



Agence universitaire de la Francophonie

ANALYSE DES PRATIQUES DU TUTORAT AU SEIN DES FORMATIONS OUVERTES ET À DISTANCE (FOAD) BÉNÉFICIAIRE DU SOUTIEN DE L'AGENCE UNIVERSITAIRE DE LA FRANCOPHONIE (AUF)

Cette enquête a été réalisée, à la demande de l'Agence universitaire de la Francophonie, par Sandrine Decamps, de l'Université de Mons-Hainaut (Unité de Technologie de l'Éducation) en janvier - février 2007



SOMMAIRE

1. LE CONTEXTE DE LA RECHERCHE	3
2. LE DISPOSITIF D'ENQUETE.....	3
3. L'ECHANTILLON	6
4. L'ANALYSE DES REPONSES.....	7
4.1 – L'APPRECIATION DU TUTORAT PAR LES APPRENANTS.....	7
4.2 – LE PROFIL DES TUTEURS.....	9
4.3 – LE ROLE DU TUTEUR AU SEIN D'UNE FORMATION A DISTANCE.....	14
4.4 – LES RESSOURCES ET LES MEDIAS.....	16
4.5 – LA FORMATION AU TUTORAT.....	18
5. SYNTHESE.....	22

Enquête qualité auprès des responsables de formation, des tuteurs et des apprenants

1. Le contexte de la recherche

L'Agence universitaire de la Francophonie (AUF¹) participe à l'organisation logistique et offre un soutien financier à 42 formations ouvertes à distance dans les domaines diversifiés que sont les « Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), enseignement et formation », « les TIC et services », les « TIC et sciences de l'Ingénieur », les « Sciences fondamentales », les « Sciences de la vie » et le « Droit, économie et sciences politiques ».

Le Conseil scientifique de l'AUF a demandé à l'administration de Programme en charge des actions en matière de TICE et d'EAD de développer une démarche qualité dans la sélection et le suivi des diplômés et projets demandant un soutien de l'Agence. La première étape à la mise en oeuvre de cette démarche est donc un "état des lieux" des pratiques du tutorat dans les différentes FOAD soutenues par l'AUF en 2006-2007.

C'est dans ce contexte que nous avons mené une enquête auprès des différents acteurs de ces formations que sont les responsables pédagogiques, les tuteurs et les apprenants allocataires avec pour objectif d'analyser la diversité des pratiques et des besoins de formation en matière de tutorat.

Ce rapport n'a pas la prétention de présenter une analyse exhaustive des pratiques de tutorat pour chacune des formations. Il a pour seule ambition de faire un bilan général - au travers des avis qui ont été recueillis - du statut du tuteur, de ses rôles et fonctions et de sa formation pour l'ensemble des formations ouvertes et organisées à distance avec le soutien de l'AUF.

2. Le dispositif d'enquête

L'enquête a été réalisée par le biais de questionnaires en ligne. Un questionnaire a été conçu pour chacun des trois acteurs de la formation que sont les responsables pédagogiques, les tuteurs et les apprenants. L'objectif de conception était d'obtenir leur point de vue (prescrit et perçu) sur l'état des pratiques du tutorat en FOAD² soutenues par l'AUF.

- **Le questionnaire destiné aux responsables pédagogiques** a pour objectif de faire état des pratiques de tutorat telles qu'elles sont « prescrites ». À savoir, comment les responsables de la formation institutionnalisent l'accompagnement des apprenants au travers de la sélection des tuteurs, du statut qu'ils leur accordent, des outils qu'ils mettent à leur disposition, des rôles et fonctions qu'ils leur attribuent et de la formation qu'ils leur proposent.
- **Le questionnaire destiné aux tuteurs** s'intéresse à la manière dont les tuteurs perçoivent leur rôle et leurs fonctions, les outils qu'ils utilisent et la formation qu'ils estiment nécessaire pour assurer un tutorat de qualité.

¹ <http://foad.refer.org>

² FOAD = Acronyme de Formation Ouverte et à Distance

- **Le questionnaire destiné aux apprenants** investigate quant à lui les attentes des apprenants, leurs perceptions du tutorat et de la mise en place effective de ses fonctions.

Le tableau ci-dessous présente la structure des trois questionnaires :

ETAT des pratiques du tutorat	PRESCRIT	PERÇU	
ACTEURS interrogés	RESPONSABLES PÉDAGOGIQUES	TUTEURS	APPRENANTS
Section I - INFORMATIONS GÉNÉRALES			
IDENTIFICATION des répondants	<ul style="list-style-type: none"> • Identité • Nom de l'institution de formation • Niveau de formation • Discipline de formation • Activité professionnelle principale 	<ul style="list-style-type: none"> • Identité • Nationalité • Niveau de formation • Discipline de formation • Activité professionnelle principale 	<ul style="list-style-type: none"> • Identité • Nationalité • Niveau de formation • Discipline de formation • Activité professionnelle principale
TUTORAT	Critères de sélection des tuteurs, type d'engagement – contrat		
	<i>Le tutorat est-il envisagé au sein de la formation ?</i>	<i>A-t-il été apprenant au sein de la formation avant d'être tuteur ?</i>	<i>Envisage-t-il de devenir tuteur au sein de la formation ?</i>
Section II - RÔLE ET FONCTIONS DU TUTORAT			
SATISFACTION	<i>Quel degré de satisfaction du tutorat mis en oeuvre ?</i>		<i>Quel degré de satisfaction du tutorat mis en oeuvre ?</i>
RÔLES	<i>Quels sont les rôles assignés aux tuteurs ?</i>	<i>Quels sont les rôles qu'ils assurent en tant que tuteur ?</i>	<i>Quels sont les rôles du tutorat les plus favorables à leur apprentissage ?</i>
FONCTIONS		<i>Quelles sont les fonctions mises en œuvre par les tuteurs ?</i>	<i>Quelles sont les fonctions mises en œuvre par les tuteurs ?</i>
MODALITES	<i>Quelles sont les modalités d'encadrement envisagées ?</i>	<i>Quelles sont les modalités d'encadrement envisagées ?</i>	<i>Quelles sont les modalités d'encadrement envisagées ?</i>
OUTILS	<i>Quels sont les outils mis au service du tutorat ?</i>	<i>Quels sont les médias utilisés ?</i>	<i>Quels sont les médias utilisés ?</i>
Section III - FORMATION AU TUTORAT			
FORMATION INITIALE	<i>Quelle (in)formation initiale au tutorat ?</i>	<i>Quelle (in)formation initiale au tutorat ?</i>	<i>Souhaitent-ils se former au tutorat et comment ?</i>
BESOINS	<i>Quels besoins de formation en matière de tutorat ?</i>	<i>Quels besoins d'une formation complémentaire et comment ?</i>	
ATTENTES	<i>Quelles sont les qualités que le tuteur doit développer en priorité ?</i>	<i>Quelles sont les qualités qu'un tuteur doit développer en priorité ?</i>	<i>Quelles sont les qualités qu'un tuteur doit développer en priorité ?</i>

Tableau 1 – Plan de conception des trois questionnaires d'enquête

Ces trois questionnaires s'adressent aux responsables pédagogiques, aux tuteurs et aux apprenants ont été mis en ligne à partir du dispositif de recueil de donnée conçu par l'Unité de Technologie de l'Éducation (url : <http://ute2.umh.ac.be/enquete-tutorat/>).³



esprit

Enquête sur les pratiques de tutorat au sein des formations à distance

bénéficiant du soutien de l'Agence universitaire de la Francophonie (AUF)

Cette enquête est menée par l'Unité de Technologie de l'Éducation de l'Université de Mons-Hainaut à la demande de l'Agence universitaire de la Francophonie (AUF)

Introduisez votre pseudo et mot de passe dans la zone située à gauche de cet écran (Si cette zone n'apparaît pas complètement, appuyez alors sur la touche F11 pour passer en mode plein écran).

Les personnes de contact sont :
Pierre-Jean Loiret (AUF) et **Sandrine Decamps** (UTE)

Si vous êtes inscrit, introduisez votre pseudo et mot de passe.

Pseudo :

Mot de passe :

Ok

ESPRIT a été développé par l'Unité de Technologie de l'Éducation de l'Université de Mons-Hainaut (Belgique)

Figure 1 : La page d'accueil qui donne accès au dispositif de recueil de données

Les données de l'enquête ont été traitées avec le logiciel d'analyse de statistique SPSS.

Nous avons réalisé une analyse descriptive des données pour une série de variables que nous avons jugées pertinentes de considérer en raison de leur intérêt pour l'enquête.

Le questionnaire laissait aussi la possibilité de réponses « libres » pour les répondants. Ces réponses ont fait l'objet d'une analyse de contenu en thématiques et elles seront utilisées sous forme de témoignages pour illustrer les données chiffrées.

³ Pour accéder aux questionnaires en ligne en tant que visiteur entrez « visiteur » pour le pseudo et « tutorat » pour le mot de passe.

3. L'échantillon

Les personnes sollicitées pour participer à l'enquête sont issues des listings qui ont été délivrés par l'AUF (transmis en janvier 2007) et par les responsables de formation. Au total, 1145 personnes ont été inscrites dans la base de données du dispositif.

Les données ont été recueillies sur une période de quinze jours (du 29 janvier au 12 février 2007). Parmi les 465 personnes qui se sont connectées au dispositif de recueil des données, **347 ont effectivement répondu à l'enquête.**

	<i>Nombre potentiel de répondants</i>	<i>Nombre de répondants effectifs</i>	<i>Taux de participation</i>
Responsables pédagogiques	42	25	60 %
Tuteurs	138	67	49 %
Apprenants	964	255	26 %
Total	1 145	347	

Tableau 2 : Taux de participation à l'enquête par type de répondants

Le taux de participation à l'enquête est de 60% pour les responsables pédagogiques, de 49% pour les tuteurs et de 26 % pour les apprenants (*tableau 2* ci-dessus).

Les réponses recueillies auprès des responsables pédagogiques, tuteurs et apprenants couvrent **30 formations** sur les 42 formations organisées à distance que soutient l'Agence universitaire de la Francophonie, soit un taux de couverture des formations de l'ordre de 70%.

4. L'analyse des réponses

4.1 – L'appréciation du tutorat par les apprenants

- *Un tutorat apprécié des apprenants :*

	<i>Nombre d'apprenants</i>	<i>Pourcentage</i>
Ont été suivis par un tuteur	199	78%
N'ont pas été suivis par un tuteur	53	21%
Ne se prononcent pas	3	1%
Total	255	100%

Tableau 3 : Apprenants qui stipulent avoir été suivis (ou pas) par un tuteur au sein des FOAD

Pour les besoins de l'enquête, les apprenants ont donné leur avis sur la qualité de l'encadrement mis en œuvre dans la formation à distance à laquelle ils participent. Sur les 255 répondants, 199 (78%) déclarent avoir bénéficié d'un accompagnement tutoral au cours de leur formation (voir *tableau 3*) et ils sont 161 à en être satisfaits, soit 81% des apprenants tutorés (*tableau 4*).

	<i>Nombre d'apprenants</i>	<i>Pourcentage</i>	
Excellent	26	11%	81%
Très satisfaisant	58	29%	
Satisfaisant	81	41%	
Peu Satisfaisant	31	15.5%	19%
Pas du tout satisfaisant	5	2.5%	
Sans réponse	2	1%	
Total	199	100%	

Tableau 4 : Degré d'appréciation du tutorat par les apprenants

Lorsqu'il est demandé aux apprenants qui estiment ne pas avoir été suivis par un tuteur pendant leur formation (n=53, soit 21%) (*Tableau 3*) s'ils auraient souhaité pouvoir bénéficier de l'aide d'un tuteur, 42 répondent par l'affirmative. Ce qui revient à dire qu'à peu près 80% de ceux-ci (42/53) estiment que le tutorat est un accompagnement pédagogique important à assurer dans le cadre d'une formation à distance.

Un apprenant témoigne :

« Je souhaite vivement que le tutorat soit systématique pour les étudiants vivant en Afrique à tous les niveaux d'étude surtout à la première inscription. Dans mon M2, le tutorat n'existe pratiquement pas. C'est dommage pour nous qui faisons l'expérience de la FOAD pour la toute première fois. » (Apprenant N°110)

Les apprenants expriment dans leurs commentaires libres que le tuteur est un élément du dispositif qui atténue les difficultés inhérentes au caractère virtuel de la formation à distance et, pour certains, sa présence est un facteur prépondérant dans la réussite de leur formation.

« Le tutorat a une place fondamentale dans ce système d'enseignement à distance. L'accompagnement du tuteur peut permettre à l'étudiant de rater ou de réussir sa formation. » (Apprenant N°58)

La compétence du tuteur est ressentie par les apprenants principalement au travers des explications techniques et pédagogiques, dans la manière de leur faciliter les tâches et de les leur rendre accessibles. Ils mettent également en avant l'amabilité des tuteurs, leurs aptitudes collaboratives, leur qualité d'animateur et leur capacité à se montrer compréhensif.

- Proximité et disponibilité du tuteur :

Cependant, si les apprenants reconnaissent aux tuteurs des qualités intellectuelles et morales, ils regrettent bien souvent leur manque de disponibilité. Sans la présence du tuteur, certains apprenants se sentent perdus ou oubliés sur la plate-forme de formation et leur motivation s'en trouve rapidement affectée. Les maîtres mots qui ressortent de leurs commentaires sont « proximité » et « disponibilité », et l'idée que le tuteur doit être « plus proche des étudiants tout en étant à distance... » revient en leitmotiv.

« Je pense que globalement, la pratique du tutorat m'a été satisfaisante, car j'ai travaillé avec des tuteurs qui s'efforçaient à bien maintenir la motivation individuelle et collective. Aussi, les tuteurs étaient assez proactifs et se souciaient de relancer les étudiants dans l'avancement de leurs travaux compte tenu des délais.

Il y a quand même eu des cas isolés dont l'animation et le degré de maintien de la motivation chez l'apprenant étaient faibles et par moments leur réaction flirtait avec le découragement. » (Apprenant °111)

N= 255	Nombre d'apprenants	Pourcentage
Travaux pratiques ou séminaires	116	45%
Mémoires, travaux de fin d'étude	90	34%
Autres (Forum, listes de diffusion...)	32	13%
Stages	11	4%
Sans réponse	6	2%

Tableau 5 : Nombre et pourcentage des apprenants qui ont bénéficié du tutorat selon le type d'activité

Dans le tableau 5, nous voyons que ce sont principalement les travaux pratiques (45%) et les travaux de fin d'étude (34%) qui sont pris en charge par les tuteurs. Le tutorat est également mis en œuvre sous la forme de l'animation de forums ou d'une liste de diffusion pour répondre aux questions de compréhension, pour corriger des exercices ou pour suivre des travaux dirigés.

Les stages pratiques restent nettement en marge (4%). C'est une période de la formation qui mériterait d'être mieux encadrée en offrant un suivi régulier et contextualisé.

4.2 – Le profil des tuteurs

- Quel est le taux de réponse des tuteurs par formation ?

Les tuteurs qui ont répondu à cette enquête sont au nombre de 67 et ils se répartissent à travers 12 des formations de l'AUF.

Les formations les mieux représentées dans cette enquête sont :

- Le Master 2 (Pro) UTICEF avec **16 tuteurs** répondants ;
- le D.U. « Droit de la commun law » avec **13 tuteurs** répondants ;
- Le Master 2 (Pro) ICF avec **9 tuteurs** répondants ;
- Le Master 2 (Pro) VCIEL avec **6 tuteurs** répondants ;
- Le Master 2 (Pro) MIAGE (SIMI) avec **4 tuteurs** répondants ;
- Le Master 2 (Pro) Statistique et Econométrie avec **4 tuteurs** répondants.

- Existe-t-il une équipartition entre tuteurs du Sud et tuteurs du Nord ?

	<i>Nombre de tuteurs</i>	<i>Pourcentage</i>
France	34	51%
Maroc	5	7.5%
Algérie	4	6%
Belgique	4	6%
Sénégal	4	6%
Tunisie	3	4%
Burkina-Faso	1	1.5%
Cameroun	1	1.5%
Egypte	1	1.5%
Bénin	1	1.5%
Bulgarie	1	1.5%
Grèce	1	1.5%
Côte d'ivoire	1	1.5%
Ni Vanuatais	1	1.5%
Suisse	1	1.5%
Sans réponse	4	6%
Total	67	100%

La répartition géographique des tuteurs (tableau 6) est concentrée pour la majorité (61 %) sur les pays du Nord avec la France, la Belgique, la Bulgarie, la Suisse et La Grèce.

Au Sud, ce sont les pays du Maghreb et le Sénégal qui sont les mieux représentés.

La présence de tuteurs du Sud fait partie de la stratégie de l'AUF pour développer la FOAD dans les pays francophones. L'AUF indique dans les conventions qu'elle signe avec les universités diplômantes que ces dernières doivent entrer dans un processus de formation de formateurs et intégrer dans leurs équipes pédagogiques des tuteurs du Sud.

Tableau 6 : Répartition des tuteurs par nationalité

Les tuteurs du Sud s'insèrent dans les formations suivantes :

- le Master 2 (Pro) UTICEF avec **10 sur 16 tuteurs répondants** ;
- le D.U. « Droit de la commun law » avec **3 sur 13 tuteurs répondants** ;
- Le Master 2 (Pro) ICF avec **9 sur 9 tuteurs répondants** ;
- L3 et M2 Sciences de la documentation (UCAD – EBAD) avec **1 tuteur répondant** ;
- Licence et master recherche (M1 et M2) Education et promotion de la santé avec **1 tuteur répondant** ;
- Licence Servicetique parcours AMO avec **1 tuteur répondant** ;
- Master (Pro) Ingénierie et Conseil en Formation avec **1 tuteur répondant** ;
- Master 2 (Pro) VCIEL avec **1 sur 6 tuteurs répondant** ;
- Master 2 (Pro) CGPNT avec **1 tuteur répondant** ;
- Master 2 (Pro) MIAGE Multimédia et Internet, parcours Multimédia (SIMI) avec **1 sur 4 tuteur répondant** ;
- Master 2 (Pro) MIAGE Réseaux-Mobiles (RM) avec **1 tuteur répondant** ;

La multiculturalité des tuteurs engagés dans les formations de l'AUF est très appréciée des apprenants. Ils sont sensibles au fait que les tuteurs puissent avoir une bonne représentation des difficultés techniques qu'ils peuvent rencontrer dans les pays du Sud.

« Pour les apprenants des pays du sud, il est préférable de les encadrer par des tuteurs du sud car ceux-ci les connaissent mieux et par conséquent peuvent mieux les aider. » (Apprenant N°83)

- Qui devient tuteur ?

Pour répondre à cette question, nous avons interrogé les responsables de formation (N=25) sur les critères de sélection auxquels ils ont recours pour engager leurs tuteurs.

Les trois premiers critères de sélection avancés sont :

- 1° - le fait de pouvoir justifier d'une expérience d'enseignant ou de formateur (n= 13) ;
- 2° - être un collaborateur travaillant au sein même de l'institution de formation (n=11) ;
- 3° - avoir été apprenant au sein de la formation (n=11).

Sur les 67 tuteurs qui ont été interrogés, 24 (35.8%) ont eux-mêmes été apprenants au sein de la même formation à distance pour laquelle ils exercent leur fonction de tuteur.

Un tuteur témoigne :

« La plupart des tuteurs sont passés par la formation en tant qu'apprenants ce qui les rend conscients de l'importance du rôle du tuteur et leur donne un bon aperçu sur les besoins des apprenants ayant vécu les difficultés, la charge de travail, etc. » (Tuteur N°22)

Les tuteurs « anciens apprenants en FOAD » sont issus des formations suivantes :

- Le Master 2 (Pro) UTICEF avec **14 anciens apprenants** répondants ;
- Le D.U. « Droit fondamentaux» avec **3 anciens apprenants** répondants ;
- Le Master 2 (Pro) ICF avec **2 anciens apprenants** répondants ;
- Le Master 2 (Pro) VCIEL avec **2 anciens apprenants** répondants ;
- Le Master (Pro) Ingénierie et Conseil en Formation avec **1 ancien apprenant** répondant ;
- La Licence Servicetique parcours AMO avec **1 ancien apprenant** répondant ;
- Le Mater recherche M2 Sciences de l'Education, UM3 avec **1 ancien apprenant** répondant ;

- Des tuteurs novices ou des tuteurs expérimentés ?

Les tuteurs se retrouvent majoritairement dans la tranche d'âge entre 35 et 44 ans (35,82%). Suivent les tranches d'âge entourant celle qui est la plus représentée, entre 25 et 34 ans (32,88%) et entre 45 et 54 ans (19,4%). Un nombre plus réduit (16,42%) a plus de 55 ans et seulement 2 tuteurs (4,48%) sont âgés de moins de 25 ans (*Figure 2* ci-dessous).

Répartition par tranches d'âge

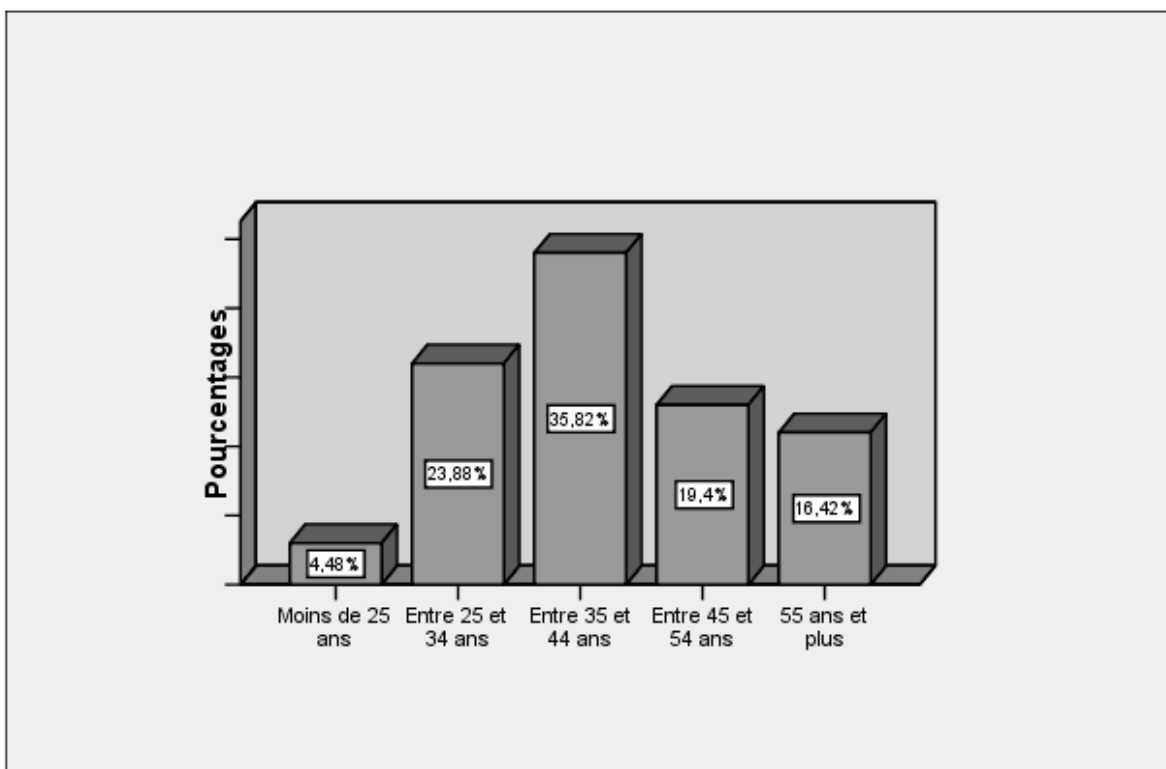


Figure 2 : Répartition des tuteurs par tranches d'âge

	<i>Nombre d'apprenants</i>	<i>Pourcentage</i>	
Entre 0 à 6 mois	13	19.4%	31.3%
Entre 6 mois à 1an	8	11.9%	
Entre 1 an à 2 ans	15	22.4%	22.4%
Entre 2 ans à 4 ans	19	28.4%	46.3%
Depuis plus de 4 ans	12	17.9%	
Total	67	100%	

Tableau 7 : Ancienneté des tuteurs

L'expérience des répondants en terme de tutorat est relativement hétérogène ce qui confère à l'ensemble des formations un bon équilibre entre tuteurs novices (31%) et tuteurs plus expérimentés (46.3%) (Tableau 7).

- Quel est le niveau de qualification des tuteurs ?

	<i>Nombre de tuteurs</i>	<i>Pourcentage</i>
Doctorat	28	41.8%
Master professionnalisant / DESS	18	26.9%
Master recherche / DEA	15	22.4%
Licence (BAC+3 ou BAC+4)	6	9%
Total	67	100%

Tableau 8 : Niveau de formation des tuteurs

Le niveau de formation des tuteurs est équivalent à celui d'un doctorat (41.8% dans le tableau 8) ou un master professionnalisant (26.9%) ou de recherche (22.4%).

	<i>Nombre de tuteurs</i>	<i>Pourcentage</i>
Professeur dans l'enseignement universitaire/supérieur	13	19.4%
Maître de conférence	8	11.9%
Chercheur ou assistant de recherche	6	9%
Formateur/instructeur	5	7.5%
Tuteur/formateur à distance	5	7.5%
Responsable de projets	5	7.5%
Coordinateur de formations	1	1.5%
Etudiant	4	
Autre	17	25.4%
Sans réponse	2	3%
Total	67	100%

Tableau 9 : Activité professionnelle principale des tuteurs

Un tiers de l'effectif des tuteurs (31.4%) est constitué de professeurs de l'enseignement universitaire/supérieur ou maîtres de conférence. Les autres tuteurs ont une activité principale dans le domaine de la formation en tant que responsables de projets (n=5), formateurs/instructeurs (n=5), chercheurs ou assistants de recherche (n=6). Seuls quatre tuteurs ont un statut d'étudiant (6%) (Tableau 10).

- Une activité professionnelle « accessoire » ?

	Nombre de formations	Pourcentage
Vacations	14	60.9%
Contrat à durée indéterminée (inférieur ou égal à un mi-temps)	2	8.7%
Contrat à durée déterminée (inférieur ou égal à un mi-temps)	1	4.3%
Autres	1	4.3%
Sans réponse	5	21.7%
Total	23	100%

Tableau 10 : Le statut octroyé aux tuteurs selon la formation

L'activité de tutorat est donc majoritairement confiée à des personnes qui possèdent une expertise de haut niveau mais le statut de cette activité est secondaire à leur activité principale. Seuls 5 tuteurs (7.5%) exercent cette fonction à titre d'activité professionnelle principale. Plus de la moitié des formations (60.9%) rétribuent leurs tuteurs sous forme d'heures complémentaires à une activité principale (*vacations* dans le *tableau 10*).

Les commentaires libres laissent transparaître que le statut « accessoire » du tutorat est perçu par les tuteurs comme un manque de reconnaissance et par les apprenants comme susceptible de conduire à un manque de disponibilité qui peut affecter la qualité de l'encadrement pédagogique :

« Le tutorat est une pratique à encourager et à soutenir. Par conséquent, il est important que le tutorat ne soit pas une activité secondaire que l'on confie à un enseignant déjà trop chargé. Cela doit faire partie de ses activités principales. »
(Apprenant N°5)

La reconnaissance du tutorat comme une profession à part entière est une revendication qui émane aussi bien des tuteurs que des apprenants :

« Je crois que ce nouveau métier, car c'en est un pour moi, devrait être rehaussé pour avoir un statut bien à lui. Je voudrai dire par cela que, vu l'essor que connaît la FAD, le métier de tuteur devrait être considéré comme une profession indépendante qui dispose de ses propres prérogatives et compétences. On ne s'improvisera pas tuteur! On devrait veiller à former des tuteurs comme on veille à former les enseignants ou tout autre métier. » (Apprenant N°105)

4.3 – Le rôle du tuteur au sein d'une formation à distance

La hiérarchie des rôles du tuteur est identique que l'on s'intéresse au point de vue des responsables, des tuteurs ou à celui des apprenants. Cette perception commune recouvre quatre rôles principaux :

- Le tuteur est avant tout « **une personne-ressource qui guide les apprenants dans leurs apprentissages** »

« L'accompagnement d'un étudiant à distance est une bonne chose dans la mesure où cet accompagnement contribue à améliorer les performances et les compétences des étudiants dans l'objectif d'assimiler parfaitement les cours, et de pouvoir aussi les transmettre dans la pratique. » (Apprenant N°61)

- Le tuteur est ensuite « **une personne qui soutient la motivation et la persévérance** »

« J'ai toujours apprécié l'apport des tuteurs dans ma formation car ça motive et on est sécurisé ne serait-ce que psychologiquement. » (Apprenant N°40)

- Le tuteur est enfin « **un animateur et un modérateur des activités de groupe** » et « **un correcteur des livrables soumis** »

« Le tuteur devrait être un véritable accompagnateur des apprenants, le conseiller pédagogique et l'interface. A lui revient notamment le rôle de clarifier les consignes, les modes et les critères d'évaluation. Les gros des travaux se réalisant de manière collaborative, les critères d'évaluation restent souvent un mythe pour les étudiants FOAD et les notes attribuées surprennent les étudiants. » (Apprenant N°75)

- Un tuteur multifonctions ?

S'il y a un commun accord sur les rôles principaux que doit jouer un tuteur au sein d'une formation à distance, leur mise en œuvre au travers des différentes fonctions est quant à elle très diversifiée. Il existe en effet une grande variabilité des pratiques du tutorat non seulement d'une formation à l'autre, chaque formation ayant son organisation propre, mais aussi d'un tuteur à l'autre, chaque tuteur possédant son propre style.

« Personnellement, j'ai constaté que les rôles et fonctions du tutorat ont été mis en œuvre de manière différente. Certains tuteurs m'ont vraiment aidé par un suivi pertinent aussi bien pour assimiler les contenus et expliciter les tâches que pour maintenir la motivation et dépasser les moments de blocage. Tandis que d'autres se sont limités à des réponses parcimonieuses, voire évasives à mes interrogations... parfois j'avais l'impression qu'ils paraphrasent les consignes formulées dans la Situation Problème déposée par le concepteur du cours... sans fournir un effort d'explicitation plus éclairante en recourant à différentes techniques telles que l'illustration par des exemples ou la subdivision des consignes etc. » (Apprenant N°105)

Cette diversité des pratiques de tutorat est aussi perçue comme une plus-value de la formation en offrant une multiplicité de méthodes d'encadrement des apprenants.

« *J'ai beaucoup apprécié la diversité des tuteurs et donc la pluralité de leurs méthodes d'approche.* » (Apprenant N°59)

	JAMAIS	RAREMENT	PARFOIS	FREQUEMENT	TRES SOUVENT	SANS AVIS
<i>Répondre aux questions des apprenants en expliquant certaines notions restées incomprises.</i>	0%	1.5%	17.9%	25.4%	55.2%	0%
<i>Fournir des feedbacks en cours d'activité de manière à permettre aux étudiants d'améliorer leur travail.</i>	1.5%	1.5%	11.9%	35.8%	46.3%	3%
<i>Faciliter l'apprentissage des apprenants en attirant leur attention sur les concepts importants.</i>	1.5%	0%	10.4%	46.3%	38.8%	3%
<i>Créer un environnement d'apprentissage amical et accueillant.</i>	3%	1.5%	11.9%	49.3%	31.3%	3%
<i>Encourager les apprenants à fixer un calendrier de travail leur permettant d'anticiper les différentes étapes dans le temps.</i>	4.5%	7.5%	20.9%	29.9%	37.3%	4.5%
<i>Rappeler les délais et inciter les étudiants à terminer les travaux dans les temps impartis</i>	3%	0%	40.3%	35.8%	11.9%	0%
<i>Communiquer aux apprenants les objectifs et les critères d'évaluation en début d'activité.</i>	1.5%	3%	32.8%	31.3%	29.9%	1.5%
<i>Être attentif aux indices de participation/traces écrites (présence sur la plate-forme, forum, chat, consultation de documents) et envoyer des messages de relance si nécessaire.</i>	3%	9%	17.9%	40.3%	26.9%	3%
<i>Contacter personnellement les apprenants pour les encourager, complimentant ou au moins commentant vos interventions dans le travail...</i>	9%	3%	25.4%	32.8%	29.9%	0%
<i>Encourager les apprenants à partager les conseils et à échanger des informations avec les autres apprenants du groupe.</i>	6%	11.9%	19.4%	32.8%	26.9%	3%
<i>Susciter chez l'apprenant l'auto-questionnement et l'analyse de ses propres processus d'apprentissage.</i>	4.5%	9%	26.9%	32.8%	23.9%	3%
<i>Informers les apprenants sur le déroulement des activités en leur soumettant un document récapitulatif des travaux à réaliser sur la période donnée.</i>	4.5%	17.9%	22.4%	23.9%	29.9%	1.5%
<i>Envoyer aux apprenants des invitations "chaleureuses" à entrer en communication.</i>	9%	3%	28.4%	41.8%	14.9%	3%
<i>Aider les apprenants à choisir les outils de travail les plus adaptés aux tâches à réaliser (outils de communication, chat, forum, outils de partage, etc.).</i>	9%	19.4%	28.4%	28.4%	11.9%	3%
<i>Diriger les apprenants vers les personnes ressources qui pourraient leur apporter une aide efficace.</i>	7.5%	20.9%	38.8%	23.9%	6%	3%
<i>Synthétiser les idées formulées lors d'une réunion synchrone ou dans un forum.</i>	26.9%	11.9%	16.4%	25.4%	17.9%	1.5%
<i>Expliquer le rôle de tuteur aux apprenants et sa spécificité par rapport aux autres acteurs de la formation</i>	10.4%	23.9%	31.3%	28.4%	3%	3%
<i>Maintenir l'unité du groupe.</i>	26.9%	11.9%	19.4%	22.4%	14.9%	4.5%
<i>Inviter à respecter certaines règles de communication (éthique).</i>	9%	37.3%	25.4%	11.9%	13.4%	3%
<i>Apporter une aide technique permettant aux apprenants de se sentir à l'aise avec le système technique, le but ultime étant de rendre l'appareillage technique transparent.</i>	16.4%	32.8%	23.9%	14.9%	10.4%	1.5%
<i>Définir les rôles et la répartition des tâches entre les apprenants.</i>	26.9%	14.9%	26.9%	20.9%	9%	1.5%
<i>Inciter les apprenants à évaluer la qualité des interactions (collaboration) mises en place au sein du groupe.</i>	25.4%	22.4%	17.9%	17.9%	11.9%	4.5%
<i>Inciter les apprenants à s'organiser au sein du groupe en clarifiant les buts communs, en répartissant des tâches fonctionnelles, en précisant les rôles de chacun, ...</i>	31.3%	14.9%	22.4%	16.4%	11.9%	3%
<i>Aider les apprenants à résoudre un conflit interpersonnel ou à lever un malentendu.</i>	32.8%	20.9%	19.4%	19.4%	4.59%	3%
<i>Aider les apprenants, par la discussion ou en proposant un vote formel, à dégager un consensus au sein du groupe</i>	40.3%	19.4%	19.4%	14.9%	3%	3%

Tableau 11 : Mise en œuvre des fonctions par les tuteurs

Dans le tableau ci-dessus (*Tableau 11*), nous pouvons constater que les fonctions que les tuteurs disent mettre le plus souvent en œuvre (Colonnes « Très souvent » et « Fréquemment ») sont des tâches relatives à la prise en charge pédagogique (*Répondre aux questions des apprenants; Fournir des feedbacks en cours d'activité ; Attirer leur attention sur les concepts importants*), à l'aspect social et motivationnel (*Créer un environnement d'apprentissage amical et accueillant*) et à l'aspect organisationnel (*Encourager les apprenants à fixer un calendrier de travail leur permettant d'anticiper les différentes étapes dans le temps*).

Ceci conforte la définition du rôle du tuteur comme étant à la fois une personne-ressource au niveau pédagogique, socio affectif et organisationnel.

L'efficacité du tutorat réside dans la complémentarité des modalités d'intervention (pédagogique, organisation, motivation) et sur un usage adapté de ces interventions en fonction de la progression des étudiants dans les étapes de la formation. Le contexte, le type d'activité demandé aux étudiants et les caractéristiques individuelles des apprenants sont également selon moi des éléments clefs dans l'élaboration d'un scénario d'encadrement. (Tuteur N°61)

4.4 – Les ressources et les médias

- Les ressources humaines :

	Nombre de formations (N=17)
Un coordinateur de formation	13/16
Un responsable de la gestion administrative	11/16
Un gestionnaire de plate-forme	10/16

Tableau 12 : Les ressources humaines

Dans le tableau 12, sur les 16 formations qui ont pu être répertoriées à partir des réponses des responsables pédagogiques, la majorité d'entre elles bénéficient des services d'un coordinateur de formation (13/17), d'un responsable de la gestion administrative (11/17) et technique (10/17).

- Les outils techniques :

	Nombre de formations (N=17)
Une plate-forme ou un portail intégrant des outils de communication et de partage (chat, forum, collecticiel, etc.)	16/17
Une connexion ADSL	8/17
Des communications téléphoniques	6/17

Tableau 13 : Les outils techniques

Dans le tableau 13, les outils techniques mis à disposition des tuteurs par les tuteurs se concentrent principalement autour d'une plate-forme de formation (16/17). Les frais de communications liés à l'activité de tuteur ne sont pris en charge que par un faible pourcentage de formations : 8 formations sur 16 financent la connexion ADSL ; 6 formations sur 16, les communications téléphoniques.

- Les médias :

	Nombre de tuteurs (N=67)	Pourcentage	
Le courrier électronique	65	96%	Asynchrone 67.74%
Le forum	40	59%	
Le chat	39	57%	Synchrone 32.26%
Le téléphone	6	9%	
La vidéoconférence	5	7%	

Tableau 14 : Les médias

Lorsque l'on investigate le type de média dont les tuteurs font le plus fréquemment usage (*tableau 14*), ce sont les outils asynchrones qui sont d'abord cités avec le courrier électronique (65 tuteurs sur 67) et le forum (40/67). Les outils synchrones sont moins utilisés avec le chat (39/69) et plus rarement le téléphone (6/69) et la vidéoconférence (5/69).

« Je souhaiterais que soit mis en place un système de vidéoconférence pour faciliter les contacts avec les étudiants afin de donner diverses explications, de mieux guider etc.

De nombreux étudiants sont issus de pays en voie de développement où ils occupent souvent des postes importants. Dès lors, recevoir des courriels de "critiques" est parfois une chose qu'ils ont du mal à supporter. Une vidéoconférence permettrait très certainement une plus grande diplomatie. »
(Tuteur N°37)

- Les outils pédagogiques :

	Nombre de formations (N=17)
Un guide (charte) précisant les modalités d'encadrement	16
Des outils de suivi de la participation des apprenants (tableau de bord, awareness, etc.)	9
Des outils d'aide à l'évaluation des productions des apprenants (grilles d'évaluation, etc.)	6

Tableau 15 : Les outils pédagogiques

Parmi les outils pédagogiques mis à disposition des tuteurs (*tableau 15*), c'est la charte que les responsables pédagogiques mettent d'abord en évidence (16/17). Des outils de suivi du parcours des apprenants (9/17) ou d'aide à l'évaluation (6/17) ne sont pas systématiquement offerts aux tuteurs.

	<i>Nombre de tuteurs (N=67)</i>	<i>Pourcentage</i>
Une charte du tutorat spécifique à la formation tutorée	30	45%
Un guide d'encadrement du tuteur spécifique à la formation tutorée	23	34%

Tableau 16 : Les outils d'encadrement mis à disposition des tuteurs

Lorsque l'on interroge les tuteurs, moins de la moitié d'entre eux disent avoir à leur disposition une charte (45%) ou un guide d'encadrement (34%) pour les diriger dans leur activité de tutorat (*tableau 16*).

Ces outils pédagogiques devraient pouvoir être mieux valorisés au sein des formations car ils peuvent jouer un rôle fédérateur pour les tuteurs. Avec le scénario pédagogique, le concepteur du cours définit au travers de cet outil les différentes tâches qui sont attendues et la manière dont elles doivent être assurées par le tuteur. Il serait intéressant de voir dans quelle mesure le scénario d'encadrement est explicite pour les tuteurs qui encadrent une formation donnée.

4.5 – La formation au tutorat

- Une formation spécifique au métier de tuteur ?

	<i>Formation initiale (N=67)</i>		<i>Formation souhaitée (N=28)</i>	
	<i>Nombre de tuteurs</i>	<i>Pourcentage</i>	<i>Nombre de tuteurs</i>	<i>Pourcentage</i>
Une information spécifique aux modalités de tutorat propres à la formation tutorée	39/67	58%	6/28	21%
Une formation spécifique pour l'encadrement des étudiants de la formation tutorée	38/67	57%	14/28	50%
Un accompagnement sous forme de tutorat au sein de la formation	14/67	21%	7/28	25%
Formation à distance spécialisée en ingénierie pédagogique	11/67	16%	16/28	57%
Atelier Transfer 3.4 « Tutorer une formation à distance »	7/67	10%	14/28	50%

Tableau 17 : La formation initiale et desiderata de formation au tutorat

Lorsqu'on interroge les tuteurs sur la formation dont ils ont bénéficié pour devenir tuteurs, plus de la moitié d'entre eux (*tableau 17 – Formation initiale*) déclarent avoir reçu une formation au tutorat soit sous forme d'une information sur les modalités de tutorat spécifiques à la formation (58%), soit sous forme d'une formation spécifique à l'encadrement des apprenants de la formation en question (57%).

Les tuteurs qui se sont préparés à exercer leurs fonctions en suivant une formation spécialisée en ingénierie de la formation ou l'atelier 3.4 des formations Transfer représentent une part minoritaire de l'effectif (16% et 10%).

Si l'on considère le cumul des données concernant les modalités de formation, nous observons que :

- Douze tuteurs n'ont reçu en guise de formation qu'une information aux modalités de tutorat propres à la formation tutorée (18%) ;
- Douze tuteurs ont bénéficié d'une formation spécifique pour l'encadrement des étudiants de la formation tutorée et d'un accompagnement sous forme de co-tutorat (18%).

- Quelles sont les attentes des tuteurs en terme de formation ?

Dans le tableau 17, les tuteurs sont 28 (41.8%) à souhaiter suivre une formation complémentaire spécifique au tutorat et leurs desiderata s'orientent davantage vers des formules de formation à distance spécialisées en ingénierie pédagogique (57%), des formations Transfer (Atelier 3.4) ou dans le fait de pouvoir bénéficier d'une formation spécifique à l'encadrement (50%).

-Quelles sont les qualités à développer ?

- Le point de vue des responsables de formation

	Pas du tout important	Peu Important	Important	Très important	Indispensable
<i>Avoir un bon niveau d'expertise du domaine</i>	0,0%	0,0%	16,7%	33,3%	50,0%
<i>Avoir une bonne connaissance de la démarche pédagogique</i>	0,0%	0,0%	17,6%	52,9%	29,4%
<i>Avoir une bonne connaissance du matériel de cours</i>	0,0%	0,0%	33,3%	38,9%	27,8%
<i>Avoir une bonne maîtrise des méthodologies qui y sont appliquées</i>	0,0%	0,0%	22,2%	44,4%	33,3%
<i>Avoir une bonne connaissance des mécanismes d'encadrement</i>	0,0%	0,0%	35,3%	35,3%	29,4%
<i>Etre un bon animateur</i>	0,0%	0,0%	22,2%	33,3%	44,4%
<i>Etre capable de choisir le média de communication approprié</i>	0,0%	5,6%	44,4%	33,3%	16,7%
<i>Etre capable de s'adapter aux imprévus</i>	0,0%	0,0%	22,2%	38,9%	38,9%
<i>Etre un bon évaluateur de travaux</i>	5,6%	0,0%	38,9%	38,9%	16,7%
<i>Etre un bon communicateur</i>	0,0%	0,0%	27,8%	50,0%	22,2%
<i>Etre capable de donner une évaluation formative</i>	0,0%	16,7%	38,9%	27,8%	16,7%
<i>Avoir du tact</i>	0,0%	0,0%	35,3%	47,1%	17,6%
<i>Avoir une bonne maîtrise de la technologie informatique utilisée</i>	5,6%	5,6%	44,4%	27,8%	16,7%
<i>Faire preuve de rapidité de réaction</i>	0,0%	5,6%	33,3%	22,2%	38,9%
<i>Etre organisé, rigoureux et impartial</i>	0,0%	0,0%	16,7%	72,2%	11,1%
<i>Faire preuve d'empathie</i>	0,0%	5,9%	47,1%	23,5%	23,5%
<i>Etre proactif</i>	0,0%	5,6%	44,4%	44,4%	5,6%
<i>Avoir une bonne connaissance de l'institution, de ses règles et de ses ressources</i>	0,0%	17,6%	35,3%	41,2%	5,9%
<i>Avoir une bonne compréhension des objectifs et stratégies du concepteur</i>	0,0%	11,1%	44,4%	33,3%	11,1%
<i>Avoir une expérience de la formation à distance</i>	0,0%	22,2%	33,3%	16,7%	27,8%
<i>Maîtriser les outils nécessaires pour les mises à jour</i>	5,6%	27,8%	44,4%	22,2%	0,0%

Tableau 18 : Qualités du tutorat exprimées par les responsables pédagogiques

D'après les responsables pédagogiques (tableau 18), les tuteurs doivent avoir des qualités pédagogiques (*accorder une importance considérable au niveau d'expertise du domaine et fournir des rétroactions rapidement*), doivent posséder des qualités d'animateur mais aussi

faire preuve de souplesse en étant capables de s'adapter aux imprévus. Notons aussi la très grande importance accordée par la majorité des responsables (72%) aux qualités d'organisation, de rigueur et d'impartialité qu'ils voudraient que les tuteurs possèdent.

- Le point de vue des tuteurs

	Pas du tout important	Peu Important	Important	Très important	Indispensable
<i>Avoir un bon niveau d'expertise du domaine</i>	0,0%	3,0%	29,9%	28,4%	38,8%
<i>Avoir une bonne connaissance de la démarche pédagogique</i>	0,0%	0,0%	25,4%	31,3%	43,3%
<i>Avoir une bonne connaissance du matériel de cours</i>	0,0%	3,0%	19,4%	47,8%	29,9%
<i>Avoir une bonne maîtrise des méthodologies qui y sont appliquées</i>	0,0%	0,0%	27,7%	33,8%	38,5%
<i>Avoir une bonne connaissance des mécanismes d'encadrement</i>	0,0%	9,1%	24,2%	34,8%	31,8%
<i>Etre un bon animateur</i>	0,0%	4,6%	33,8%	38,5%	23,1%
<i>Etre capable de choisir le média de communication approprié</i>	0,0%	9,1%	30,3%	42,4%	18,2%
<i>Etre capable de s'adapter aux imprévus</i>	0,0%	3,1%	23,1%	36,9%	36,9%
<i>Etre un bon évaluateur de travaux</i>	0,0%	6,0%	22,4%	38,8%	32,8%
<i>Etre un bon communicateur</i>	0,0%	6,1%	15,2%	48,5%	30,3%
<i>Etre capable de donner une évaluation formative</i>	1,6%	3,1%	21,9%	40,6%	32,8%
<i>Avoir du tact</i>	0,0%	3,1%	34,4%	28,1%	34,4%
<i>Avoir une bonne maîtrise de la technologie informatique utilisée</i>	0,0%	9,2%	27,7%	41,5%	21,5%
<i>Faire preuve de rapidité de rétroaction</i>	0,0%	3,1%	23,1%	46,2%	27,7%
<i>Etre organisé, rigoureux et impartial</i>	0,0%	1,5%	16,9%	35,4%	46,2%
<i>Faire preuve d'empathie</i>	0,0%	9,4%	43,8%	34,4%	12,5%
<i>Etre proactif</i>	0,0%	13,6%	42,4%	33,3%	10,6%
<i>Avoir une bonne connaissance de l'institution, de ses règles et de ses ressources</i>	3,1%	16,9%	43,1%	21,5%	15,4%
<i>Avoir une bonne compréhension des objectifs et stratégies du concepteur</i>	1,5%	3,0%	30,3%	39,4%	25,8%
<i>Avoir une expérience de la formation à distance</i>	1,5%	19,7%	36,4%	22,7%	19,7%
<i>Maîtriser les outils nécessaires pour les mises à jour</i>	3,2%	14,5%	41,9%	32,3%	8,1%

Tableau 19 : Qualités du tutorat exprimées par les tuteurs

Dans le tableau 19, les qualités jugées indispensables par les tuteurs sont relatives à leurs compétences pédagogiques (*Avoir un bon niveau d'expertise du domaine, une bonne connaissance de la démarche pédagogique et une bonne maîtrise des méthodologies appliquées*). Apparaissent également des aspects relatifs à la rigueur (*Être organisé, rigoureux et impartial*), à la souplesse (*Être capable de s'adapter à l'imprévu*) ainsi qu'à certaines capacités relationnelles (*Avoir du tact*).

« Certaines fois, j'ai la sensation que le tuteur est un peu comme un "super-héros particulier", au sens où il lui ait demandé d'avoir des compétences en la matière tutorée, d'être un bon communicant, d'avoir des compétences techniques, d'être organisé et performant, MAIS sans avoir de super-pouvoirs!! C'est-à-dire qu'à mon sens il n'est pas vraiment reconnu (par rapport à un enseignant, par rapport au salaire...) pour son engagement. » (Tuteur N°44)

- Le point de vue des apprenants

	Pas du tout important	Peu Important	Important	Très important	Indispensable
<i>Avoir un bon niveau d'expertise du domaine</i>	0,4%	2,0%	16,7%	29,0%	51,8%
<i>Avoir une bonne connaissance de la démarche pédagogique</i>	0,4%	0,0%	7,3%	41,6%	50,6%
<i>Avoir une bonne connaissance du matériel de cours</i>	0,0%	1,6%	14,7%	39,6%	44,1%
<i>Avoir une bonne maîtrise des méthodologies qui y sont appliquées</i>	0,0%	0,4%	15,2%	39,8%	44,7%
<i>Avoir une bonne connaissance des mécanismes d'encadrement</i>	0,0%	0,8%	17,6%	36,9%	44,7%
<i>Être un bon animateur</i>	0,4%	3,7%	26,0%	43,4%	26,4%
<i>Être capable de choisir le média de communication approprié</i>	0,0%	6,2%	34,9%	35,3%	23,7%
<i>Être capable de s'adapter aux imprévus</i>	0,0%	4,1%	26,0%	43,4%	26,4%
<i>Être un bon évaluateur de travaux</i>	0,4%	3,3%	17,4%	47,7%	31,1%
<i>Être un bon communicateur</i>	0,0%	0,8%	17,4%	39,8%	41,9%
<i>Être capable de donner une évaluation formative</i>	0,4%	5,0%	19,5%	48,1%	27,0%
<i>Avoir du tact</i>	0,4%	7,1%	34,5%	31,9%	26,1%
<i>Avoir une bonne maîtrise de la technologie informatique utilisée</i>	0,4%	4,2%	29,2%	35,0%	31,3%
<i>Faire preuve de rapidité de réaction</i>	0,0%	3,3%	23,2%	43,6%	29,9%
<i>Être organisé, rigoureux et impartial</i>	0,0%	1,2%	18,6%	37,2%	43,0%
<i>Faire preuve d'empathie</i>	2,5%	15,6%	38,0%	24,5%	19,4%
<i>Être proactif</i>	2,1%	12,9%	29,5%	37,3%	18,3%
<i>Avoir une bonne connaissance de l'institution, de ses règles et de ses ressources</i>	1,2%	7,9%	35,1%	32,6%	23,1%
<i>Avoir une bonne compréhension des objectifs et stratégies du concepteur</i>	0,0%	5,3%	25,4%	41,0%	28,3%
<i>Avoir une expérience de la formation à distance</i>	1,2%	9,1%	29,8%	33,1%	26,9%
<i>Maîtriser les outils nécessaires pour les mises à jour</i>	2,5%	11,6%	31,8%	31,4%	22,7%

Tableau 20 : Qualités du tutorat exprimées par les apprenants

D'après les apprenants (tableau 20), les qualités évoquées sont semblables à celles mises en avant par les tuteurs pour quatre d'entre elles : les trois compétences pédagogiques (*Avoir un bon niveau d'expertise du domaine, une bonne connaissance de la démarche pédagogique et une bonne maîtrise des méthodologies appliquées*) ainsi que la rigueur indispensable pour exercer ce rôle (*Être organisé, rigoureux et impartial*). Les deux autres évoquées par les apprenants sont les qualités relatives aux spécificités du tutorat (*Avoir une bonne connaissance des mécanismes d'encadrement*) et aux compétences relationnelles (*Être un bon communicateur*).

5. Synthèse

On ne peut généraliser les conclusions issues de cette analyse des pratiques de tutorat à l'ensemble des formations, chacune d'entre elles possédant leur spécificité. Le type de public auquel elles s'adressent, le mode d'organisation qu'elles mettent en place, l'institution à laquelle elles sont rattachées et les modalités d'encadrement qu'elles privilégient sont autant de paramètres qui influencent la nature même du tutorat qui est mis en œuvre.

Par ailleurs, le nombre de répondants et leur variabilité par formation ne nous autorisent pas non plus à inférer les résultats sur l'ensemble des formations organisées par l'AUF. Les résultats de cette enquête n'offrent donc qu'un état des lieux partiel du tutorat qu'il serait intéressant de compléter par un recueil systématique d'informations auprès de tous les apprenants en fin de formation.

Nous retiendrons de cette analyse que les responsables pédagogiques, tuteurs et apprenants qui ont participé à cette enquête considèrent d'une manière unanime le tutorat comme un élément essentiel d'un dispositif de formation organisé à distance. C'est une pratique qui est généralisée dans un grand nombre des formations soutenues par l'AUF et dont la qualité est appréciée par les apprenants à un degré qu'ils jugent satisfaisant, voire très satisfaisant. Ils attribuent au tutorat la possibilité « *d'inférer sur le meilleur devenir des étudiants en ligne et par conséquent, sur l'amélioration des formations soutenues par l'AUF* ». Les apprenants regrettent toutefois le manque de disponibilité de certains tuteurs et souhaitent que ces derniers soient davantage sensibilisés aux contraintes et difficultés propres au pays du Sud.

Au cours de cette enquête, nous avons également pu prendre la mesure de la diversité des profils des tuteurs engagés dans les formations de l'AUF : ils proviennent d'horizons culturels et géographiques multiples, ils se répartissent dans une diversité de tranches d'âge et possèdent des niveaux d'expertise très variés en matière de tutorat. La majorité d'entre eux possède un niveau de qualification relativement élevé et ils exercent pratiquement tous leur fonction de tuteur en complément à une profession principale elle-même orientée vers le domaine de la formation. Cette expertise pédagogique semble être aussi une des qualités jugées indispensables par une grande majorité des répondants.

Quant à la formation les préparant au tutorat, les tuteurs interrogés disent qu'elle est relativement sommaire. La majorité d'entre eux s'appuient sur l'expérience de la formation à distance qu'ils ont vécue lorsqu'ils étaient apprenants. Certains ont reçu une formation *-voire parfois une simple information* – spécifique au dispositif auquel ils prennent part. Ils se montrent prêts à consolider leur pratique en suivant une formation complémentaire qui favoriserait le renforcement de leurs compétences pédagogiques.

La conclusion revient à l'un des tuteurs. Il souligne l'efficacité du tutorat dans un processus d'apprentissage à distance à condition que les tuteurs soient en mesure d'établir un contact de qualité, à un rythme régulier et en réponse à leurs besoins spécifiques :

« Le tutorat est une excellente entreprise qui favoriserait sans doute une interaction très souvent efficace et de qualité entre le tuteur et l'apprenant. La proximité entre l'apprenant et le tuteur au moyen de la toile, facilite la

transmission des savoirs. Le tuteur à travers des échanges réguliers, détecterait aisément les difficultés de l'apprenant et apporterait de suite des réponses, permettant à ce dernier de les surmonter et d'aller plus vite et efficacement dans l'avancement de ses travaux de recherche ou académiques. Les apprenants du Sud surtout, et peut-être ceux du Nord, y verraient sans doute un instrument privilégié dans l'acquisition des formations universitaires spécifiques et la diffusion des connaissances, qui font souvent défaut dans les universités classiques africaines notamment. » (Tuteur N°39)

Au terme de ce travail, nous tenons à remercier toutes les personnes qui, par leur participation, leurs conseils et leur soutien, nous ont permis de réaliser cette analyse du tutorat.

Nos remerciements s'adressent plus particulièrement à Cédric FLOQUET et Filippo PORCO qui ont conçu le support informatique. À Christian DEPOVER, Bruno DE LIEVRE et Gaëtan TEMPERMAN pour leur participation aux différentes étapes de validation du dispositif d'enquête.

Merci également à tous les tuteurs, apprenants et responsables de formation qui ont enrichi ce travail par la qualité et la pertinence de leurs témoignages.