
Le rôle de la formation des tuteurs pour l'industrialisation du tutorat

Yves Ardourel

ERT34 - IUFM Midi-Pyrénées
56 av de l'Urss, 31078 Toulouse cedex
yves.ardourel@toulouse.iufm

RÉSUMÉ : La fonction tutoriale est au cœur de tout dispositif de formation à distance et se trouve pour cela impliquée dans la logique d'industrialisation qui caractérise la formation à distance. L'industrialisation du tutorat ne peut réussir qu'avec la participation des acteurs humains associés à la fonction tutoriale. Nous émettons l'hypothèse qu'une industrialisation du tutorat doit s'appuyer sur une reconnaissance suffisante de l'action des tuteurs ; la prise en compte de leur activité passe en particulier par une organisation plus rationnelle de leur formation. A partir d'une observation de quelques dispositifs de formations de tuteurs, nous présentons quelques remarques pour qu'une formation des tuteurs puisse mieux qualifier les métiers de la fonction tutoriale.

MOTS-CLÉS : fonction tutoriale, tuteur, accompagnement, autonomie, formation à distance, référentiel de compétences.

*Vivant d'invention collective, de transmission et de partage,
la connaissance est un des lieux où la solidarité
entre les hommes peut prendre le plus de sens.
Michel Authier*

Introduction

Les analyses et les présentations des dispositifs de formation à distance s'accordent généralement sur l'importance de la fonction tutoriale pour la qualité et l'efficacité qu'elle apporte à ces formations. Cependant les tuteurs affectés à ces tâches sont souvent confrontés à une faible reconnaissance de leur métier au sein des institutions qui les gèrent. Si la fonction tutoriale est pleinement reconnue, le métier de tuteur l'est plus difficilement ; on peut émettre l'hypothèse que ce décalage

entre la valorisation d'une fonction et la qualification de ceux qui l'assurent, est un frein à une industrialisation réussie du tutorat.

Une meilleure reconnaissance de ce métier est nécessaire pour sortir des formes artisanales du tutorat ; pour cela il faut engager une réflexion approfondie sur les modalités de formation des tuteurs. La qualité et la normalisation de la fonction tutoriale repose probablement sur une structuration et une organisation des processus de formation des tuteurs.

La formation du tuteur est l'espace privilégié où peut se résoudre le paradoxe d'associer la richesse de la médiation humaine et une rationalité organisationnelle qui est le propre de l'industrialisation d'une activité. Nous proposerons à travers cet article des axes possibles pour le développement d'une profession qui a les clés de la réussite des dispositifs de formation à distance.

1- La fonction tutoriale et la question de son industrialisation

La fonction tutoriale fait partie intégrante de tout dispositif de formation à distance. Le collectif de Chasseneuil (Conférence du consensus, 2000), dans sa définition introductive sur la FOAD note que celle-ci « *prend en compte la singularité des personnes* » et qu'elle repose sur une diversité de « *médiations pédagogiques humaines et technologiques.* »

Voilà donc les deux aspects qui caractérisent fondamentalement la fonction tutoriale :

- une relation à la personne apprenante,
- une activité de médiations pédagogiques.

La formation à distance est une forme d'industrialisation de la formation ; c'est à dire qu'il y a rationalisation des procédures, spécification des tâches, normalisation des produits et des services réalisés. On peut attribuer à cette industrialisation trois objectifs :

- organiser une offre pour le plus grand nombre d'utilisateurs possibles,
- gérer efficacement des flux (de ressources pédagogiques et d'échanges),
- garantir une qualité de service indépendamment du moment ou de la personne qui utilise ce service.

A travers la relation à la personne et les activités de médiations, comment la fonction tutoriale va-t-elle concevoir son industrialisation ?

Fonction tutoriale, industrialisation et tuteurs

Pour envisager l'industrialisation du tutorat, il est important de ne pas confondre la fonction tutoriale, ensemble de services intégrés à une formation à distance et le

tuteur, acteur humain du dispositif de formation. Les outils de gestion automatisée des groupes, les aides à la communication électronique, les dispositifs de pilotage et d'observation des parcours de formation sont autant de moyens qui permettent d'augmenter la productivité des tuteurs en charge du suivi des apprenants. Il n'y a pas d'un côté des outils techniques assurant des tâches automatisées et de l'autre des personnes assurant un suivi personnel de quelques apprenants ; la logique de l'industrialisation c'est d'établir une cohérence entre les actions automatisées et le travail du tuteur.

Ce serait un piège de se représenter le rôle du tuteur comme une façon d'humaniser un processus d'industrialisation, et d'opposer trop vite à la rationalisation d'une activité de formation, l'intervention d'un acteur humain qui aurait pour mission de gommer les défauts d'une formation à distance rigide et technique. L'efficacité serait dans le dispositif et la qualité dans la relation humaine. Il faut penser la fonction tutoriale comme un ensemble d'actions et de services qui associe des outils, des procédures et des tuteurs, pour assurer à la personne apprenante les conditions favorables de sa formation. Les tuteurs ne sont pas en dehors de l'industrialisation, ils en sont un élément clé.

Les outils de communication du tuteur

Les tuteurs peuvent communiquer en mode direct ou différé, selon des relations individualisées ou dans le cadre de communications de groupe. Dans une première approche, on obtient ainsi 8 modalités de communication de base.

Tutorat	direct	différé
individualisé points forts : conseil et individualisation	1- communication téléphonique, chat 2- entretien en présentiel	5-courrier électronique 6-courrier postal
de groupe <i>deux cas :</i> <i>a) un groupe d'étudiant avec un autre groupe</i> <i>b) un groupe avec un interlocuteur</i> points forts : expression, coordination, collaboration	3-visioconférence de groupe 4-regroupement	7- forums, espace collaboratif 8-cassette vidéo ou sonore (diffusée ou non par réseau électronique)

Tableau 1. Huit modalités de bases

Le tuteur d'une formation distance va disposer d'outils informatiques de communication et de gestion qui seront en partie communs avec ceux qui seront mis à disposition des étudiants. Etre impliqué dans ces systèmes qui accélèrent les échanges et augmentent la productivité de l'action, est un élément capital de l'évolution de la tâche du tuteur.

Ainsi un tuteur partageant avec ses étudiants les outils d'un bureau virtuel va disposer (d'après le guide du bureau virtuel de l'université Lyon 2 et en ne considérant que les outils principaux) :

- une messagerie pour recevoir, envoyer et archiver les courriers,
- un espace documents, pour archiver des documents, textes, dossiers, fichiers audiovisuels, Préao...
- un carnet d'adresse, qui permet de noter sous forme de fiche, des informations sur les divers contacts,
- un annuaire des personnes inscrites, qui peut être interrogé et qui dispose d'une fonction permettant d'importer des informations directement dans le carnet d'adresse,
- un agenda électronique, avec la possibilité de planifier les réunions d'un groupe et d'envoyer des invitations automatiques,
- un outil qui permet d'enregistrer des tâches à accomplir personnellement ou à réaliser par un groupe,
- l'outil « groupe » est essentiel. Il permet d'échanger des informations au sein d'un groupe et de mettre en œuvre une démarche de travail collaboratif,
- forums et « chat » complètent classiquement cette liste.

Une notion clé caractérise ces espaces et ces outils : ils ont un usage à la fois privé et partagé avec des utilisateurs choisis. Un utilisateur peut ainsi décider de partager son agenda avec les membres de son groupe, d'organiser un espace personnel de ressources et de mettre en commun son carnet d'adresse.

En quoi ces outils participent-ils à l'industrialisation de la fonction tutoriale en formation à distance ? Ils introduisent dans la sphère de l'action tutoriale les aspects suivants :

- la normalisation des services,
- une meilleure productivité des actions de gestion (définition de rendez-vous, ...),
- l'automatisation de tâches (invitation à prendre connaissance d'un document...).

Ainsi, par le développement de ces environnements informatisés, une forme d'industrialisation du tutorat serait engagée. Cependant si une formation des tuteurs ne développe pas les compétences d'usage de ces espaces numériques, l'efficacité d'une industrialisation permise par eux, sera perturbée. Des formations de type court, proposent souvent la prise en main de ces outils, mais l'appropriation profonde de leurs actions et de leurs effets n'est guère abordée par manque de temps ; la croyance que l'outil est par lui-même porteur des valeurs pédagogiques que l'on souhaite mettre en œuvre est un handicap à la formalisation d'une action tutoriale plus productive.

L'industrialisation du tutorat repose sur l'établissement d'une synergie entre des fonctions automatisées, des outils appropriés, des procédures définies et l'action de tuteurs formés et responsabilisés. Sans cette adéquation, le tuteur est renvoyé à une action artisanale, c'est à dire qu'il définit des normes de travail qui lui son propre, il élabore seul un style et des méthodes.

La formation des tuteurs permet d'éviter le piège de cet artisanat qui malgré la qualité humaine, technique ou scientifique du tuteur, réduit sa mission à un adjuvant pour une formation organisée en dehors de lui. L'industrialisation de la fonction tutoriale passe par la valorisation de ceux qui assurent cette fonction et demande la définition des métiers du tutorat ; cette définition permet d'organiser la formation à ces métiers.

2- Professionnalisation des tuteurs et industrialisation de la fonction tutoriale

Pour engager cette réflexion, nous avons analysé des processus de formation de tuteurs actuellement mis en œuvre dont nous donnons ci-dessous un échantillon. Ce n'est pas une recherche exhaustive des dispositifs existant ; il s'agit d'une première approche de cette question.

L'analyse des contenus, des durées et des modalités de ces formations, nous permettent de relever des critères qui nous persuadent qu'un dispositif de formation de tuteurs participe à l'industrialisation du tutorat à distance. Des études approfondies devraient pouvoir évaluer les liens qu'il y a entre la professionnalisation des tuteurs et l'industrialisation de la fonction tutoriale.

	Titre de la formation	Institution formatrice	La formation
1	D.U. CAFEL Diplôme Universitaire Concepteur- Animateur de Formation en Ligne	Université Paris X et l'association Le Préau (France)	Durée : 385 h Une formation-action destinée à des porteurs de projet d'intégration des TIC.
2	Tuteurs des situations d'APP (apprentissage par problèmes) pour la Faculté des Sciences Appliquées	Institut de Pédagogie universitaire et des Multimédias (IPM) De l'Université Catholique de Louvain (Belgique)	Durée : 3 demi-journées -sensibiliser aux principes pédagogiques de l'APP - développer les attitudes adaptées au tutorat Une formation associée à un outil audiovisuel

3	Formation de formateurs Net-Trainer Diplôme d'Université du formateur en réseau (Toulouse 1)	Formation soutenue par l'Union Européenne (programme Léonardo da Vinci) Service formation continue, Université de Toulouse 1	Durée : 160 h hors alternance Une formation totalement à distance (modalités asynchrones). Contrat, expérience et projet personnel.
4	Formation des tuteurs ESCALES	ESCALES, campus numérique pour la formation des enseignants en sciences, est piloté par l'Université d'Orsay (France)	Durée : 2 jours Accompagner en tutorat disciplinaire une opération pilote de 3 mois. Adapter des enseignants à une tâche nouvelle.
5	DUSTIC Diplôme Universitaire Services en Technologies de l'Information et de la Communication. Propose une option « Tuteur »	Formation continue, Université de Toulouse 2 (France)	Durée : 482 heures (196 h. de présentiel + 183 h. à distance + 91 h. de stage pratique + 12 h. d'examens). Former des professionnels ayant vocation à tenir un rôle local de référent quant à l'introduction, au développement et à la valorisation des technologies de l'information et de la communication.
6	Formation au tutorat de l'UVT (Université Virtuelle de Tunis)	Université Virtuelle de Tunis, Centre Urbain Nord, Siège de l'INSAT (Tunisie)	Durée : 3 jours Formation au tutorat à l'intention des enseignants concepteurs de cours. Session du 16 au 18 février 2004, animée par un formateur de l'Université Ouverte de Catalogne (UOC).
7	Formation de tuteurs de l'Open University Plate forme Lyceum	Open University (Grande Bretagne)	Durée : Deux jours Animation de travaux pratiques en Français langue Etrangère. Découverte de l'environnement technique, développer l'esprit de partage et de confiance en soi.

Tableau 2. Echantillon de formations de tuteurs

Durée

L'échantillon choisi fait clairement apparaître deux types de formations :

- La formation longue (entre 3 mois et un an) sanctionnée par un diplôme qui reconnaît une compétence même si ces formations arrivent difficilement à nommer précisément le ou les métiers associés.

- La formation courte, destinée à accompagner une action précise de formation à distance. Elle forme des personnels de l'institution qui seront ponctuellement associés à la fonction tutoriale. Ce type de formation, qui précède ou accompagne une action effective de tutorat, développe chez ceux qui s'y sont engagés, par le travail sur « le terrain », des compétences certaines. Cependant cette expérience sera rarement valorisée, elle reste souvent pour la personne une expérience isolée ; elle ne profite que peu à l'organisme de formation puisque l'expérience acquise sera rarement réinvestie dans d'autres situations.

Programmes

Les contenus de ces formations donnent une place importante à la pratique des outils de communication, à la gestion des espaces informatisés, à la connaissance de plates formes de formation. On rencontre aussi une formation à l'évaluation, à l'écoute individuelle et à la médiatisation de ressources. Dans les formations courtes, c'est la connaissance du dispositif particulier qui occupe prioritairement la formation. Tous les programmes visent à faire du tuteur un opérateur de la formation à distance, un acteur en cohérence avec la forme et le fond d'un système de formation.

Modalités

Ce qui caractérise la majorité de ces formations, c'est l'utilisation de modalités de formation à distance pour former les tuteurs. Le principe de la formation par les outils de la formation est largement partagé. On trouve également le projet personnel ou de groupe qui engage le tuteur en formation dans une analyse de sa pratique. Les modalités sont considérées comme éléments stratégiques de la formation.

Niveaux

On notera qu'il n'y a pas de formation de tuteurs au niveau DESS. Parmi les 2200 DESS existant en France, plusieurs forment des responsables multimédias, des concepteurs de formation à distance, mais la formation à la fonction tutoriale ne

semble pas devoir être traitée à ce niveau de formation. Les formations longues de tuteurs se situent plutôt au niveau de Diplôme Universitaire (Bac + 1 ou bac + 2), souvent en relation avec la formation continue. Ces formations apparaissent comme un moyen de réinsertion, avec le risque pour ces nouveaux métiers d'y inscrire un signe de marginalité. Cela n'est pas satisfaisant pour la valorisation de fonctions déclarées essentielles à l'évolution de la formation à distance.

Cependant la question n'est pas de savoir si la formation du tuteur doit se situer à Bac + 1 ou à Bac + 5 mais de penser une filière « tuteur » complète, par exemple en trois niveaux :

Niveau 1 : niveau technicien. Ce tuteur de niveau 1 pouvant assurer des fonctions d'accueil, d'orientation dans un dispositif, de suivi personnalisé du dossier formation de l'apprenant. Il connaît les procédures d'accès aux outils et aux ressources, il conseille sur les parcours et rassure.

Niveau 2 : niveau technicien supérieur. Le tuteur de niveau 2 apporte une aide sur les choix méthodologiques de l'apprenant, analyse les évaluations et propose éventuellement des remédiations ; il est l'agent de la personnalisation de la formation. Il peut y avoir plusieurs tuteurs de niveau 2 dans une formation ; un plus spécialiste des contenus et des parcours proposés, un autre maîtrisant les techniques d'animation de groupes d'échange et de forums électroniques

Niveau 3 : niveau ingénieur tuteur. Ce tuteur est un concepteur. Il définit et coordonne l'ensemble de la fonction tutoriale. Il élabore cette adéquation entre les outils et dispositifs automatisés et les échanges tuteurs-apprenants ; il conçoit et prépare la formation continuée des tuteurs des niveaux 1 et 2.

Comment construire une telle filière ? Ce n'est pas un hypothétique « institut du tutorat » qui le permettra, mais la définition d'un cadre des compétences attendues. Elaborée par les organismes actuels de la formation à distance, dans le cadre par exemple d'une nouvelle conférence du consensus, ou dans une négociation ministérielle, une base de références, répartie en plusieurs niveaux, rend possible de construire des qualifications. A partir de ces référentiels, les universités, les centres de formations sauront créer les formations adaptées aux attentes des publics et des organismes. Le dispositif de validation des acquis de l'expérience qui se met efficacement en place dans toutes les universités pourra à partir de ces bases de références contractualisées, établir et reconnaître chez les acteurs les niveaux et les qualifications acquises. Une formation des tuteurs s'appuyant sur des références partagées permettrait de progresser vers une industrialisation du tutorat.

3- Construire une professionnalisation : le métier de tuteur

« Pourquoi parler de « métier » alors que le tutorat est, par tradition, assuré par des non-professionnels ? Le terme est incongru, il faut bien l'avouer. » Cette déclaration d'Alain Baudrit est caractéristique de l'ambiguïté associée au terme de

« tuteur ». Bien sur cet auteur ne considère dans son ouvrage que la fonction tutoriale assurée au sein d'une classe par des pairs, une pratique pédagogique ancienne, peu systématisée dans le système éducatif français, mais plus largement proposée dans les pays anglo-saxons.

Il constate très justement que métier va avec qualification ou certification, qu'il y a des diplômes et que « les compétences professionnelles sont reconnues par des corps de métiers ». « Il n'y a pas de corporation de tuteurs ».

Cependant, l'analyse des pratiques tutoriales même non professionnalisées permet de dresser des caractéristiques de ce « métier » à construire.

Les six fonctions distinguées par Bruner (1987) peuvent servir d'appui pour la compréhension de la fonction tutoriale dans le cadre de la formation à distance.

- L'enrôlement : amener l'apprenant à adhérer à sa formation. Ce n'est pas simplement soutenir une motivation ou mettre en valeur l'intérêt des compétences que l'on va acquérir. Il s'agit bien de permettre à l'apprenant de se situer au coeur de l'action de formation. faire passer une conviction, cette formation est ma formation, elle m'est destinée, c'est mon aventure. Si la formation à distance est bien un système qui place l'apprenant au centre de son organisation., on comprend l'importance d'un lien tutorial pour réaliser cette phase déterminante qui dépasse l'acte d'inscription administrative et pédagogique, c'est l'inscription psychologique d'un processus, l'enclenchement. Il est évolutif.

- La simplification de l'activité : prise en charge éventuelle de certains éléments de la tâche inaccessibles à l'apprenant.

- Le maintien de l'orientation : incitation à persévérer dans le champ de la formation engagée.

- La signalisation des caractéristiques essentielles : souligner les aspects déterminants de la tâche.

- Le contrôle de la frustration : mettre en confiance et rassurer celui qui apprend.

- La présentation de solutions : donner des indications pour résoudre certaines difficultés.

Catégories

Le tutorat intervient dans le processus de formation mais n'est pas responsable de la nature du savoir lié à la formation, il se préoccupe essentiellement de son appropriation par l'étudiant. Le tutorat apporte à l'environnement pédagogique de l'étudiant une dimension essentielle qui se caractérise par la proximité, l'attention et la disponibilité. Il est classique d'identifier trois sortes de tutorat :

- *Le tutorat disciplinaire.* Il permet d'aider l'étudiant dans sa relation aux ressources médiatisées porteuses de contenus. Il accompagne l'étudiant dans son travail de compréhension et de maîtrise des contenus mis à sa disposition. Le tuteur

de ce type doit pouvoir répondre à des questions concernant les savoirs, soit directement, soit en sachant trouver l'expertise nécessaire. Ce tuteur aide à la structuration mentale des connaissances chez l'étudiant ; il est le garant de l'élaboration d'une bonne représentation mentale des savoirs.

- *Le soutien technique.* Ce type de tutorat a pour fonction d'aider l'étudiant dans sa relation avec les lieux et les outils nécessaires à son travail. Ce soutien peut avoir des fonctions étendues : de la prise en main d'un logiciel jusqu'à la mise en place de procédures d'actions ou de méthodologies de travail. (exemples : sauvegarder un fichier avant de passer à une autre tâche, organiser des fiches techniques, classer des documents,...)

- *Le suivi individualisé.* Dans sa relation avec les acteurs de la formation, il est nécessaire que l'étudiant ait une personne référente pour l'aider à s'orienter et à donner du sens à sa progression. Le suivi individualisé va agir pour décoder un résultat, hiérarchiser des tâches, mettre en perspective les progrès ou les difficultés. Parmi les différentes formes de tutorat, c'est celle qui est le plus directement confrontée aux dimensions affectives et psychologiques de l'individu.

La diversité des missions des tuteurs ainsi que la multiplicité des modalités et des outils à sa disposition, suffisent à montrer la nécessité de disposer de moyens permettant de reconnaître et de garantir la qualification d'un tuteur. La qualité d'un système de formation à distance repose sur l'assurance d'apporter une aide appropriée au formé dans les différentes situations pédagogiques de son parcours.

Les facteurs qui interviennent sur les façons d'apprendre et de se former sont de deux sortes : ceux qui agissent sur la structuration des connaissances et ceux qui interviennent sur les modalités d'apprentissage. La fonction tutoriale a donc un rôle important puisqu'elle intervient à la fois sur l'appropriation des contenus par la médiation qu'elle propose et aussi sur les situations pédagogiques qu'elle permet par les modalités d'échange et de soutien.

Le tuteur et ses fonctions

Le fonction de tuteur, dans un dispositif de formation à distance, rencontre et se nourrit des trois concepts : le suivi du formé, l'individualisation des parcours et la personnalisation de la formation. Deux principes pédagogiques s'entrecroisent : l'autoformation et l'accompagnement. L'autoformation concerne la position de l'étudiant, ses capacités à se mobiliser, sa stratégie et son projet personnel. L'accompagnement est du côté du dispositif, des modalités de suivi, des ressources disponibles et des parcours possibles ; il permet la personnalisation et l'individualisation.

Le tuteur contextualise la formation ; en donnant des repères, en créant l'émulation au sein du groupe des apprenants, en organisant un discours, il donne du sens à l'appropriation des connaissances. « Le contexte est le champ en fonction duquel une action, un geste, une parole, un événement ou un objet acquiert une

intelligibilité, un sens, une individualité » (Serge Agostinelli en reprenant la définition de L. Quéré (1997)). « La communication des savoirs se construit dans l'usage que l'on fait des connaissances en situation » (Agostinelli) .

- *L'accompagnement*

L'accompagnement se déploie tout au long du processus de formation, de la prise d'information jusqu'au bilan et à la validation des acquis de la formation. La notion d'accompagnement s'exprime à travers une grande diversité de situations.

Prenons un exemple : dans le cadre du colloque ASTEP (Enseignement des sciences et de la technologie à l'école primaire en Juin 2004), les concepteurs de cette manifestation définissent le concept d'accompagnement scientifique « *comme une mise en contact directe du monde de l'enseignement avec celui de la science et de la technologie* » (présentation du colloque www.ens.fr/astep/appel.html). L'accompagnement s'exprime ici comme les différentes formes de collaboration possibles entre deux univers professionnels dont les missions ne sont pas à priori identiques. La difficulté pointée de ce type d'accompagnement est « *les différences de conceptions et de cultures professionnelles* ». L'accompagnateur scientifique ainsi défini pourra s'investir dans le suivi ou l'organisation d'interventions spécifiques. L'accompagnement est ici initiative personnelle et particulière qui s'appuie sur la compétence spécifique des acteurs.

D'une façon générale, l'accompagnement recouvre des approches, des situations et des pratiques multiples mais il signifie que la personne qui apprend dans un dispositif de formation à distance n'est pas dans un processus d'abandon et d'isolement.

- *L'autoformation*

Le tutorat est en relation avec l'autonomie de l'apprenant. Le tuteur travaille à enrichir la capacité d'autonomie de l'apprenant ; cette position n'est pas que méthodologique, elle est également motivationnelle. Cette action pour l'autonomie est peu reconnue parce que l'acteur principal reste celui qui se forme et que le travail du tuteur est de savoir s'effacer devant l'effort de l'autre. Pourtant il ne fait pas de doute que l'autoformation doit être au cœur de la préoccupation du tuteur.

« *Il n'y a d'apprentissage véritable qu'en autoformation* » (Meirieu P. 1999). Un sujet ne construit des connaissances qu'en élaborant des réponses aux questions qu'il se pose. « *Nous ne nous formons que parce que nous parvenons à établir un véritable dialogue entre des situations qui nous font problèmes et des connaissances qui nous aident à construire des solutions* ». Le tuteur est donc cet acteur du dialogue entre questions et connaissances. Le travail d'appropriation est de la responsabilité de l'apprenant, mais susciter le dialogue, l'entretenir et le développer, relève de la mission du tuteur.

Peut-il y avoir une industrialisation de cette démarche d'aide et de soutien pour l'autoformation ? Probablement oui, par la systématisation des outils et des procédures. Une industrialisation du tutorat, c'est à dire l'organisation rationnelle des activités, n'enlève en rien au doigté du tuteur et à son initiative, au contraire par la disponibilité d'un environnement adapté, il valorise ses compétences et amplifie son action.

- Relation à la personne apprenante

Les outils de communication, les messages automatiques, les espaces de travail collaboratif, les procédures d'accès aux ressources numériques, sont autant que les courriels échangés avec le tuteur, des modalités pour établir avec la personne apprenante la communication nécessaire à sa formation. Il ne peut y avoir de suivi efficace d'un groupe d'apprenants par un tuteur, sans que des dispositifs maîtrisés par les acteurs n'aient été établis. De plus en plus des chartes « qualité » définissent les délais de réponse du tuteur, énumèrent les outils à utiliser et le niveau de travail attendu (mise à jour des agendas, rappel des phases du travail et des dates des dossiers à rendre, ...).

La qualité de la relation à la personne apprenante est un des objectifs de l'industrialisation du tutorat ; le tuteur et les moyens informatiques dont il dispose coopèrent pour établir un lien de « présence » avec celui qui apprend.

- Médiations pédagogiques et médiatisations des connaissances

Chaque dispositif de formation à distance réalise la médiatisation de ses contenus et organise l'accès aux ressources de formation. Les contenus de la formation s'inscrivent dans des ressources. La prolifération de documents renforce la nécessité d'une médiation : la connaissance médiatisée dans une animation, une vidéo, une fiche, un texte ou un QCM, a besoin de prendre sens dans un parcours ; le tuteur-médiateur est ce porteur de sens qui va personnaliser, rappeler, confirmer et encourager. L'appropriation de connaissances est toujours un acte délicat car il faut entrer dans le jeu de la lecture de ces savoirs médiatisés ; qu'ils soient sur un site Web, dans une animation Flash ou sur une vidéo à télécharger, il y a l'épreuve de la lecture et une médiation est souvent indispensable. Notice décrivant la ressource ou message de conseil du tuteur, la construction de cette intervention ne doit pas être le fruit du hasard, c'est la mission de l'industrialisation de le prévoir.

Il faut pouvoir replacer telle connaissance dans un ensemble plus vaste, faire des rapprochements ou des comparaisons. Pour aider l'apprenant dans ce domaine, la question est de pouvoir déterminer le profil de l'apprenant : ce qu'il a pu acquérir, son mode de fonctionnement cognitif ; sur cette importante question, le tuteur doit pouvoir trouver dans des outils d'analyse informatisés, les aides pour améliorer la pertinence de sa médiation.

La prise en compte de la relation à la personne et de la médiation pour s'approprier les connaissances ne sont pas la mission exclusive d'un tuteur livré à lui-même, mais les aspects réfléchis, organisés et outillés du tutorat.

Difficultés de la fonction tutoriale

On notera dans cette analyse que sont étroitement associées des fonctions d'ordre psychologique et des interventions de nature pédagogique. Le dosage et l'intensité des interventions du tuteur peuvent aller d'un *guidage* assez contraignant à des *stratégies d'effacement* propice au développement de l'autonomie de l'apprenant. Mais la question clé, c'est l'autonomie de l'apprenant. La fonction tutoriale doit être posée pour construire les compétences d'autonomie de celui qui apprend. On comprend la difficulté de ce métier : le rôle du tuteur est d'apprendre au tuteur à se passer de lui. Un métier qui réussit lorsqu'il devient inutile. Dans sa conclusion, Alain Baudrit, constate que dans le cadre de la théorie vygotskienne sur l'importance des coordinations interindividuelles sur les apprentissages, la fonction tutoriale a une place majeure à jouer. Le tuteur est perçu comme un partenaire, il peut favoriser « l'expression et la rencontre des idées », « autant d'aspects favorables à l'élaboration personnelle des savoirs ».

Conclusion

L'organisation de la formation des tuteurs et la définition des qualifications requises pour assurer les fonctions tutoriales ne permettront pas à elles seules de traiter la question de l'industrialisation du tutorat. Cette industrialisation dépend également de la qualité des outils de communication, de la clarté des procédures d'accès aux plates formes de formation, de la pertinence des ressources disponibles et des techniques de reconnaissance des profils apprenants. Mais pour faire progresser ce domaine technologique et organisationnel, les tuteurs ont un rôle fondamental à jouer ; il faut pouvoir les associer à une réflexion d'ensemble et pour cela il faut disposer d'acteurs formés et responsabilisés. Pour faire évoluer l'industrialisation du tutorat, il nous paraît essentiel de travailler avec des tuteurs conscients de leur rôle et reconnus dans leur mission. La formation des tuteurs, généralisée et systématiquement en relation avec une base de références reconnue, devrait participer efficacement à la nécessaire professionnalisation du tutorat.

Il faut également positionner ce processus d'industrialisation dans l'évolution des systèmes de formation à distance qui mettent en œuvre « de nouveaux modèles de transmission du savoir » (J. Perriault). Attentif à « l'imprévisibilité des usages » et à « l'apparition de nouveaux traits dans le comportement des étudiants », le tutorat devrait jouer un rôle déterminant dans « le passage du produit que l'on diffuse au service que l'on assure ». Entre diffusion et appropriation, le tutorat s'appuie sur « l'informatisation des tâches, qui lorsqu'elle est bien faite, a un effet positif sur la

relation pédagogique, car elle accélère la réponse de l'institution aux demandes de l'étudiant. »(J. Perriault). Ainsi, le tutorat en formation à distance est une fonction qui se complexifie : plus technique et plus relationnelle, elle réclame une professionnalisation de ses acteurs et donc la prise en compte de leur formation.

Bibliographie

- Agostinelli S., *Les nouveaux outils de communication des savoirs*, Paris, L'Harmattan, 2003
- Baudrit A., *Tuteur, une place, des fonctions, un métier ?*, Paris, PUF, 1999.
- Bruner J. S., *Le développement de l'enfant. Savoir-faire. Savoir dire*, 2^e édition, Paris, PUF, 1987.
- Chappaz G., Lafont M., Wiel G. *et al.*, « Accompagnement et formation : outil de formation : les concepts clés du formateur », Université d'été, Université de Provence, 1998
- Jacquinet-Delaunet G., « Le tutorat : pièce maîtresse et pourtant parent pauvre des systèmes et dispositifs de formation à distance », *5^e Biennale de l'éducation et de la formation*, Lyon, 2004.
- Le Bouëdec G., du Crest A., Pasanier L. et Stahl R., *L'accompagnement en éducation et en formation, un projet impossible ?*, Paris, L'Harmattan, 2001.
- Meirieu P., « Faut-il avoir peur de l'autoformation ? », *Les Cahiers pédagogiques*, n° 370, p. 54, janvier 1999.
- Papadoudi H., *Technologies et éducation, contribution à l'analyse des politiques publiques*, Paris, PUF, 2000.
- Perriault J., *La communication du savoir à distance*, Paris, L'Harmattan, 1996.
- Savary E., *Former et accompagner les tuteurs*, Paris, Foucher, 1995.
- Savary E., « Former les tuteurs : tentatives pour dégager des fils conducteurs ». *Ancrages*, n° 1, p. 64, juillet 1994.