchrones. Les apprenants mettent en perspective leurs différents points de vue

5) Développement individuel : appropriation et transfert

D'autres chercheurs, à l'instar de Bernatchez P.-A. (1998), Gagné P., (2001), Pettigrew F., (2001), soulignent six principales fonctions du tuteur au sein d'une formation à distance : fonction pédagogique centrée sur la méthodologie de travail, fonction métacognitive, fonction sociale, fonction organisationnelle, fonction relevant de l'évaluation et fonction technique. Et

Decamps S., De Lièvre B. et Depover C. (2006) proposent un tableau détaillant ces six fonctions :

Fonction pédagogique	Faciliter l'apprentissage, éveiller aux concepts critiques. Encourager les étudiants à argumenter et à construire leur savoir
Fonction métacognitive	Favoriser la réflexion métacognitive. Susciter des questionnements et une analyse de leurs propres processus d'apprentissage.
Fonction motivationnelle	Encourager et motiver. Créer un environnement d'apprentissage amical et accueillant. Maintenir l'unité du groupe. Aider les individus à travailler pour la même cause
Fonction organisationnelle	Préparer un agenda, résumer et clarifier ce qui se dit, exprimer le consensus qui se dégage ou proposer un vote formel
Fonction évaluative	Evaluer. Communiquer les objectifs et les critères d'évaluation. Rédiger des commentaires dans une perspective d'évaluation formative
Fonction technique	Faire en sorte que les étudiants soient à l'aise avec le système technique, le but ultime étant de rendre l'appareillage technique transparent

Pour assumer ces différentes fonctions, nous mettons l'accent sur l'importance de la formation de tuteur pour qu'il soit prêt à gérer les différentes situations de la communauté d'apprenants :

« Un tuteur sans formation court, en effet, le risque de laisser s'exprimer sa propre personnalité, il peut avoir des difficultés à gérer la diversité des situations dans laquelle il peut se trouver, il doit apprendre à gérer sa relation spécifique avec l'apprenant et la relation collective à distance, il doit aussi respecter les règles pédagogiques de l'enseignement à distance renvoyer aux documents, ne pas mettre en cause le contenu du cours devant l'apprenant. » Enfin et surtout, il a pour fonction d'aider l'apprenant à comprendre comment il apprend, mais aussi de l'initier aux technologies et aux modes de communication et de travail médiatisés » (Celik C., 2007).

C'est pourquoi nous soulignons la nécessité de bien former les tuteurs pour qu'ils puissent être capables d'assurer ces différentes fonctions mentionnées ci-dessus. Leur formation est une des conditions de toute formation collaborative à distance. Avant de mener notre formation du français des affaires à distance, nous ne nous contentons pas de cette prise de connaissance théorique des rôles du tuteur, nous avons eu l'occasion de participer plusieurs

fois à des formations à distance, ce qui nous a permis d'acquérir une certaine expérience dans ce domaine

5- Comment le tuteur a-t-il assuré la qualité de la formation du FOS proposée ?

Il est important de souligner les différents rôles du tuteur qui a contribué efficacement à améliorer la qualité de notre formation collaborative du français des affaires. Il s'agit de six rôles principaux à savoir :

5-1 Le tuteur comme facteur de motivation

Dans le cadre d'une formation à distance, la motivation des apprenants joue un rôle de premier plan dans toute formation à distance dans la mesure où elle permet aux apprenants de participer activement dans les différentes activités proposées. C'est pourquoi, le tuteur s'intéresse à motiver (fonction motivationnelle) ses étudiants tout au long de différentes étapes de la réalisation des tâches collaboratives. Donc, il laisse des messages (tuteur à tendance proactive) dans le forum *Echanges avec le formateur* pour souligner les actions positives de différents groupes :

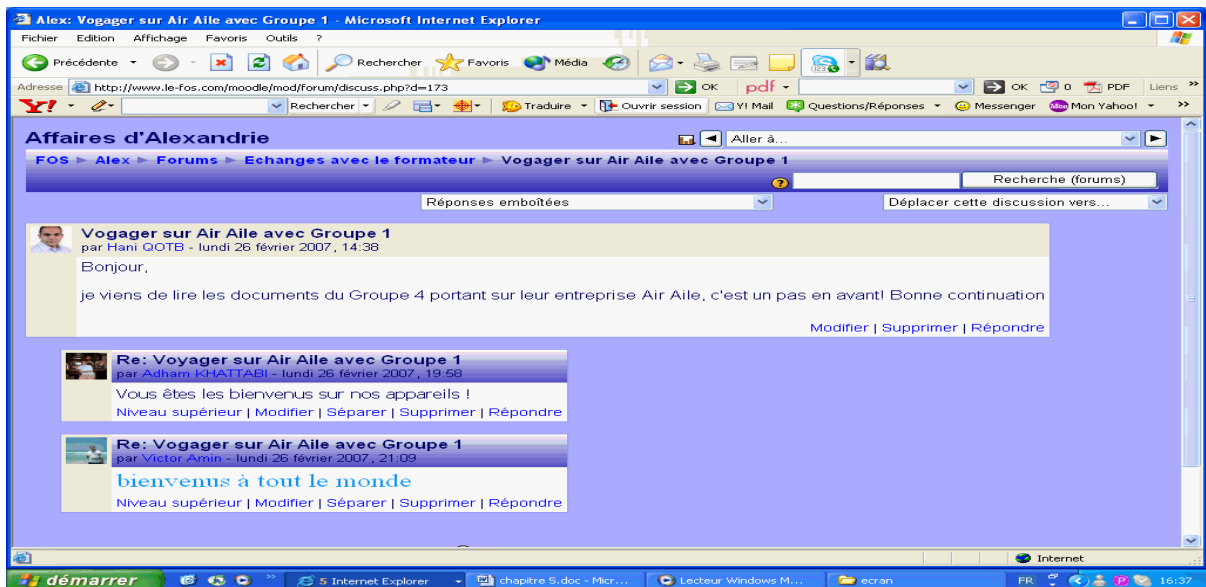


Figure 4: Le tuteur comme facteur de motivation

5-2 Le tuteur comme acteur organisationnel

Le tuteur accorde une importance particulière, au début de chaque session, voire de chaque semaine, à expliquer aux apprenants les différentes tâches individuelles et collaboratives à

réaliser. Pour ce faire, il les guide au cours de la conférence orale sur *Skype* en vue de s'assurer qu'ils ont bien compris les démarches à suivre et de répondre à leurs questions. L'extrait suivant¹, quasiment un monologue du tuteur, est tiré de la conférence orale tenue le 9 mars 2007 avec les groupes 1 et 2 :

- 1- **T** : comme chaque semaine. vous avez deux forums . le forum de l'actualité économique
- 2- et cette semaine aussi je propose un forum sur la bourse. donc (3s) vous avez deux
- 3- forums. un forum sur l'actualité économique. vous savez comment ça marche / vous
- 4- allez sur le site de tv5. vous allez regarder le journal de l'économie diffusé en vidéo. après chacun
- 5- sélectionne deux événements. après il revient sur le site pour rédiger les événements qui
- 6- l'intéressent (3s) après vous avez le forum sur la bourse. ensuite. tout en bas. vous avez 5
- 7- exercices interactifs. pour chaque exercice (3s) vous avez le droit à trois tentatives. vous
- 8- avez le droit à trois tentatives. mais attention / le temps pour chaque exercice est limité. je
- 9- répète le temps est limité. parce qu'on passe à une nouvelle étape de la formation.

De même, le tuteur s'est montré souple, lors de trois sessions collaborative, vis-à-vis de certaines des contraintes des apprenants. Ces derniers sont obligés, au cours de la deuxième session, de passer des examens à la faculté. Ceci les a empêchés de terminer à temps leur devoir collaboratif. Alors, le tuteur a décidé de prolonger la durée de la 2^{ème} session :

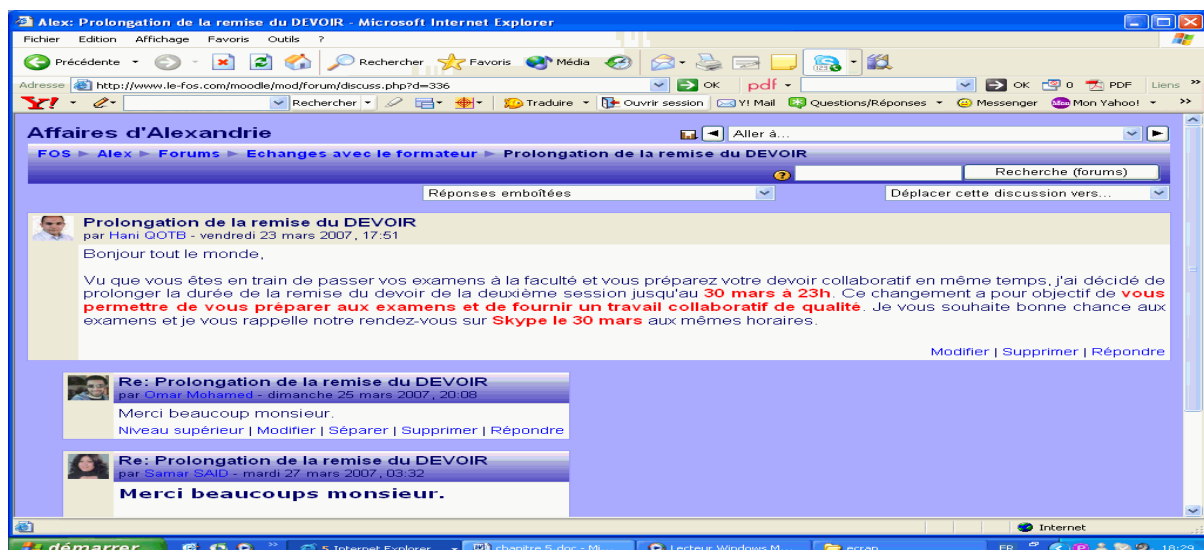


Figure 5 : La souplesse du tuteur face aux contraintes des apprenants

¹ Nous utilisons la convention de transcription de MONDADA, L. (2002)

5-3 Le tuteur comme modérateur des conflits entre les apprenants

Dans une formation à distance, les apprenants comptent sur l'implication de leur tuteur dans les différentes situations. Sa présence et son accompagnement s'avèrent deux conditions indispensables de la réussite des apprenants dans leurs tâches collaboratives :

« Les étudiants attendent du tuteur qu'il soit visiblement impliqué dans le travail, que ses feed-backs soient rapides, qu'il soit « démocratique » (par opposition à « autocratique » ou « laisser-faire »), qu'il s'adapte à chaque étudiant individuellement. Pour eux, le tuteur agit tour à tour comme facilitateur, leader, « ange gardien », conseiller pour le processus de collaboration, aide pour la prise de décision, aide technique »

(Charlier B. et al., 2003)

Le tuteur a joué ainsi le rôle du modérateur dans la mesure il intervient pour régler des conflits soit au sein du même groupe soit entre les différents groupes de la formation. Par exemple, le 2^{ème} groupe avait du mal, lors de la 2^{ème} session, à coordonner ses travaux. Deux de ses membres n'ont pas fini leurs contributions avant la date limite de dépôt sur l'Espace Educatif du site. Dans une telle situation, les apprenants ont malheureusement bâclé le devoir de cette session d'autant plus qu'ils n'ont pas eu la possibilité de faire les corrections nécessaires tout en comptant sur un seul apprenant. Alors un membre du G2 a envoyé un long message (29/3/2007) au tuteur non pas sur l'Espace Educatif mais à son mël personnel pour lui expliquer ce problème tout en demandant son intervention pour surmonter cette difficulté.

Face à cette situation tendue au sein du G2, l'intervention du tuteur s'avère nécessaire pour régler ce problème. Alors il a envoyé un mël à l'apprenant concerné pour l'inciter à collaborer activement au sein de son groupe pour réaliser leur tâche collaborative. Le tuteur s'est aussi attaché à attirer l'attention de ce groupe sur l'importance de se communiquer pour avancer dans leur travail collaboratif. Voici cet extrait d'une séance de clavardage du 9 février 2007 :



20:46 Hani: Omar et Anwar, vous devez contacter Zakir



20:46 Abdoul Zakir Toure: daccord



20:46 Mohamed: et apres ca



20:46 Hani: il vous a laissé un message dans le forum " Echanges entre les apprenants"







20:46 Omar: JE L'AI CONTACTE MONS.



20:47 Hani: J'ai rien triouvé sur le site



20:48 Omar: j'ai lui envoye les dossiers sur mail(yahoo)

-  20:48 Abdoul Zakir Toure: oui... il ont laisser un message sur le site
-  20:48 Hani: Pensez à vous contacter sur le site
-  20:48 Hani: C'est noté pour l'évaluation
-  20:49 Mohamed: ok

Un autre exemple sur l'intervention du tuteur dans les conflits entre les groupes. Il s'agit d'un conflit survenu au cours de la 1^{ère} session entre le G1 et le G4. Au début, les deux groupes se sont mis à échanger des lettres entre leurs entreprises. Mais le G4 avait mis du temps pour répondre aux lettres du G1 qui voulait rendre son devoir collaboratif dans le délai limité. Alors le G1 a demandé au tuteur de leur permettre de déposer leur travail sans les lettres du G4. Le tuteur n'a pas tardé à répondre en proposant de reporter le dépôt de leur devoir pour un jour et en demandant au G4 de répondre aux lettres du G1 :

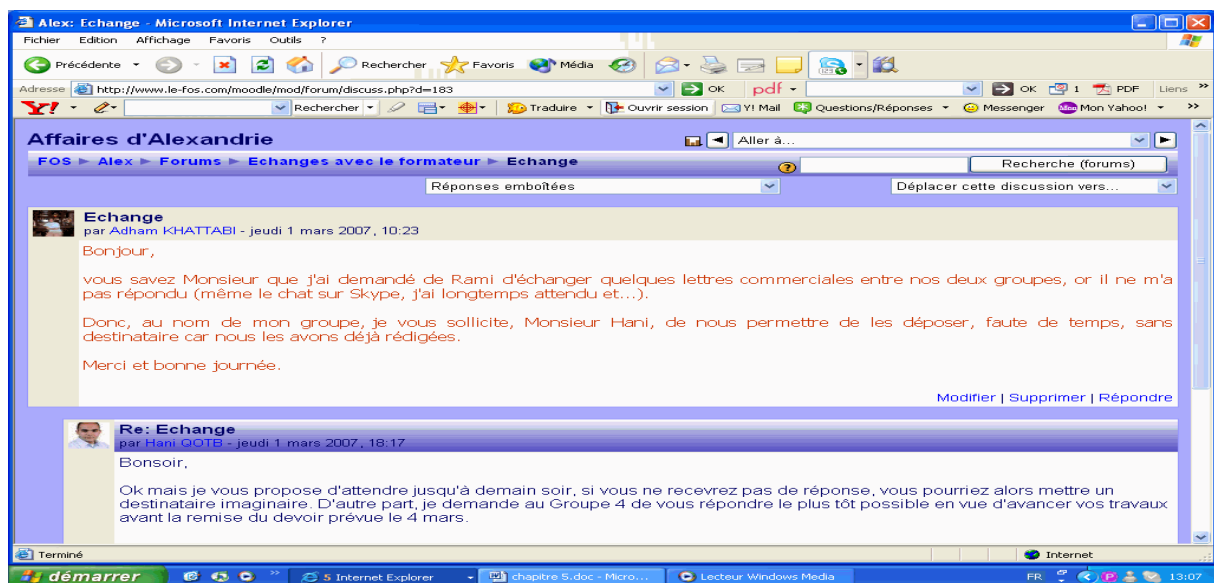


Figure 6 : Le tuteur comme modérateur des conflits entre les apprenants

Il fallait deux jours pour avoir la réponse du G4 qui souligne ses tentatives de contacter le G1 et ses difficultés de s'organiser avec les horaires du G1. Le tuteur a pris en considération la tension subie par les apprenants qui s'attachaient à rendre leurs travaux dans le délai déterminé par l'Espace Educatif.



Figure7 : La réaction du tuteur face à la tension entre les groupes d'apprenants

Dans ce contexte, il semble nécessaire de mettre en évidence la rapidité des réponses du tuteur aux demandes des apprenants. Il accorde une importance particulière à répondre à leurs messages le plus tôt possible en vue de désamorcer ce type des mésententes entre les groupes. Ses rapides interventions se font souvent dans le même jour de la rédaction des messages des étudiants, parfois après des heures, voire après des minutes. Pour ce faire, le tuteur passe beaucoup de temps à suivre les interactions au sein de notre formation du FDA. Son suivi a pour objectif de garantir le bon déroulement de notre formation collaborative proposée.

5-4 Le tuteur comme aide technique

Lors de leur travail collaboratif, certains apprenants demandent l'intervention du tuteur pour résoudre des problèmes techniques qui empêchent leur participation à certaines activités proposées par la formation. C'est le cas du message de M.E qui a du mal à ouvrir l'Espace Collaboratif pour déposer ses travaux dans la salle consacrée à son groupe :

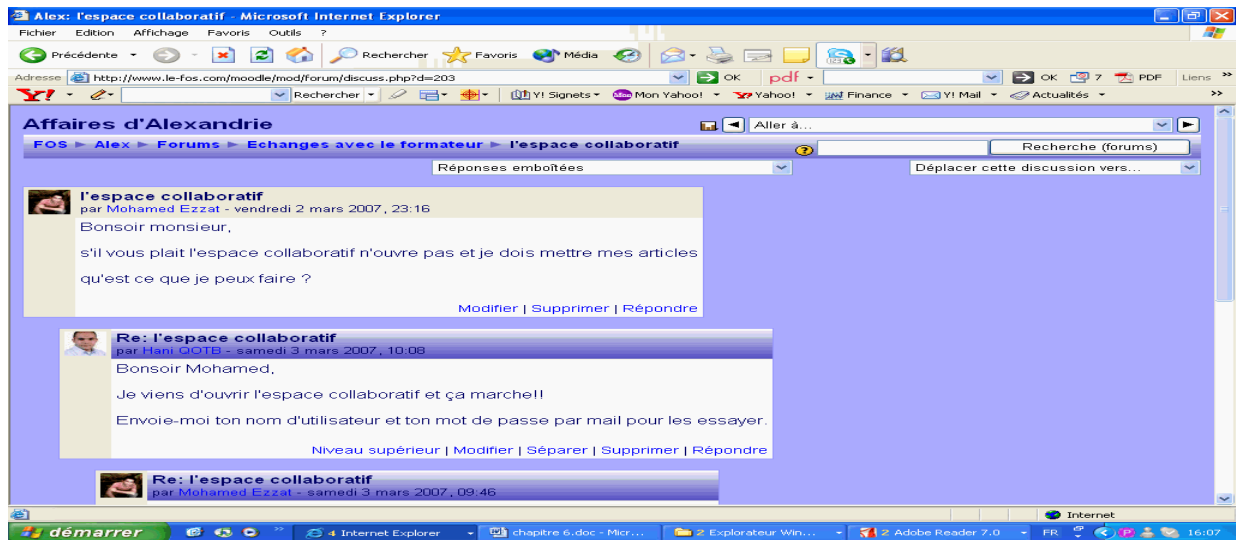


Figure 8 : Le tuteur comme aide technique

Dans la plupart des cas, les apprenants ont eu des difficultés techniques (mauvaise connexion Internet ou rupture d'électricité) lors qu'ils faisaient les exercices interactifs. Ces derniers imposent des contraintes du temps et du nombre de tentatives limités. Alors certains apprenants demandent l'intervention du tuteur pour leur permettre de refaire certains exercices interactifs :

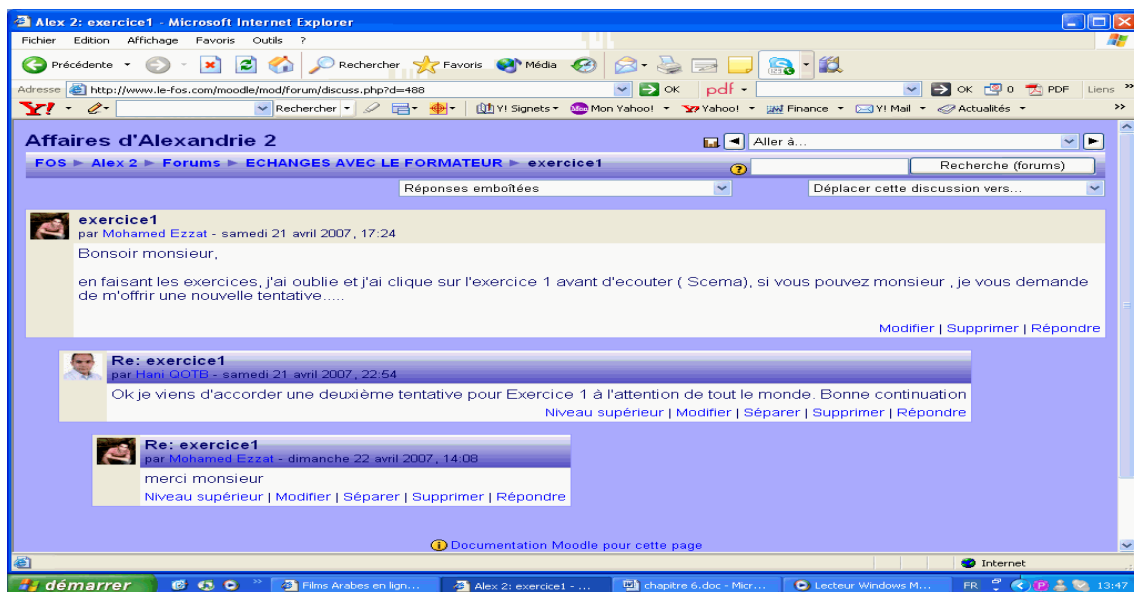


Figure 9 : Demande d'intervention du tuteur

5-5 Le tuteur comme conseiller pédagogique

Parfois, le tuteur intervient pour orienter ses apprenants au niveau du contenu (fonction pédagogique) (construction des savoir selon modèle de Salmon, 2000) de leur travail collaboratif. Dans l'exemple suivant tirant de la première session, le tuteur incite ses

apprenants dans leur présentation de l'organigramme de leur entreprise à détailler les responsabilités de chaque poste :

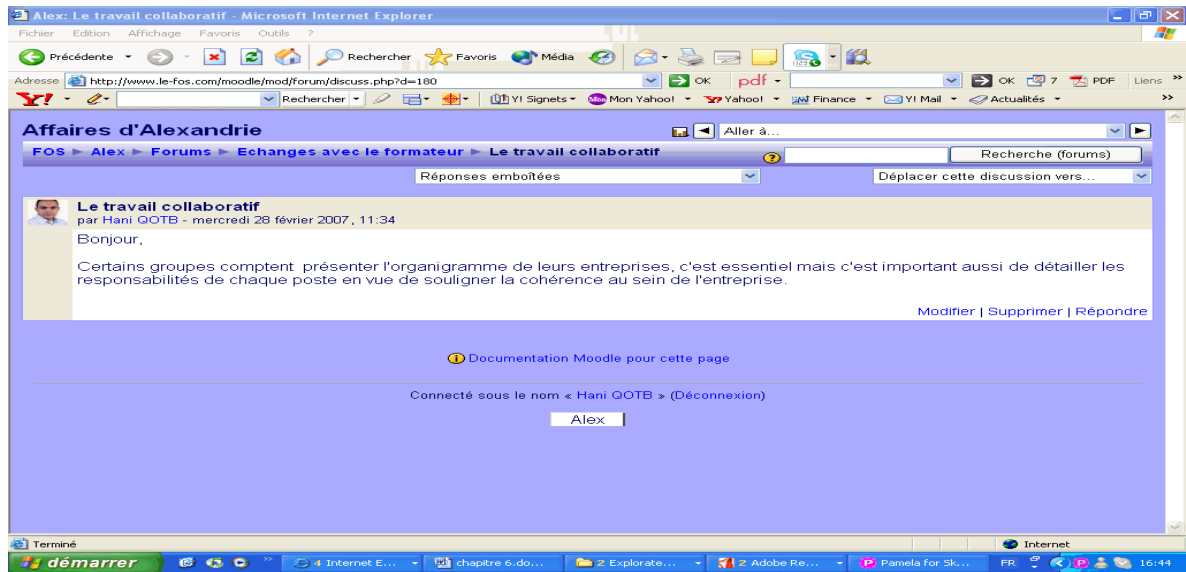


Figure 10 : Le tuteur comme conseiller pédagogique

Dans d'autres cas, le tuteur doit expliquer (fonction métacognitive) la démarche à suivre pour réaliser une partie du travail collaboratif. C'est le cas d'un apprenant qui demande la permission d'intégrer son devoir individuel dans le travail collaboratif du groupe :

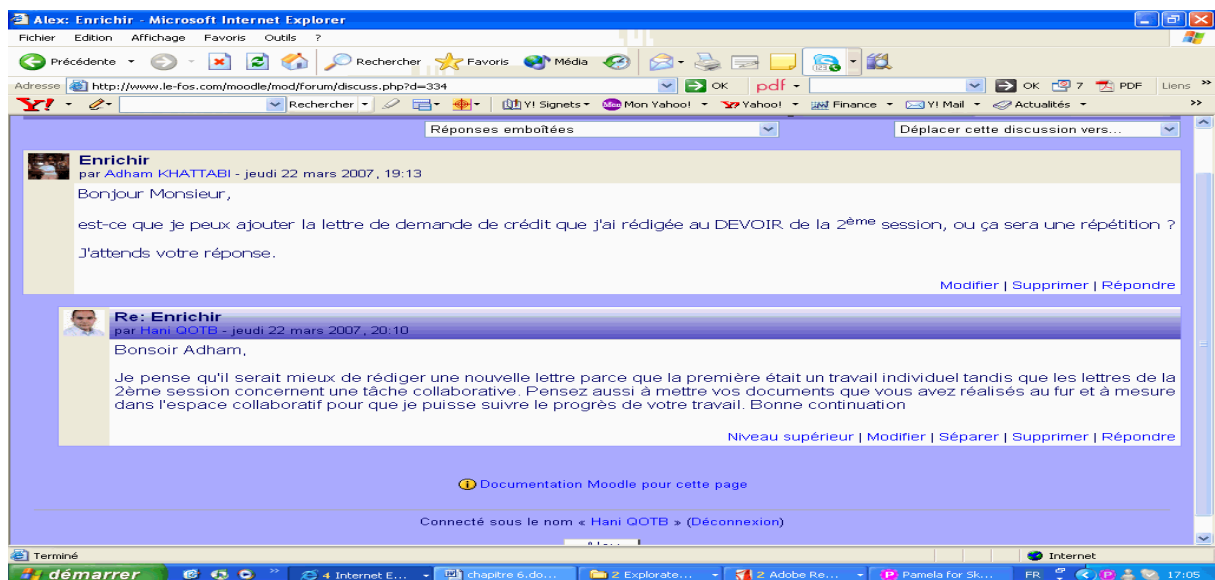


Figure 11: La fonction métacognitive du tuteur

5-6 Le tuteur comme acteur de suivi des apprenants

Notons aussi que le tuteur accorde une importance particulière à suivre le développement des travaux des quatre groupes en vue de les aider, en cas de besoin, à surmonter les différentes

difficultés. Pour ce faire, il assiste, de temps en temps, aux échanges des groupes sur le clavardage du site. Voici ce petit passage d'une discussion du premier groupe au cours de la 3^{ème} session :

-  20:03: Hani QOTB vient d'arriver dans ce chat
-  20:04 Victor: bonsoir monsieur
-  20:04 Mohamed: bonsoir mons
-  20:04 Hani: bonsoir
-  20:04 Hani: continuez à discuter et moi je garde le silence
-  20:04 Victor: ok adham tu as reçu les articles?
-  20:04 Victor: que j'ai envoyé?
-  20:05 Adham: bnsr mr.
-  20:05 Adham: oui
-  20:05 Mohamed: et mes articles Adham?
-  20:05 Adham: essayer de m'envoyer des infos sur Avis

Le suivi du tuteur (fonction pédagogique) continue aussi lors des conférences orales sur *Skype*.

De même, le tuteur suit le travail collaboratif jusqu'à la date de dépôt de devoir sur l'Espace Educatif. Dans le cadre de la 1^{ère} session, il a constaté, au cours de dernier jour du délai de dépôt, que le G4 n'a pas encore déposé son travail collaboratif. Alors, il a laissé un message à aux membres de ce groupe pour attirer leur attention sur la nécessité de le faire avant de minuit, date limite de dépôt :

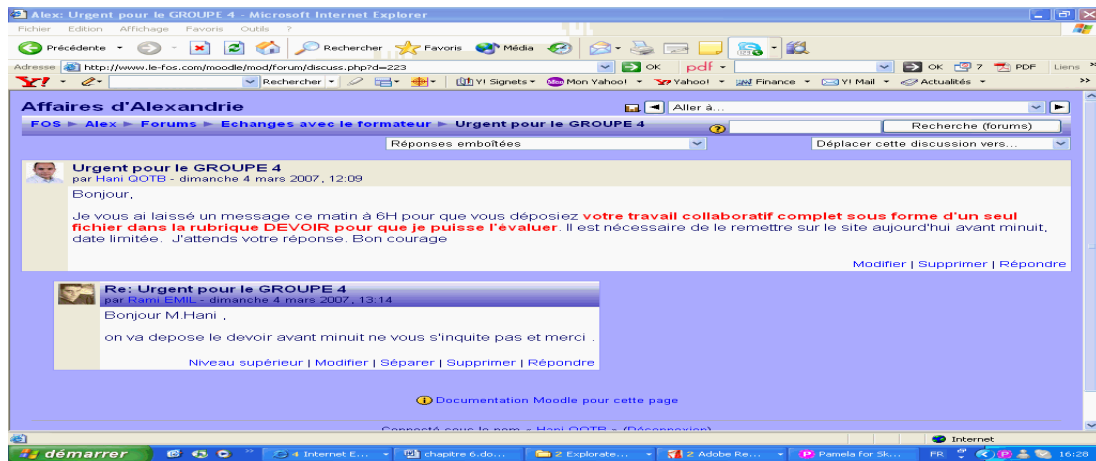


Figure 12: Le suivi du tuteur des travaux des apprenants

Grâce à ces multiples contributions du tuteur, les apprenants ont réussi à participer efficacement aux trois tâches collaboratives déjà mentionnés du français des affaires. De même, le tuteur les a aidés à réaliser les activités individuelles telles que les forums thématiques et d'actualité et les exercices interactifs. A travers ces différentes activités, les apprenants ont atteint leurs objectifs notionnels et communicatifs d'autant plus qu'ils ont passé du niveau B1 à celui de B2 selon le *Cadre Européen Commun de Références*. De leur côté, les apprenants ont beaucoup apprécié la performance et les différentes interventions du tuteur tout au long de la formation. Parmi leurs multiples témoignages laissés sur le forum d'*Echanges avec le formateur*, citons :

- « *Et enfin , Grand merci à vous, pour vos grands efforts avec nous et surtout votre style amicale qui est de mon point de vue très nécessaire.....Et merci à tout le monde ☺* »
(I.S, 2/7/2007)
- « *Enfin, mille merci monsieur H. pour tous vos efforts et votre patience de nous aider ans cette formation* » (M.N, 3/7/2007)
- « *merci beaucoup M. H, vous avez été très sympa et génial...* » (Z.S, 4/7/2007)

6- Conclusion

A travers cette présentation de différentes fonctions du tuteur, nous nous rendons compte de multiples tâches dont le tuteur sera chargé dans une formation collaborative de FOS à distance. C'est pourquoi, nous insistons sur la nécessité de bien former le tuteur pour qu'il soit capable d'assumer ces différentes tâches. De même, ce type de formation a développé les compétences personnelles du tuteur qui n'est plus prisonnier du classicisme d'approche

traditionnelle d'enseignement avec ses trois unités (classe, enseignant et contenu). Nous avons montré que le tuteur se voit ses rôles multiplier selon les étapes de formation et les besoins de ses apprenants. Il est à souligner que l'importance des rôles du tuteur contredit complètement l'idée reçue chez une bonne partie des enseignants selon laquelle les TIC menacent la présence du tuteur dans toute formation à distance. En fait, nous avons remarqué qu'il s'agit d'une redistribution des rôles et des fonctions des acteurs d'enseignement/apprentissage de FOS à distance. Notre formation collaborative à distance a mis l'accent sur le fait que cette redistribution des rôles garde au tuteur une place-clé en tant que facteur de qualité dans l'enseignement supérieur.

7- Bibliographie

- BERNATCHEZ, P.-A. L'encadrement des apprenants par la télématique. *Distances*, 2 (2), 1998, p.65-79.
- CELIK, C. Les modalités du tutorat dans un campus numérique de maîtrise de langue française entièrement à distance. Actes du Colloque d'EPAL, Grenoble, 7-8-9 juin 2007. Disponible sur : <http://w3.u-grenoble3.fr/epal/>
- CORNELIEUS, S., HIGGISON, C. The Tutor's Role and Effective Strategies for Online Tutoring» In HIGGISON, C. (Ed.). *Online Tutoring e-book*. Heriot-Watt University et The Robert Gordon University 2000. Disponible sur: <http://otis.scotcit.ac.uk/onlinebook/>
- DECAMPS, S., DE LIÈVRE, B., DEPOVER, C. Les tuteurs tels qu'ils se définissent dans l'exercice de leurs fonctions. CEMAFORAD 3, Sousse 2006. Disponible sur : http://ute.umh.ac.be/site_ute2/menu.htm
- DAELE A., DOCQ, F. Le tuteur en ligne, quelles conditions d'efficacité dans un dispositif d'apprentissage collaboratif à distance ? », 19^{ème} colloque de l'AIPU, Louvain-la-Neuve, mai 2002. Disponible sur : <http://www.ipm.ucl.ac.be/articlesetsupportsIPM/DocqDaeleAIPU2002.pdf>
- DEJEAN-THIRCUIR, C., MANGENOT, F. (coord.) *Les échanges en ligne dans l'apprentissage et la formation, Le Français dans le monde, Recherches et application*, CLE International, juillet 2006.
- DEVELLOTTE, C., MANGENOT, F. Tutorat et communauté dans un campus numérique non collaboratif. *Distances et savoirs*, Volume X, 2004, p.309-333. Disponible sur : http://eprints.ens-lsh.fr/archive/00000138/01/develotte-mangenoten_ligne.pdf
- *Dictionnaire de la langue française*, Le Petit Robert, Paris, Le Robert, 1995
- DUPLÀA, E., GALISSON A., CHOPLIN, H. Le tutorat à distance existe-t-il ? Propositions pour du tutorat proactif à partir de deux expérimentations de FOAD. In

Environnements Informatiques pour l'Apprentissage Humain. Strasbourg, 2003. ATIEF-INRP, p. 477-484.

- GAGNÉ, P., BÉGIN, J., LAGERRIÈRE, L., LÉVEILLÉ, P., PROVENCHER, L. L'encadrement des études à distance par des personnes tutrices : qu'en pensent les étudiants ? *Distances*, 5 (1), 2001, p.59-83.
- GODINET, H., CARON C. L'accompagnement du processus d'apprentissage dans le Campus Numérique FORSE: modalités et outils. Actes de *la Conférence d'Environnements Informatiques pour l'Apprentissage Humain*, Strasbourg, les 15, 16, 17 avril 2003, EIAH Atief-INRP, p.223-234.
- LEHMANN, D. *Objectifs spécifiques en langue étrangère*, Hachette, Paris, 1993.
- MANGIANTE, J.-M., PARPETTE, C. *le Français sur Objectifs Spécifiques: de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours*, Paris, Hachette, 2004.
- MONDADA, L. (2002) Pratiques de transcription et effets de catégorisation. In B. Bonu (éd.) *Tanscrire l'interaction*. Numéro spécial pour Cahiers de Praxématique, Université Paul Valéry-Montpellier III, pp. 45-75
- NARCY-COMBES J.-P. *Didactique des langues et TIC : vers une recherche-action responsable*, Paris, Orphrys, 2005.
- PETTIGREW, F. L'encadrement des cours à distance: profils étudiants. *Distances*, 5 (1) 2001, p. 99-112.
- SALMON, G. *E-moderating: the key to teaching and learning on line*. London: Taylor & Francis, 2000.
- VYGOTSKI, L. *Pensée & Langage*, Paris, La Dispute, 1997. (1^{ère} édition en 1934)