

Le Tuteur

Résumé

Notre intervention porte sur les usages et acteurs du campus numérique FORSE, qui accueille, en 2002-2003, 350 étudiants préparant la licence en sciences de l'éducation. La recherche vise à étudier les interactions des différents acteurs du dispositif, via essentiellement la liste de diffusion. Notre intérêt s'est porté plus particulièrement sur l'un d'entre eux : le tuteur. Il s'est agi de définir la place que ce dernier occupait au sein du campus et les compétences qu'il était amené à mettre en oeuvre pour exercer des fonctions que l'on peut considérer comme nouvelles à l'université. Ces fonctions interrogent la complémentarité présentiel-distant dans un dispositif de e.learning, sont soulignées par les limites et avantages de l'outil et peuvent servir à définir ce qui pourrait constituer le socle d'une nouvelle identité professionnelle, liée à l'accompagnement dans l'enseignement supérieur. Elles illustrent le fait que l'intégration des TIC à l'université conduit souvent les usagers à expliciter et/ou redéfinir leur rôle, voire à développer des compétences spécifiques.

Introduction

Nous ne présenterons, ici, que les résultats de l'étude exploratoire qui prend appui sur un corpus composé d'entretiens auprès des neuf tuteurs de la formation, d'un ensemble de messages recueillis sur la liste de diffusion qui leur est spécifique et d'un questionnaire renseigné par 172 étudiants des promotions 1 et 2. La communication, lors du colloque international des 29, 30 et 31 mai, portera, quant à elle, sur la description du dispositif et sur les premiers résultats de la recherche proprement dite, qui a tenté de répondre aux deux questions suivantes : comment se construisent l'identité professionnelle et la professionnalisation d'un tuteur avec ses pairs et quelles sont leurs caractéristiques ? Par quels types d'interactions et selon quelles modalités, cette identité professionnelle et cette professionnalisation continuent-elles de se structurer avec les étudiants ?

1. L'identification des compétences nécessaires à la fonction de tuteur

1.1 Compétences technologiques et administratives

Aux compétences purement technologiques peu mises en avant, qui vont du bon usage du téléphone à la bonne gestion du fichier joint, les tuteurs, même parmi les plus réfractaires aux nouvelles technologies, opposent l'intérêt de

connaître mieux et dans le détail, l'ensemble du système et notamment la plateforme¹ : les interrogations portent sur les aspects administratifs et peuvent aller jusqu'à concerner la médiatisation et la mise en ligne de ressources et contenus de cours. Ce type de compétence ouvre un espace horizontal d'intercompréhension (Averous M., Touzot G., 2002) entre les différents partenaires (pédagogique, technique et administratif) du campus numérique. Il répond, en outre, à l'un des objectifs visés par l'appel d'offres Campus Numériques du ministère dans la mesure où il facilite l'institutionnalisation des TICE à l'université. Il est à signaler également que bon nombre de tuteurs, interlocuteurs uniques des étudiants, s'intéressent désormais davantage au fonctionnement administratif de l'institution, pour pouvoir, le cas échéant, fournir des informations basiques à leurs étudiants. Ils agissent, en cela, en tant que « passeurs interculturels », formule que nous empruntons à Alain Baudrit (Baudrit, 1999, p 50). Mais passeurs, cette fois, entre la culture d'un salarié (la majorité des étudiants le sont) et la culture administrative de l'université.

1.2 Compétences pédagogiques

Tous les tuteurs se posent des questions sur les limites du tutorat réactif et proactif. Quelles sont les limites de la sollicitation a priori, dans le cadre d'un tutorat proactif ?

Souvent avant que j'aie eu le temps de me les poser (étudiant parlant d'une réponse obtenue à des questions qu'il n'avait pas encore formulées)

Quels doivent être les temps de réaction dans un tutorat réactif ? L'étudiant doit-il être au centre du campus numérique ?

Je vous envoie une ébauche de mon travail pour correction fin de semaine ou début de l'autre.

Meilleures salutations (étudiante)

Est-ce que « travail pour correction fin de semaine ou début de l'autre » est le temps que vous me donnez pour répondre ? (réponse du tuteur)

Le sens de l'écoute est largement plébiscité par ceux qui sont amenés à exercer les fonctions de tuteur. Certains le placent, d'ailleurs, comme toute première qualité. Un sens de l'écoute que d'autres nuancent en utilisant le

¹ Ensemble intégré d'outils présentés au travers d'une interface unique et offrant des fonctionnalités prédéfinies. Définition de la plateforme par Richard FAEBER, université Louis pasteur de Strasbourg, responsable scientifique et technique d'ACOLAD.

terme d'empathie. Une empathie qui permet au tuteur d'avoir un minimum de compréhension du projet et de la façon de fonctionner du tuteuré

Est-ce son apprentissage ou encore le cours (avec les interactions et le support) qui doivent être privilégiés ? Le tuteur est tantôt un médiateur avec une action forte sur la dimension humaine : dynamisation, encouragement, information, rappel à la norme, définition de limites.

Ils veulent toujours s'évaluer par rapport aux autres, en fait, ils aiment bien avoir notre retour pour dire «bon, ben écoutez, moi j'en suis là, et les autres, où est-ce qu'ils en sont, est-ce que je ne suis pas trop en retard par rapport aux autres ? (tuteur 5)

Tantôt, on note une position intermédiaire du tuteur en tant que soutien aux savoir-faire. Une minorité de tuteurs fonctionne sur le mode réactif accordant une autre valeur au silence des étudiants ou ne souhaitant pas tomber dans un assistantat préjudiciable aux parcours de ceux-ci et au temps qu'ils passent à exercer des fonctions tutoriales :

Il y a d'abord la réponse à la demande, donc des demandes téléphoniques, des demandes par courrier électronique et des demandes par courrier postal, donc là je réponds à ces demandes-là précises. (tuteur 2)

Aider un étudiant à s'approprier des contenus, l'orienter face aux problèmes qu'il rencontre, lui donner de l'aide pour qu'il dépasse l'obstacle, le laisser suffisamment seul pour qu'il mobilise ses connaissances antérieures, le renvoyer vers ses pairs pour certaines questions, n'est-ce pas mettre en place une forme de pédagogie active médiatisée ou pédagogie de réseau ? Ou, comme le dit Geneviève Jacquinot, *doit-on chercher un Piaget pour le XXI^e siècle ?*

1.3 Une compétence hybride qui relèverait de compétences à la fois pédagogiques et communicatives

Ce paragraphe s'appuie sur l'analyse des 63 questionnaires renseignés par la promotion 2000-2001 de la licence et prend appui sur quelques messages échangés entre tuteurs et tuteurés.

Le terme psychologique est mentionné par la moitié des étudiants interrogés dans le cadre du questionnaire renseigné par la première promotion. Il est la plupart du temps peu défini, si ce n'est par le fait que l'étudiant aime savoir qu'il n'est pas seul face aux difficultés. Une fois cette certitude établie, la nature de l'aide apportée n'est pas précisée.

Les commentaires des étudiants ne permettent pas de savoir si l'isolement (10/63) concerne le fait de travailler seul ou de ne pas pouvoir échanger sur tout ce qui tourne autour des apprentissages. Néanmoins, sur certains points, sa nature est précisée : face à sa formation. Il est à noter que les étudiants parlent toujours d'isolement et jamais de solitude. Il est intéressant de noter également à quel point perdure l'amalgame qui est fait (y compris par les tuteurs) entre autonome, seul, distant et isolé (BERNARD, 1999).

La gestion de cette dimension psychologique est laissée à la libre appréciation des tuteurs. Tantôt elle revêt la forme de l'anxiété du tutoré, avant une échéance ou les examens, qui peut alors se traduire par une forme d'agressivité au niveau des messages, par la rapidité des renvois, l'absence d'une formule de politesse, comme si le ton montait entre tuteur et tutoré, tantôt la moindre petite production sollicite la bienveillance du tuteur, qui s'épuise alors en messages attestant la bonne réception de l'ensemble :

Bonjour

Veillez trouver ci-joint le questionnaire sur les classes uniques. C'est sa version définitive puisqu'il est envoyé aujourd'hui aux enseignants. Donc vous n'êtes pas obligé de me donner vos critiques..., nous sommes encore trop loin des évaluations finales pour commencer à passer des nuits blanches!!!

Bonne journée. (étudiante promotion 2002-2003)

La demande déguisée (le plus souvent) d'encouragement et de positionnement de la part des tutorés par rapport à un groupe qui tente d'exister vient à part quasi égale avec la demande d'informations techniques (plus centrées sur le cours), et la dépasse si on considère que l'interactivité, telle qu'elle est décrite par les étudiants, se rapproche plus d'une demande de contacts que d'une réelle mise en scène de contenus. Le contact avec le référent à travers un dispositif médiatisé est une forme de communication nouvelle à l'université.

Le tuteur, par son intervention et par les outils auxquels il renvoie, met progressivement en place l'idée d'une communauté éducative avec ses perturbateurs, ses insolents, ses apprenants en difficulté mais a-t-il vocation à devenir l'animateur de cette communauté ?

1.4 Des compétences nouvelles non encore vraiment identifiées chez le tuteur

Le fait de n'être pas face à l'étudiant oblige bon nombre de tuteurs à développer ou à renforcer des compétences autour de la levée de l'implicite. Certains vont jusqu'à parler de compétences verbales dans le sens de

l'émission et dans celui de la réception, pour lire à travers les lignes, ce qui ne peut être dit :

Il y a une compétence verbale, il faut savoir lire derrière les mots qui passent par le mail et qui ne sont pas toujours ceux que l'étudiant aurait voulu employer [...] si la réponse ne lui convient pas, c'est parfois pour des raisons de malentendu dans le sens de la capacité d'expression. (tuteur1)

Une autre compétence « spécifique » à la fonction semble être la capacité à anticiper les besoins et à tenter de s'imaginer ce que peut ressentir son interlocuteur.

Vient ensuite une compétence qui relèverait de la capacité à faire déplier la pensée de l'autre par média interposé, tout en restant dans un écrit relevant à la fois de l'académisme et du registre plus familier (un écrit qui instruit et un registre parlé qui rassure et libère). Ce juste milieu nécessaire à l'épanouissement intellectuel du tuteur, on le retrouve au niveau de l'attitude générale à adopter, telle qu'elle est décrite par Alain Baudrit (Baudrit, 1999, p 69) :

Un tuteur apporte peu à un tuteur, s'il se situe aux extrêmes d'un continuum allant d'une proximité sociale forte à une distance sociale non moins importante.

Le tuteur peut aussi être enclin à contrôler la situation interactive, quitte à restreindre l'activité du tuteur, il peut ainsi prendre en charge la planification des actions et leur exécution en laissant au tuteur un rôle mineur. Ainsi réduire l'activité du tuteur et, en même temps, vouloir qu'il progresse, peuvent apparaître comme deux attitudes pédagogiques peu compatibles (ibidem, p 27).

L'outil met à plat ces différentes étapes de l'interlocution et peut ainsi servir à l'identification de compétences, qui jusqu'à maintenant, s'exprimaient, la plupart du temps, de manière uniquement orale.

Il arrive souvent au tuteur, non spécialiste du domaine, de renvoyer la question à un autre tuteur, c'est là, nous semble-t-il une approche du travail en réseau qui n'est pas coutumière du monde universitaire. Peut-être parce qu'il n'y pas d'enjeu (pas d'ego ?), pas d'expertise spécifique ou reconnue ; on peut afficher son ignorance...

La mutualisation des compétences, voire la coopération sont envisagées mais restent limitées à quelques échanges lorsqu'on ne sait vraiment pas faire.

Un problème se pose également au tuteur lorsqu'il s'agit d'aider à donner du sens, de structurer, d'accompagner l'organisation de savoirs nouveaux chez le tutoré, savoirs qui ne sont pas maîtrisés dans leur totalité par le tuteur, qui ne peut être spécialiste de l'ensemble des contenus proposés dans le cursus de formation.

Dans cette catégorie, la capacité à faire un diagnostic à distance à travers des écrits en cours d'élaboration et non à travers une production finale apparaît. En effet, Les interventions d'un tuteur n'ont de valeur que si elles s'appuient sur un diagnostic sérieux des besoins du tutoré. Comment agir à bon escient auprès de ce dernier en l'absence de toute information crédible sur les difficultés qu'il rencontre, sur ce qui lui pose problème dans une perspective d'apprentissage ? Pour ce faire, les tuteurs sont tenus de se livrer à une lecture des besoins du novice (ibidem). De quelles natures sont alors les prises d'indices à travers le dialogue écrit/parlé qui prévaut ?

On peut remarquer que le débordement sur la sphère privée est accepté, voire pour certains, encouragé. Le recours aux nouvelles technologies, par sa facilité de mise en œuvre, gomme, ici, une barrière que d'aucuns ont jugée longtemps infranchissable.

2. une formation nécessaire

Compétences pédagogiques, technologiques, communicatives, voire nouvelles compétences hybrides, le champ à investir est vaste et une formation devra nécessairement y répondre. C'est la confusion dans le langage utilisé qui pousse à avancer un tel argument. En effet, tutorer, pour certains, relève *d'une technique* ; pour d'autres, c'est *une méthode* ; pour d'autres encore, une activité fort proche de l'enseignement avec un face à face virtuel², prenant appui sur des outils et des situations avec leurs potentialités et leurs limites.

Ces potentialités et ces limites sont-elles vraiment identifiées ? Il faudrait envisager une formation experte qui dépasserait le mode de la co-formation ; en effet, la co-formation, si elle permet de lever les verrous dans une situation particulière, ne permet guère de parvenir à un niveau de conceptualisation pertinent.

3. Tuteur, vers la construction d'une identité culturelle et professionnelle?

² Il suffit pour se faire une idée de la confusion qui règne de se reporter à la liste non exhaustive des termes utilisés dans la littérature et relevés par Hélène Godinet pour désigner les compétences du tuteur.

Caron C., Godinet H. (2002). L'accompagnement en ligne dans le Campus Numérique FORSE http://forse.univ-lyon2.fr/rubrique.php3?id_rubrique=24 (consulté le 22/01/03)

Mission, fonctions, tâches et compétences sont les éléments pour définir ce qui pourrait préfigurer un ensemble de gestes professionnels, voire un métier émergent ou une autre déclinaison du métier d'enseignant. La question peut en effet être posée dans la mesure où de nouvelles compétences apparaissent. Le « métier » de tuteur en ligne, en cours de constitution, souffre, à cette étape de développement, d'un manque de reconnaissance institutionnelle.

Des tentatives ont lieu pour évaluer le bon déroulement d'un enseignement à distance, outre l'abandon, indicateur pertinent mais par trop définitif, les tuteurs tentent de trouver des indices plus fins.

On assiste ainsi à la mise en place d'indicateurs centrés sur la prestation. Les étudiants doivent pouvoir bénéficier de cours de qualité qui relèvent réellement de l'enseignement médiatisé, en ligne et à distance ; le cours étant à la fois le support de cours (la ressource) et l'espace qu'il offre à la médiation humaine³. Autre indicateur de réussite, la rapidité et la pertinence de la réponse aux questions posées, notamment au niveau des corrections⁴. Cette rapidité et cette pertinence ne sont plus les mêmes lorsqu'il s'agit de répondre aux sollicitations diverses et parfois floues des étudiants puisque certains tuteurs ne souhaitent pas tomber dans l'assistanat ou dans la prestation de service :

J'ai la crainte d'avoir un étudiant consommateur, ça, ça, c'est quelque chose qui me pose question aujourd'hui. (tuteur1)

Davantage centrée sur le tuteur, la capacité à garder son groupe tout au long de l'année est également mise en avant, ainsi que la capacité à mettre en réseau l'ensemble des étudiants dont on a la charge.

La capacité à entrer en interlocution constructive avec ses pairs et à faire vivre l'équipe de tuteurs pourrait être un critère à retenir si on souhaitait poursuivre un travail sur la mise en place d'une évaluation.

On peut constater néanmoins une certaine forme de dérive dans les propos d'une minorité de tuteurs lorsqu'ils décrivent le profil de l'étudiant en situation de réussite, qui, vu les qualités qu'on souhaite le voir posséder, n'a vraiment plus besoin d'une quelconque forme d'accompagnement.

3 Voir le site du campus FORSE (ressources et dispositifs d'accompagnement en ligne)
<http://www.sciencedu.org/>

4 Le tuteur dans le campus numérique FORSE peut être, parfois aussi, correcteur des méthodes qualitatives. Sur les neuf tuteurs interrogés en 2001, un seul était concepteur de cours. N'étant pas la plupart du temps spécialiste des champs abordés dans la formation, le tuteur ressent parfois des difficultés pour conseiller ou aider un étudiant.

Restent les indicateurs indiscutables, le taux de réussite à l'examen (certification) et le taux d'abandon. L'abandon pourra être ultérieurement un objet d'étude ; on peut constater par exemple qu'un nombre non négligeable d'étudiants renoncent en début d'année universitaire, pour des raisons fort diverses : nouvel emploi, formation non prise en charge financièrement, découragement devant le programme de cours envoyé, investissement demandé ...

4. Les limites actuelles de l'outil qui soulignent voire renforcent les compétences ci-dessus mentionnées

4. 1. Une communication authentique ou artificielle, une relation personnelle ou impersonnelle ?

Les doutes ne se limitent pas aux fonctions du tuteur mais portent également sur les outils qu'il utilise pour mener à bien ses missions, notamment la messagerie électronique. On passe de l'éloge à la critique :

L'outil informatique ou l'outil Internet crée de la consommation, parce que ceux qui n'ont pas l'outil, ils gèrent beaucoup mieux leurs questions [...] l'outil Internet (la messagerie électronique) ne favorise pas l'organisation de la pensée. (tuteur 3)

Les discours changent d'un tuteur à l'autre. Ainsi tantôt le téléphone est plus efficace pour une situation donnée, tantôt la messagerie électronique le remplace avantageusement. La messagerie électronique est aussi présentée comme un outil qui oblige à être explicite, à déplier sa pensée pour la rendre compréhensible, ce qui prend du temps.

La messagerie électronique est, pour d'autres, un outil qui privilégie la forme du discours au détriment du fond. Son aspect impersonnel est souligné et précisé partiellement : impossibilité d'avoir recours à la proxémique et à la kinésique, aspect asynchrone, obligation ressentie comme telle de s'exprimer selon les canons de la langue écrite (il reste une trace) mais souhait d'apporter un peu de chaleur humaine. Des tentatives sont mises en place pour pallier ces inconvénients : le « chat ». Cette modalité de communication est utilisée par une minorité de tuteurs et toujours de manière très ponctuelle, elle rencontre chez les étudiants un certain succès. On apprécie néanmoins, chez les premiers, les possibilités d'échanges synchrones qu'elle permet, la possibilité de régler un problème de manière ponctuelle, le fait que ce mode de communication donne davantage l'impression aux étudiants d'appartenir à une classe virtuelle et de bénéficier ainsi d'une forme de « présence distanciée ».

La messagerie est un outil, pour finir, que les tuteurs souhaiteraient parfois moins visible (Norman D.A., 1999).

4. 2. Des explications/explicitations

Dans le cas de tentatives de résolution de problèmes ou d'aides à la mise en place d'une question de départ ou d'hypothèses pour le dossier méthodologique, tout en respectant les canons du socio-constructivisme, il est intéressant de voir le nombre de messages échangés entre le tuteur et le tutoré pour arriver à une mise à plat de toutes les difficultés rencontrées par ce dernier. Les capacités à prendre du recul, à analyser, à critiquer (méta-compétences ?) sont trop souvent considérées comme acquises par l'ensemble des acteurs, l'outil fonctionne alors comme révélateur d'un manque (absence de ces compétences chez le tutoré) et ne permet pas aux étudiants qui ont besoin d'un retour différent, autre qu'écrit pour construire leur pensée, d'arriver à leurs fins. Le tuteur est alors « condamné » à mettre en place une véritable maïeutique s'il ne veut pas se retrouver dans une impasse. On peut alors se poser la question de la formation nécessaire à proposer à un tuteur qui ne maîtriserait pas ces compétences dans l'art d'accoucher les esprits.

4. 3. Des échanges électroniques encadrés

Le tuteur est parfois obligé d'intervenir au niveau de la forme pour rappeler les normes, celle de la langue et celle du lieu où se déroulent les échanges :

Bonjour,

Je reçois ce genre de chose. Est-ce bien raisonnable ? Dans mon dernier mail, je lui avais dit que l'Université pouvait être assez sensible à l'orthographe. Et je ne crois qu'il se paye ma tête ? Il écrit comme ça :

ben écoute je t'envoie l'nquete toute faite je lai faite en septembre dernier avec tous les resultats et tou et tout les noms des elves les graphiques les pourcentages les stats tous ok sur le themes les 3 que deviennent ils après la 3 ème dans ce collège zep ok ? a plus denis.

Pour information et avis. (tuteur 8)

Une participation active de tous les étudiants, sur la liste de diffusion générale et la liste de diffusion propre à chacun des groupes, est sollicitée mais cette participation doit nécessairement être encadrée au niveau du fond, cette fois, afin d'éviter les épanchements du moi sur le web ⁵:

⁵ Lors du 1er regroupement, une présentation des outils de communication est faite ; les règles de fonctionnement de la messagerie sont présentées .

Nous sommes aujourd'hui le 10 décembre, dans 3 jours la première vague de devoirs est clôturée et je suis bien loin du compte des 4 devoirs à envoyer. J'ai tout de même suivi votre conseil de se creuser la tête sur les exercices d'entraînement, 2 d'entre eux viennent de partir (psycho et évaluation) par contre, je n'aurai pas envoyé les institutions scolaires (j'ai pour le moment survolé le cours) et surtout méthode qualitative que j'avance en parallèle avec méthode quantitative en vue du dossier méthodologique. Je compte me remettre dès à présent dans ce dossier que j'ai lamentablement laissé tomber. Je pense que deux années n'auraient pas été de trop ! Le temps me manque pour tout gérer, les cours, le planning des devoirs, le dossier. J'avance mais tellement doucement que quand je regarde le chemin qu'il reste à faire je me pose beaucoup de questions sur mes capacités à suivre cette formation. Je me rassure en me disant que nous sommes tous dans la même situation. Voilà, l'humeur du jour n'est pas des plus ensoleillée, comme le temps !!! Je pense vous faire parvenir sous quinzaine l'avancement de mon dossier. A bientôt ! (étudiante groupe 8)

Certains étudiants reprochent à leurs pairs de polluer la liste de diffusion par des messages par trop anodins, alors que d'autres ont l'impression que ces mêmes messages les renforcent dans l'idée d'appartenance à une communauté virtuelle⁶ d'apprentissage, avec ses inévitables bavardages et digressions. Néanmoins, une fois posée la question de la nécessité d'une « ambiance virtuelle », on peut se poser la question de savoir s'il revient au tuteur d'animer, de susciter cette ambiance⁷ ?

4. 4. Ce que permet le regroupement que ne permet pas l'outil

Les journées de regroupement sont présentées par les deux catégories d'acteurs comme indispensables. Elles complètent nécessairement la correspondance électronique, la consultation du site dédié et les échanges par téléphone dans certains cas. Outre le fait qu'elles renforcent l'idée de communauté éducative apprenante, elles permettent de donner les grandes lignes d'orientation de la formation et apportent des éclaircissements sur les fonctions et limites et insuffisances respectives des outils utilisés. Elles permettent également d'affiner la communication jusque là médiée entre usagers du dispositif. Elles autorisent la comparaison entre l'état d'avancement des travaux de chacun. Quelle est alors la place du tuteur dans un tel regroupement, a-t-il la compétence pour pallier aux insuffisances de ces mêmes outils, les a-t-il au moins identifiées ?

4.5. Les autres outils de communication et d'information

Le tuteur utilise peu les autres outils de communication (chat et forum) et fréquentent peu le site dédié ou plateforme (cours en ligne, tableau partagé,

⁶ "Les communautés virtuelles sont par nature déterritorialisées et réunissent des gens qui sont intéressés par les mêmes thèmes, passions, projets, objets...indépendamment des frontières géographiques et institutionnelles". LEVY P. "Note sur l'avenir de l'université" <http://www.cyber-rural.org/html/levy-integral.html>

⁷ On rapprochera cette question de celle qui porte sur le rôle du tuteur dans l'animation d'une communauté éducative d'apprenants.

bavardoir). Il faut donc aller du côté des étudiants pour faire un état des lieux des autres outils mis à disposition des usagers d'un campus numérique. Beaucoup d'étudiants avancement l'idée d'utilité, de caractère indispensable du site dédié. La majorité ne donne aucune information précise sur ce qu'ils attendent d'un tel site. Quelques étudiants, cependant, précisent : une banque de données, un accès direct à des données non personnelles centrées sur le cours, un accès rapide à des références. Les tuteurs étant peu associés à l'enrichissement du site, le méconnaissent parfois plus que leurs étudiants. Ainsi certains d'entre eux, lors d'une courte présentation de l'outil en milieu d'année, ont découvert que des messages d'étudiants les attendaient depuis trois mois...

Pour d'autres étudiants, néanmoins, une certaine confusion semble perdurer puisque le caractère « informatif » du site se trouve à concurrence égale avec le « lien avec la communauté » qu'il permettrait et les apports du tuteur. On retrouve la remarque faite plus haut sur la confusion qui existe entre les fonctions des différents outils et ce qu'ils peuvent apporter respectivement. La FAQ et le Forum de discussion ont-ils vocation à apporter les mêmes réponses qu'une relation par mail ou téléphone avec un tuteur ?

Les tuteurs et étudiants qui se destinent à accompagner pour les premiers et à entreprendre pour les seconds une formation à distance doivent pouvoir bénéficier d'un viatique de base en matière d'utilisation des outils de la plateforme. Trop souvent, cette compétence à utiliser un outil complexe est considérée comme acquise chez les utilisateurs. Le passage en cours de l'année 2002-2003 de la plateforme LISCNED⁸ à la plateforme WebCT⁹ a été accompagné d'une formation en présentiel des tuteurs par un spécialiste, montrant ainsi les limites de la co-formation à distance ainsi que la limite des compétences technologiques des tuteurs, compétences, trop rapidement peut-être, jugées acquises lors de leur recrutement.

5. une tentative de synthèse

Nous avons tenté lors de l'étude exploratoire (tuteur) d'identifier, de cerner les compétences spécifiques de la fonction. Ces compétences pourraient relever d'activités pédagogiques ordinaires (le sont-elles à l'université ?) si elles n'étaient réinterrogées par les TIC :

Compétences technologiques	Compétences pédagogiques	Compétences administratives	Compétences hybrides	Compétences en cours d'identification
Connaissances du fonctionnement	Gestion fine de la proactivité et de la réactivité	« Passeurs interculturels »	Maîtriser un langage spécifique fait de	Capacité à lever l'implicite via les échanges au

⁸ <http://nte.univ-lyon2.fr/liscned/> (consulté le 201202)

⁹ http://campus.sciencedu.org/webct/ticket/ticketLogin?action=print_login&request_uri=/webct/homearea/homearea%3FSTART (consulté le 160103)

de la plateforme et des outils (messagerie, chat, forum) et du bon usage du téléphone.			discours académique et de discours familial	moyen de la messagerie
Connaissances des procédures de mise en ligne et de ressources	Gestion du silence, de l'absence et de la distance		Gérer l'isolement, le découragement, l'agressivité au sein d'un dispositif médiatisé	Capacité d'anticipation
Connaissances sur la netiquette	Médiation		Gérer l'explicitation médiatisée	Gestion d'un apprentissage en réseau
			Mutualisation de compétences entre pairs au sein d'un dispositif mais occupant des positions sociales différentes en dehors du dispositif	animation d'une communauté virtuelle et/ou d'une classe virtuelle
			Gestion du temps de travail (temps professionnel et sphère privée)	la capacité à faire un diagnostic à distance à travers des écrits en cours d'élaboration et non à travers une production finale.

Ce tableau pourrait être complété par la proposition d'une liste de critères et d'indicateurs d'évaluation non exhaustive :

- Critères
 - capacité à faire fonctionner son groupe en réseau
 - capacité à dynamiser et à créer du liant à partir du savoir des autres

- connaissance du réseau internet administratif, pédagogique et informationnel
 - Indicateurs
- taux d'abandon des étudiants dans le groupe du tuteur,
- taux de réussite des étudiants du groupe du tuteur à l'examen¹⁰
- nombre d'échanges entre pairs visant la mutualisation des compétences
- nombre d'échanges mis en œuvre pour arriver à la gestion d'une situation-problème donnée

Bibliographie

AVEROUS M., TOUZOT G. (2002). *Les campus numériques-enjeux et perspectives – rapport de mission*. <http://educnet.education.fr/superieur/rapports.htm> (consulté le 25 octobre 2002)

BAUDRIT A. (1999). *Tuteur, une place, des fonctions, un métier*. Paris, PUF. 163 p.

BERNARD M.(1999). *Penser la mise à distance en formation*. Paris, L'harmattan, 298 p.

CARON C., GODINET H. (2002). *L'accompagnement en ligne dans le Campus Numérique FORSE* http://forse.univ-lyon2.fr/rubrique.php3?id_rubrique=24 (consulté le 22/01/03)

NORMAN D. A. (1999). *The invisible computer*. England, London, the MIT press, 302 p.

¹⁰ Le taux de réussite à l'épreuve du dossier méthodologique et aux méthodes qualitatives ne peut être pris en compte dans la mesure où le tuteur évalue son propre travail.